Página: 1 de 1 Código: 2BS-FR- 0046 Fecha: 25-01-2021 Versión: 1	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS FORMATO REVISIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS	POLICÍA NACIONAL

REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD ATLÁNTICO

Fecha: 09/06/2024.

Lugar: CONTRATOS.

No. Consecutivo revisión: _____. **Nro. SISCO:** 532061

OBJETO:	**VALOR:**
"PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACION GENERAL DE LA DIRECCION DE SANIDAD REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 8".	$ 417.991.316,00

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN: MENOR CUANTIA

FUNCIONARIO - UNIDAD QUE PRESENTA EL ESTUDIO PREVIO: IT JORGE LUIS PINEDO ASCANIO

OBSERVACIONES DEL ESTUDIO PREVIO:

-

FUNCIONARIO QUE PARTICIPA EN LA REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ESTUDIO PREVIO

CARGO	GRADO	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
RESPONSABLE PROCESO (UNIDAD DUEÑA NECESIDAD)	CT	ERIKA TATIANA CALDERON LOPEZ	
ANALISTA DE CONTRATOS (QUIEN REVISA)	SI	YIBIER HUMBERTO ACUÑA MUÑOZ	
JEFE ÁREA O GRUPO CONTRATACIÓN (UNIDAD)	IT	MIGUEL ANGEL RODRIGUEZ ANGARITA	
ASESOR JURÍDICO UNIDAD (QUIEN APRUEBA EL ESTUDIO PREVIO)	TE	LIZETH VIVIANA MORENO ALVAREZ	

PROGRAMACIÓN DEL ESTUDIO PREVIO

FECHA:	04/03/2024	VALOR:	$ 417.991.316,00
GR.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
IT	JORGE LUIS PINEDO ASCANIO	RESPONSABLE TELEMATICA	

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD N.º 8

No. GS-2024 - 051610 / RASES8-TELEM 20.1

Soledad, 09 de junio de 2024

Señor Teniente Coronel
MANUEL FELIPE LIZARAZO ROJAS
Jefe Regional de Aseguramiento en Salud Nº8
Av. Circunvalar N.º 45-124
Soledad – Atlántico

Asunto: Solicitud autorización requerimiento contractual

De manera atenta y respetuosa me permito solicitar a mi Coronel, estudie la posibilidad de autorizar el presente requerimiento contractual, con el propósito de contribuir en el desarrollo de las metas estratégicas de la Dirección de Sanidad, en el sentido de agilizar la elaboración y el proceso de contratación de bienes y servicios el cual se hace necesario para la continuidad de los servicios prestados en la Regional de Aseguramiento en Salud Nº8, cuyo objeto es "PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACION GENERAL DE LA DIRECCION DE SANIDAD REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 8.",así:

REQUERIMIENTO SOLICITADO:	AUTORIZACIÓN PRESUPUESTAL PROCESO CONTRACTUAL
UNIDAD EJECUTORA:	REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD Nº8
IMP.PRESUP CONCEPTO:	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIO DE PRODUCCION
PROGRAMA	O
OBJETO	PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACION GENERAL DE LA DIRECCION DE SANIDAD REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 8.
VALOR VIG 2024	$ 417.991.316,00
PLAZO EJECUCION	04 MESES, 22 DIAS

JUSTIFICACION:	La Regional de Aseguramiento en Salud No 8, sugiere la necesidad de ofrecer una mejora el en servicio de CALL CENTER por tal motivo proyecta innovar ante los usuarios la asignación de citas médicas, por tal motivo, se implementarán una serie de herramientas enfocadas en Telecomunicaciones, estadísticas y softphone. El proceso tecnológico que abarca el CALL CENTER está totalmente ligado al buen servicio de los operadores que conforman este grupo de trabajo, los cuales tendrán presente durante la atención telefónica la cortesía y profesionalismo y suministrar la información necesaria para los usuarios del subsistema de salud de la Policía Nacional. Se han realizado varios cambios, en relación a la información como, por ejemplo, que el PBX, IVR tenga más alternativas, que sea más específico. También cambios para que el cliente pueda acceder más fácil y rápido hasta llegar a la opción que desea. De igual forma se tendrán un control estricto en el comportamiento del CALL CENTER donde nos arrojara una estadística de llamadas entrantes, salientes y llamadas no contestadas en los Departamentos de Atlántico, Cesar, Magdalena, Bolívar, Sucre y Guajira que conforman la Regional de Aseguramiento en Salud No 8, haciendo necesaria y prioritaria la renovación tecnológica en hardware, software y el replanteamiento del esquema de atención a los afiliados.

Atentamente,



Intendente **JORGE LUIS PINEDO ASCANIO**
Estructurador de ECO

AV. CIRCUNVAR No. 45-124 Barrio El parque, Soledad
Teléfono (s) 3505547369
deata.rases-tel@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA

REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 8

Soledad, 18 de abril de 2024

I. ASPECTOS GENERALES DEL ESTUDIO PREVIO.

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

1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETO

PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACION GENERAL DE LA DIRECCION DE SANIDAD REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 8.

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
43231500	Difusión de tecnología de información y telecomunicaciones	Software	Software funcional especifico de la empresa

1.2 VALOR ESTIMADO

El valor estimado en el presente proceso es de **CUATROCIENTOS DIECISIETE MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y UN MIL TRESCIENTOS DIECISÉIS PESOS** ($417.991.316) M/CTE IVA incluido VIGENCIA 2024.

ÍTEM Y/O LOTE	RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL		UNIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO ESTIMADO, INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA	VALOR TOTAL ESTIMADO INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA
1	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción (02020200 8)	Servicios de soporte (02020200 8005)	RASES No 8	Solicitud N.º GS-2024-016964-DEATA, por medio del cual se solicita se realice certificado plan anual de adquisiciones, que tiene por objeto prestación de un servicio integral de Contac center para realizar la asignación citas	16	1	$417.991.316,00	$417.991.316,00
							VALOR TOTAL ESTIMADO	$417.991.316

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

Resolución No.001 del 01 enero del 2024 -DISAN Aprobación de Recursos Plan Anual de Adquisiciones Vigencia 2024 Recurso 16.

No.	Fecha	No. Plan de compras	Unidad	Recurso	Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
1	04/03/2024	141	RASES8	16	Solicitud N.° GS-2024-016964-DEATA, por medio del cual se solicita se realice certificado plan anual de adquisiciones, que tiene por objeto prestación de un servicio integral de Contac center para realizar la asignación citas	1	$417.991.316	$417.991.316
Total								$417.991.316

1.4 CLASE DE CONTRATO	Menor cuantía subasta inversa
1.5 PERFIL Y CALIDAD DE LOS PROPONENTES	Podrán participar en el presente proceso de Menor cuantía subasta inversa de las personas naturales o jurídicas, en forma individual o conjunta (consorcio, unión temporal y promesas de sociedad), nacionales o extranjeras, que estén en condiciones de suministrar los bienes o servicios requeridos y cumplan con todos los requisitos exigidos para el mismo. El presente proceso **SI** aplica para la MiPymes teniendo en cuenta que el presupuesto supera los 125.000 dólares ($481.250.000), de conformidad con lo establecido en el Decreto 1082 del 26 de mayo 2015, expedido por el Departamento de Planeación Nacional según la normatividad vigente.

1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN

La Regional de Aseguramiento en Salud No 8, sugiere la necesidad de ofrecer una mejora el en servicio de CALL CENTER por tal motivo proyecta innovar ante los usuarios la asignación de citas médicas, por tal motivo, se implementarán una serie de herramientas enfocadas en Telecomunicaciones, estadísticas y softphone.

El proceso tecnológico que abarca el CALL CENTER está totalmente ligado al buen servicio de los operadores que conforman este grupo de trabajo, los cuales tendrán presente durante la atención telefónica la cortesía y profesionalismo y suministrar la información necesaria para los usuarios del subsistema de salud de la Policía Nacional.

Se han realizado varios cambios, en relación a la información como, por ejemplo, que el PBX, IVR tenga más alternativas, que sea más específico. También cambios para que el cliente pueda acceder más fácil y rápido hasta llegar a la opción que desea. De igual forma se tendrán un control estricto en el comportamiento del CALL CENTER donde nos arrojara una estadística de llamadas entrantes, salientes y llamadas no contestadas en los Departamentos de Atlántico, Cesar, Magdalena, Bolívar, Sucre y Guajira que conforman la Regional de Aseguramiento en Salud No 8, haciendo necesaria y prioritaria la renovación tecnológica en hardware, software y el replanteamiento del esquema de atención a los afiliados.

CONVENIENCIA

El Contact center planteado implicaba la contratación de un servicio integral, el cual incluía, no solo el personal de agentes sino también el equipo informático, de telecomunicaciones, redes, diademas, sillas ergonómicas, resaltando que la operación estará ubicada en las instalaciones propias del contratista, esto haría una labor completamente imparcial enmarcada en la equidad del servicio y la seguridad de la información, sumado a la evolución en los canales de comunicación empleados poniendo a disposición la línea **(605) 3850029,** Interactive Voice Response IVR que permitirían la prestación del servicio a los usuarios Con base en lo anterior, se hace necesario adelantar el proceso de contratación, siendo necesario iniciar la mencionada estrategia, con el fin de generar los resultados esperados y se realizara la adecuación de infraestructura para del Contac Center en las instalaciones de la Unidad Prestadora en Salud Atlántico evitando cualquier traumatismo durante el proceso de adecuación.

Siendo así se requiere la contratación del servicio de Contact center con el objeto de brindar atención a los usuarios de los Departamentos que conforman la Regional de Aseguramiento en Salud No 8, ofreciendo atención oportuna en la asignación de Citas de Servicios Integrales en Salud e información general de las Unidades Prestadora de Salud a nivel Regional, alineado con el grupo administrador de agendamientos permitirá no solo la continuidad de la estrategia actual sino el perfeccionamiento de la misma, como quiera que el acceso a los servicios requerirá una llamada previa por parte del usuario para la asignación de las citas.

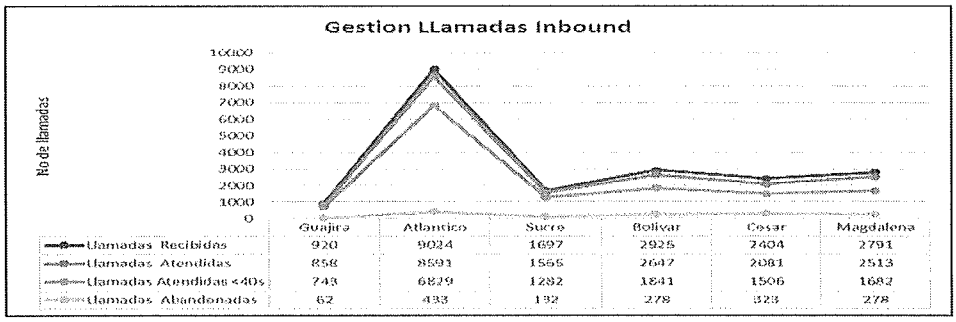
OPORTUNIDAD

Con este proyecto basado en herramientas tecnológicas actualizadas, se busca proporcionar un servicio de Contac Center, que consiste en que los usuarios tengan un fácil acceso a la asignación de Citas de Servicios Integrales en Salud de los Usuarios de la Policía Nacional desde la comodidad de su casa o lugar de trabajo. Puntos importantes para tener en cuenta:

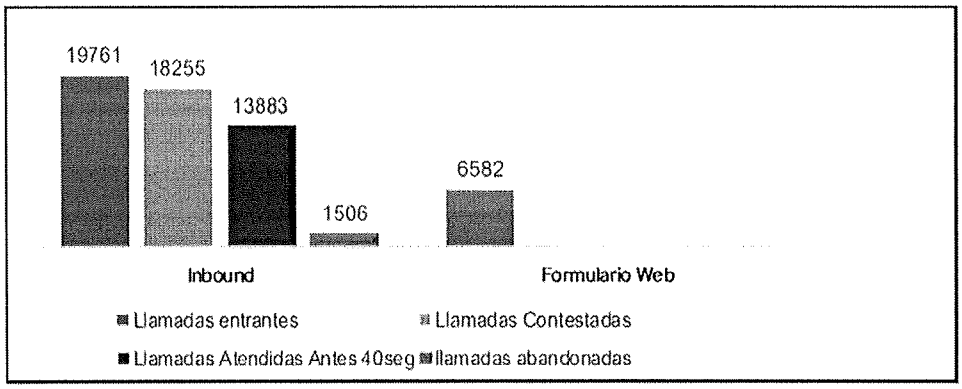
- Horario de Atención es de 07:30 am hasta las 17:30 horas de lunes a viernes.
- Sábado de 08:00 am hasta las 12:00 am.
- Consulta Base de datos del personal del subsistema de salud, se realizará por medio del aplicativo SISAP para verificar la información del usuario.
- Herramientas suministradas por la entidad Policía Nacional: serian el aplicativo SISAP y GEINF
- Se proporciona la estructura destinada para el Contac Center, equipado por la red eléctrica regulada, conexiones de red, rack, switch, divisiones fijas para trabajo de los agentes.
- La trasferencia de llamadas a realizar, serian la conexión entre las Unidades Prestadoras de Salud (UPRES) conformadas por la Región de Aseguramiento en Salud No 8 como lo son Atlántico, Sucre, Guajira, Magdalena, Bolívar y Cesar con un solo número de llamada el cual se pretende distribuir con un IVR con opciones para cada UPRES.
- Requerimiento de outbound (preview, predictivo, progresivo) en el momento nuestra entidad no cuenta con este sistema, sin embargo, este sistema seria de buen servicio para nuestra Regional de Aseguramiento en Salud No 8, preview seria reflejado por las pantallas de los monitores de computo, predictivo el volumen de llamadas serian enmarcadas por tablas Excel para exponer estadísticas, progresivo seria controlado por los agentes para contestar las llamadas entrantes requeridas, no serían respuestas automáticas.
- Integración con otras aplicaciones con nuestra entidad es complejo, donde se recomienda que el proveedor debe suministrar las direcciones IP, Puertos de acceso, link para el perfecto funcionamiento del Contac Center, con el fin de que el grupo de Telemática de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 realice la solicitud de permisos pertinentes con nivel el nivel central para realiza la interfaz entre los softwares a interactuar.

- Actividades back office a desempeñar por el recurso humano seria la atención de llamadas de nuestros usuarios a nivel Regional, suministrándoles citas médicas de medicina general, especialistas e información que el cliente requiera de su cita asignada.
- Alcance desarrollo a realizar serian la unión de las UPRES que conforman la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 en una, en busca de mejorar la atención al usuario, suministrar información, atender la mayoría de las llamadas entrantes, asignación de citas médicas, bajar las quejas, tener las estadísticas de llamadas entrantes en su totalidad, discriminación de llamadas acertadas y perdidas.
- Número de usuarios discriminados por UPRES

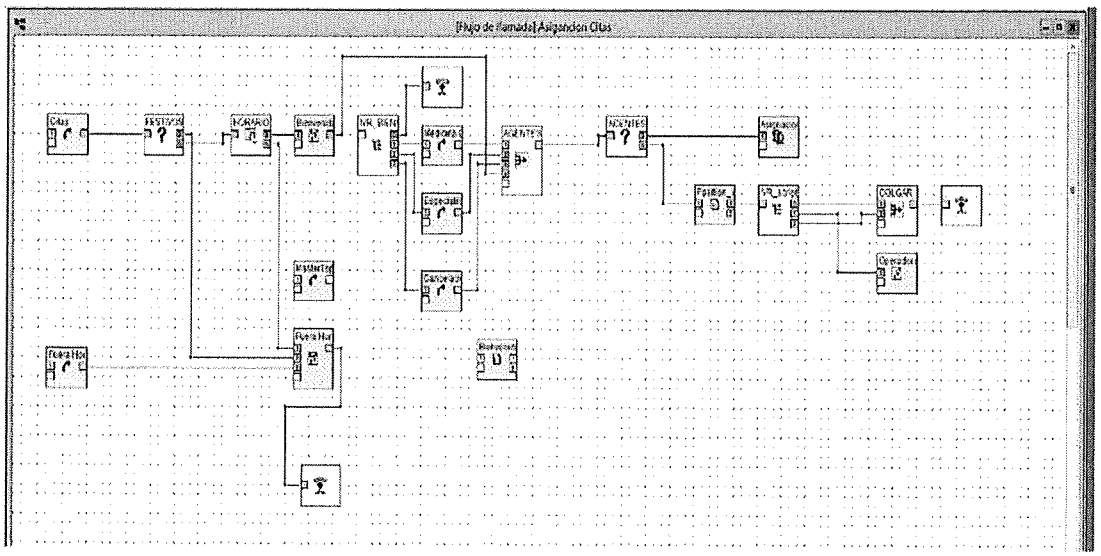
Dpto	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Atendidas <40s	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel de Atencion (% Eficacia)	% Abandono	TMO(s)
Guajira	920	858	743	62	81%	93%	7%	178
Atlantico	9024	8591	6829	433	76%	95%	5%	159
Sucre	1697	1565	1282	132	76%	92%	8%	167
Bolivar	2925	2647	1841	278	63%	90%	10%	133
Cesar	2404	2081	1506	323	63%	87%	13%	133
Magdalena	2791	2513	1682	278	60%	90%	10%	145
Total	19761	18255	13883	1506	70%	92%	8%	153



Canal de Atención	Llamadas entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Atendidas Antes 40seg	llamadas abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de Atencion
Inbound	19761	18255	13883	1506	70%	92%
Formulario Web	6582					



- Distribución proyectada recursos por canales de comunicación. Estarían conformados por una troncal SIT con 30 para mayor estabilidad en la comunicación de llamadas, fortaleciendo un buen servicio a nuestro Subsistema de Salud.
- Estructura IVR.



Conjunto de flujos de tareas: Principal
Flujo de llamada: Asigancion Citas

Fecha: 6/10/2021 3:43:43 PM

Significado de los símbolos [1/1]

[Lógica] AGENTES DISPONIBLES
Condición: ag(OT)[voice].free() > 0

[Lógica] FESTIVOS
Condición: t.holiday== 1

[Períodos de verificación] HORARIO HABIL
Hora >=: 7:00:00 AM
Hora <=: 4:00:00 PM
Día de la semana:
Lun
Mar
Mié
Jue
Vie

[Sucursal] IVR_BIENVENIDA
Valor de etiqueta de tarea:
1: 1
2: 2
3: 3

[Sucursal] IVR_script_return
Valor de etiqueta de tarea:
1: 1
2: 2

Es de tener en cuenta que la presente contratación no está cobijada por un Acuerdo Comercial o un Tratado de Libre Comercio vigente para el Estado Colombiano en los términos del Decreto 1082 del 2015. Teniendo en cuenta que la ANC-CCE ha adoptado la decisión de no prorrogar la vigencia del Acuerdo CCE-025-AMP-2020, siendo entonces su fecha de finalización el día 25 de diciembre de 2023 y iii) actualmente se encuentra en proceso de estructuración de una nueva generación de este Acuerdo Marco de Precios, cuya entrada en operación se estima para el primer semestre de 2024. Seguidamente de deja constancia del aviso formal del Acuerdo CCE-025-AMP-2020.

SCREENSHOT tomado desde la pagina de SECOP de fecha 04/04/2024



Por otra parte, el plazo de ejecución del contrato que está en proyección es de cuatro (04) meses, veintidós (22) días, contados a partir de la aprobación de póliza y fecha de expedición de la carta de inicio de ejecución del mismo, es de resaltar que el contrato que cubría este proceso culmino el día 12 de mayo del 2024.

1.6.1 ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

Es la prestación de un servicio integral de CONTACT CENTER para realizar la asignación de citas de servicios integrales en salud a los usuarios del subsistema de salud de la POLICÍA NACIONAL e información general de la Dirección de Sanidad Regional de Aseguramiento en Salud No 8, nos ofrece una supervisión en:

1. Respuesta de voz interactiva (IVR).

2. Análisis en profundidad y en tiempo real.

3. Flujos de llamadas.
4. Gestión de SMS.
5. Tablero en tiempo real de interacción con el usuario.
6. Servicio de asistencia.
7. Grabación de llamada.

2. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS DEL PROCESO

Se hizo una verificación de contratos anteriores referentes a la contratación de la prestación al PRESTACIÓN **DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACION GENERAL DE LA DIRECCION DE SANIDAD REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 8,** antecedentes de contratos para la prestación del servicio objeto del presente estudio previo.

UNIDAD CONTRATANTE Y CONTRATISTA	NÚMERO DEL CONTRATO Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN	OBJETO	NÚMERO DE PROCESO	ACIERTOS	PROBLEMAS
SECSA – BPM CONSULTING	Orden de compra No 16506	SERVICIO DE CALL CENTER PARA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS DEL SSPN CLÍNICA REGIONAL DEL CARIBE SECCIONAL DE SANIDAD ATLÁNTICO POLICÍA NACIONAL	Orden de compra No 16506	No se presentó inconvenientes durante el contrato, los aplicativos estaban funcionales	No se presentó inconvenientes durante el periodo del contrato
REGION8 - BPM CONSULTING	Orden de compra No 71401	PRESTACION SERVICIO INTEGRAL DE CONTAC CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACIÓN GENERAL DE LA REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 8.	Orden de compra No 71401	Se entrego la facturación y estadísticas, según lo estipulado en el contrato	Falla con el aplicativo de entrada de llamadas para la asignación de citas médicas, para los usuarios del subsistema de Salud.
REGION8 - BPM CONSULTING	Orden de compra No 102262	PRESTACION SERVICIO INTEGRAL DE CONTAC CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD	Orden de compra No 102262	Se entrego la facturación y estadísticas, según lo estipulado en el contrato	Falla con el aplicativo de entrada de llamadas para la asignación de citas médicas, para los usuarios del

		DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACIÓN GENERAL DE LA REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 8.			subsistema de Salud.
REGION8 - BPM CONSULTING	Orden de compra No 109863	PRESTACION SERVICIO INTEGRAL DE CONTAC CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACIÓN GENERAL DE LA REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 8.	Orden de compra No 109863	No se presentó inconvenientes durante el contrato, los aplicativos estaban funcionales	No se presentó inconvenientes durante el periodo del contrato

3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

El presente proceso contractual se adelantará mediante la modalidad SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA de conformidad con lo establecido en literal a, numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y en concordancia con los Artículos 2.2.1.2.1.2.1, 2.2.1.2.1.2.2, 2.2.1.2.1.2.3 y 2.2.1.2.1.2.4, 2.2.1.2.1.2.5 y 2.2.1.2.1.2.6 del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015 y literal a, Numeral 2, Capitulo 2 Resolución 03049 del 30 Julio de 2014 y Resolución 00090 de 15 de enero de 2018.

4. CRITERIOS DE SELECCIÓN

4.1. REQUISITOS TÉCNICOS DE OBLIGACIÓN (Cumple o no Cumple)

Los factores de verificación técnica están descritos en el Anexo ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS - CONDICIONES TÉCNICAS del presente Estudio Previo, los cuales se verificarán como CUMPLE o NO CUMPLE.

4.1.1. EXPERIENCIA PROPONENTE

La experiencia de los proponentes se realizará en el Registro Único de Proponentes conforme al Artículo 2.2.1.1.1.5.3 Decreto 1082 del 26 de mayo 2015, de igual forma se debe certificar un valor igual o mayor al relacionado en la Clasificación UNSPSC equivalentes en SMMLV; el cual corresponde al 70% del presupuesto asignado al presente proceso, dicha verificación se hará por medio de la clasificación UNSPSC certificada en la experiencia del RUP.

El proponente deberá certificar la experiencia en cualquiera de las siguientes clasificaciones.

TABLA PARA VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA: CLASIFICACIÓN UNSPSC Y SMMLV EQUIVALENTES

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	EXPERIENCIA
43231500	Difusión de tecnología de información y telecomunicaciones	Software	Software funcional especifico de la empresa	225,07

Cuando se certifiquen Contratos realizados bajo la modalidad de Consorcio o Unión Temporal, para la verificación, se tomará el porcentaje de participación en la ejecución del contrato del oferente que haga parte del Consorcio o de la Unión Temporal, para lo cual deberá anexar a la propuesta el documento que acreditó la conformación del Consorcio o Unión Temporal, donde deberá constar el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes para la ejecución del contrato.

NOTA 1: Las personas naturales o jurídicas en forma individual deberán acreditar experiencia en cada grupo o ítem por lo menos un código del clasificador de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas (UNSPSC) que se indican en el presente pliego de condiciones y mínimo hasta el tercer nivel que corresponde a la Clase según el clasificador de bienes y servicios.

NOTA 2: Si son contratos realizados bajo la modalidad de Consorcio o de Unión Temporal, la Regional de aseguramiento de salud N.º 8, tomará para la verificación, el porcentaje (%) de participación en la ejecución del contrato del oferente que haga parte del Consorcio o de la Unión Temporal, y luego se sumará el valor obtenido para así establecer el total acreditado.

NOTA 3: En el caso de los consorcios o uniones temporales la experiencia habilitante será la sumatoria de las experiencias de los integrantes en proporción a su porcentaje de participación; no obstante, todos y cada uno de los miembros deberán aportar experiencia en el código solicitado.

NOTA 4: No podrá acumularse a la vez la experiencia de los socios y la de la persona jurídica cuando estos se asocien entre sí para presentar propuesta, esta regla no será aplicable para cuando la constitución de la compañía tenga menos de 3 años caso en el cual se podrá trasladar la experiencia de los socios a la persona jurídica.

NOTA 5: De conformidad con el artículo 221 del Decreto 19 de 2012, el certificado de registro único de Proponentes que adjunte el proponente con su propuesta, deberá estar actualizado.

NOTA 6: En caso que el proponente haya participado en procesos de fusión o escisión empresarial, debe tomar para estos efectos, exclusivamente los contratos que le hayan asignado en el respectivo proceso de fusión o escisión, para ello debe aportar el certificado del contador público o del revisor fiscal (si la persona jurídica tiene revisor fiscal) que así lo acredite.

NOTA 7: En caso de las sociedades que se escindan, la experiencia de la misma se podrá trasladar a cada uno de los escindidos, y se contabilizará según se disponga en los respectivos pliegos de condiciones del proceso.

NOTA 8: En caso de requerir documentación adicional a fin de verificar o complementar la información contenida en el RUP, la entidad contratante podrá solicitar los documentos necesarios.

REGISTRO UNICO DEL PROPONENTES

Podrán participar en el presente proceso de selecciona todas las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia que se encuentren inscritas en el registro único de Proponentes del Registro Único Empresarial de la Cámara de Comercio con jurisdicción en su domicilio

principal, de conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015, el cual debe estar en firme al momento de presentación de la oferta.

NIVEL DE EDUCACION O NIVEL ACADEMICO - NO APLICA.

4.1.2 EXPERIENCIA - NO APLICA.

4.1.3 EXPERIENCIA DEL PERSONAL

- El oferente debe certificar que se compromete a suministrar 25 operarios, 01 operarios de calidad y 01 coordinador con la debida experiencia y capacitación una vez sea adjudicado el proceso, de igual forma anexara con la certificación la documentación del coordinador.

Nivel Académico

- Certificar que el personal ha recibido capacitación en entidades educativas debidamente reconocidas ante el ministerio de educación para cada cargo así:
- Los operarios del Contac Center deberán estar certificado a través de cursos o capacitaciones en atención al usuario y manejo de ofimática, diploma y acta bachiller, lo cual se verificará al momento de adjudicación del contrato.
- El coordinador del Contac Center debe poseer una carrera profesional en Administración de empresas, administración del talento humano o afines a la administración y/o sistemas. lo cual se verificará al momento de adjudicación del contrato.

Experiencia

- Los operarios y el coordinador del Contac Center deberán certificar experiencia mínima de seis meses en servicio de Contac Center.

4.1.4 CAPACIDAD OPERATIVA

El Contratista deberá presentar certificación firmada por el representante legal, en donde soporte la suficiencia técnica y administrativa para prestar los servicios a contratar, estimada a partir de la capacidad instalada (recursos logísticos, operativos y físicos), portafolio de servicios, cobertura requerida y oportunidad de atención frente a las necesidades expresadas en el presente Estudio Previo.

4.1.5 OTRAS CONDICIONES TÉCNICAS VERIFICABLES

- La herramienta tecnológica para el ingreso llamadas y salidas deberá contar con un sistema de grabación en tiempo real apuntando al servidor para su almacenamiento, debe generar estadísticas discriminados por departamento, usuarios y llamadas en cola en formado Excel, PDF, con el fin que el proveedor suministre de manera mensual el informe de gestión y sea el soporte para el pago, verificación del comportamiento del Contac Center.
- Asegurar el óptimo funcionamiento de los equipos suministrados y de la herramienta sistemática, por lo que se les deberá realizar el respectivo mantenimiento tanto preventivo como correctivo el cual será total responsabilidad del contratista.

- El oferente deberá contar con una página web para colgar las solicitudes de ordenes de especialistas y entre otras, generando un código de para no genera duplicidad, igual forma que nos permita almacenar los datos de nuestros usuarios como nombre, contacto, numero de orden, dirección, ciudad, citas asignadas, con el fin que los agentes puedan consultar en tiempo real.

4.1.6 CONDICIONES TÉCNICAS ADICIONALES DE CALIFICACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN - NO APLICA.

4.2 EVALUACION ECONOMICA Y FINANCIERA:

4.2.1 EVALUACION ECONOMICA

Teniendo en cuenta que los bienes a adquirir presentan características técnicas uniformes y que además existen al menos dos empresas que están en capacidad de satisfacer la necesidad, cumpliendo con las especificaciones técnicas requeridas, se establece que el presente proceso de contratación se debe adelantar por la modalidad de **SELECCIÓN ABREVIADA - SUBASTA INVERSA**, en cumplimiento al artículo No. 2, numeral 2 literal "a" de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el Capítulo 2, Sección 1, Subsección 2, Artículos 2.2.1.2.1.2.1, 2.2.1.2.1.2.2, 2.2.1.2.1.2.3, 2.2.1.2.1.2.4 , 2.2.1.2.1.2.5 y 2.2.1.2.1.2.6 del Decreto 1082 del 26 de Mayo de 2015

EVALUACION FINACIERA

El oferente deberá allegar el registro único de proponentes (RUP), de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.5.1 y 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015. La verificación financiera se realizar con base en la información del registro único de proponentes en firme ante el cierre del proceso, por tanto, el certificado del RUP presentado deberá estar vigente, en firme y contener la información de los estados financiero a corte 31 diciembre 2023.

La Regional de Aseguramiento en Salud No 8 realizara la verificación financiera de acuerdo con los indicadores relacionados a continuación:

INDICADORES DE CAPACIDAD FINANCIERA:

(a) Índice de liquidez: Activo Corriente/Pasivo Corriente, el cual determina la capacidad que tiene un proponente para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. El índice de liquidez del oferente para la presente contratación, se establece como la relación entre los activos corrientes sobre el pasivo corriente cuyo resultado deberá ser mayor o igual a **>= 1,1** Por lo tanto, la oferta que no cumpla con el indicador establecido, no continuará con el proceso de Evaluación.

(b) índice de Endeudamiento: (**Pasivo Total/Activo Total) x 100,** este indicador tiene por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. El índice de endeudamiento para el presente proceso de contratación debe ser menor o igual al **<= 65%**, Por lo tanto, la oferta que no cumpla con el indicador establecido, no continuara con el proceso de Evaluación.

(c) Razón de cobertura de intereses: (Utilidad Operacional/Gastos de Intereses) con este indicador muestra la capacidad de una empresa para cubrir sus cargos por intereses. La Razón de Cobertura de Intereses para el presente proceso de contratación debe ser mayor o igual a **>= 1,7.** Así mismo, cuando un oferente no presenta obligaciones financieras y por ende no incurra en gastos financieros, es decir, el denominador es cero (0) y no siendo posible calcular el indicador mediante una operación matemática, en este caso, la regla será que el proponente que no tiene obligaciones financieras queda automáticamente habilitado o cumple.

Por lo tanto, la oferta que no cumpla con el indicador establecido, no continuara con el proceso de Evaluación. Así mismo cuando un oferente no presenta obligaciones financieras y por ende no incurra en gastos financieros, es decir, el denominador es cero (0) y no siendo posible calcular el indicador mediante una operación matemática, en este caso, la regla será que el proponente que no tiene obligaciones financieras queda automáticamente habilitado o cumple.

INDICADORES DE CAPACIDAD ORGANIZACIONAL:

(a) Rentabilidad del patrimonio: (Utilidad Operacional/Patrimonio) este indicador muestra la tasa de rendimiento que obtienen los propietarios de la empresa, respecto de su inversión representada en el patrimonio. La rentabilidad del patrimonio para el presente proceso de contratación debe ser mayor o igual al **>=0,08.**

(b) Rentabilidad del activo: (Utilidad Operacional/Activo Total) este indicador mide los beneficios y utilidades generadas por los activos de la empresa. La rentabilidad del activo para el presente proceso de contratación debe ser mayor o igual al **>=0,09.**

LIMITES DE ORDEN FINANCIERO Y ORGANIZACIONAL				
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	RENTABILIDAD DEL ACTIVO	ÍNDICE DE LIQUIDEZ	RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO	COBERTURA DE INTERESES
>=0,08	>=0,09	>=1,1	<=65%	>=1,7

Los anteriores indicadores se establecen según la información remitida mediante correo electrónico de fecha 06 de mayo 20024, en el cual se relaciona el análisis del sector y a la información confrontada con. Los datos del sistema de Información y Reporte Empresarial – SIREM de las empresas que pueden ser los posibles oferentes al presente proceso.

De todo lo anterior se concluye que los límites fijados a cada indicador son el resultado no solo de la aplicación de fórmulas financieras y estadísticas, sino que también respaldan los dos objetivos principales del Decreto 1082 de 2015, garantizar la pluralidad de oferentes y minimizar el riesgo para la Entidad.

Proponentes Extranjeros y/o Multinacionales Extranjeras sin domicilio en el país o sucursal en Colombia, que no estén acreditados y aquellos que no estén obligados a estar inscritos en el RUP deberán presentar los siguientes documentos:

Balance General El proponente deberá anexar Balance General en pesos colombianos, de conformidad con el Decreto 1082 de 2015, del mejor año (2021 o 2022 o 2023), clasificado en el Corto y Largo Plazo y el Estado de Resultados, de acuerdo con las normas contables actualmente vigentes. El Balance General deberá venir debidamente certificado por el Representante Legal y el Contador Público Titulado, conforme al artículo 37 de la Ley 222 de 1995 así como debidamente dictaminado por el Revisor Fiscal cuando por disposición legal estén obligados a ello, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 222 de 1995.

No se aceptarán Balances que vengan firmados únicamente por el Representante Legal y/o el Revisor Fiscal.

En el caso de Consorcios y/o Uniones Temporales cada consorciado o miembro de la Unión Temporal deberá presentar su respectivo balance y cumplir con estos mismos requisitos. Para efectos de Verificación Financiera y organizacional serán evaluados de acuerdo al porcentaje de participación de cada miembro.

Dictamen de los Estados financieros. El Oferente que por ley esté obligado a tener Revisor Fiscal, debe presentar dictamen de los Estados Financieros.

Notas a los estados financieros del balance general.

Certificado vigente de antecedentes disciplinarios o certificación de vigencia de la inscripción del contador. El oferente deberá presentar dentro de su propuesta, certificado de antecedentes disciplinarios tanto del contador que certifica los estados financieros, como del revisor fiscal, cuando esté obligado a tenerlo, expedido por la junta central de contadores con fecha no superior a noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso.

NOTA: En caso de consorcios o uniones temporales, cada consorciado o miembro de la unión temporal, deberá presentar el certificado del presente numeral.

Los estados Financieros deberán estar Certificados por el Contador Público de conformidad con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995, e inscrito ante la Junta Central de Contadores Colombiana, de acuerdo con los artículos 1, 3 y 20 de la Ley 43 de 1990, o por una firma Auditora Externa Colombiana; además de ello, cumplir con todos los requisitos que para tal efecto establece la legislación vigente contenida en la Ley 43 de 1990, el Código de Comercio y la Ley 222 de 1995.

IDIOMA – Los documentos con los cuales el proponente acredite sus requisitos habilitantes que hayan sido escritos originalmente en una lengua distinta al castellano, deben ser traducidos al castellano y ser presentados en su lengua original junto con la traducción al castellano. El proponente puede presentar una traducción simple al castellano. Si el proponente resulta adjudicatario para firmar el contrato debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos presentados en idioma extranjero. La traducción oficial debe ser el mismo texto presentado para acreditar los requisitos habilitantes.

LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS - Los documentos presentados por los proponentes no requieren legalización alguna salvo los documentos otorgados en el exterior y los poderes generales o especiales que deben ser otorgados ante Notario Público. Los proponentes deben poder entregar con su oferta los documentos otorgados en el exterior sin que sea necesaria su legalización de acuerdo con la Convención de la Apostilla. Para firmar el Contrato, el oferente que resulte adjudicatario debe presentar los documentos otorgados en el extranjero, legalizados de conformidad con la Convención de la Apostilla.

FECHA DE CORTE DE LOS ESTADOS FINANCIEROS - Los oferentes extranjeros deben presentar sus estados financieros a la fecha de corte establecida en los países de origen o en sus estatutos sociales.
MONEDA – Los oferentes deben presentar sus estados financieros en la moneda legal del país en el cual fueron emitidos y adicionalmente en pesos colombianos. El proponente y la Entidad Estatal para efectos de acreditar y verificar los requisitos habilitantes tendrán en cuenta la tasa representativa del mercado vigente en la fecha en la cual los estados financieros fueron expedidos. Para el efecto, el proponente y la Entidad Estatal tendrán en cuenta las tasas de cambio certificadas por la Superintendencia Financiera.

Las disposiciones del proceso en cuanto a proponentes extranjeros se refieren, regirán sin perjuicio de lo pactado en tratados o convenios internacionales. Cuando el proponente extranjero sin domicilio o sucursal en Colombia provenga de un país que hace parte de la "Convención sobre la abolición de requisitos de legalización para documentos públicos extranjeros", no se requiere de la consularización a que se refiere en el párrafo anterior, sino que será suficiente que los documentos se adicionen con el certificado de "apostilla" por parte de la autoridad competente del país donde se origina el documento.

Cuando la Regional de Aseguramiento en Salud N.º 8 para el desarrollo de la verificación financiera y organizacional requiera confirmar información adicional del proponente, podrá solicitar los documentos que

considere necesarios para el esclarecimiento de la información, tales, como estados financieros de años anteriores, anexos específicos o cualquier otro soporte. Así mismo requerir las aclaraciones que considere necesarias, siempre que con ello no se violen los principios de igualdad y transparencia de la contratación, sin que las aclaraciones o documentos que el proponente allegue a solicitud a la Regional de Aseguramiento en Salud N.º 8 puedan modificar, adicionar o complementar la propuesta.

En el evento de que cualquiera de estos requerimientos no sea aplicable en el país del domicilio del oferente extranjero, el representante legal o el apoderado en Colombia, deberá hacerlo constar bajo gravedad de juramento. En este evento deberá contratar para este propósito una auditoría externa que certifique los estados financieros presentados.

DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS HABILITANTES PARA LOS OFERENTES PLURALES, (CONSORCIOS, UNIONES TEMPORALES Y PROMESA DE SOCIEDAD FUTURA)

NOTA: Para la determinación de los Indicadores Financieros y organizacionales y su correspondiente ponderación se procederá de la siguiente manera: Para los Consorcios o Uniones Temporales se calcularán los Indicadores Financieros en forma individual y el resultado de los mismos se multiplicará por el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes y la sumatoria de éstos, será considerado para verificar la capacidad del Consorcio o Unión Temporal.

En el caso de consorcios y Uniones temporales el Registro Único de Proponentes (RUP) será presentado por cada uno de los integrantes con el lleno de los requisitos exigidos en el pliego de condiciones, se verificará la información financiera de acuerdo a lo certificado por la cámara de Comercio del domicilio del proponente.

NOTA: En el caso de las Empresas de Servicios Temporales, debe tenerse en cuenta el previsto en los artículos 2.2.6.5.6., 2.2.6.5.7., y 2.2.6.5.8., del Decreto 1072 de 2015 "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.*"

Ponderación de los indicadores por porcentaje de participación

Cada uno de los integrantes del oferente aporta al valor total de cada componente del indicador, de acuerdo con su participación en la figura del oferente plural (unión temporal, consorcio).

4.2.3. FACTORES ADICIONALES DE CALIFICACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN: NO APLICA.

4.3 CRITERIOS DE DESEMPATE

La Regional de Aseguramiento en Salud No. 8 aplicara lo contemplado en el artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1082 de 2015, de conformidad por lo dispuesto en la Ley 2069 del 31 de diciembre de 2020, reglamentada por el Decreto 1860 de diciembre de 2021, siempre y cuando se surtan todas las evaluaciones y se evidencie el empate para los oferentes.

NOTA: en caso de no lograrse el desempate se dara aplicabilidad al numeral 12, **artículo 35, factores de desempate, del Decreto 1860 de diciembre de 2021.** Cuando persiste el empate, la entidad tiene a bien desempatar entre las entidades empatadas el método de BALOTAS, con las cuales realizara de la siguiente forma así:

- La Administración dispondrá de balotas debidamente numeradas.
- La numeración de las balotas iniciará en el número 1 y continuarán numeradas en orden ascendente.
- El delegado, en presencia de todos los oferentes que se encuentren empatados en puntos, introducirá las balotas numeradas en una bolsa de color negro.

- El número de balotas introducidas será el doble al número de oferentes empatados en puntos.
- Al momento de esta diligencia los oferentes deberán acreditar la facultad legal para participar en el mismo, ya sea por ser el proponente, su representante legal, por estar debidamente autorizado por éste último mediante poder para actuar a su nombre.
- La participación para tomar la balota de la bolsa se hará en orden alfabético, teniendo en cuenta la primera letra del primer apellido o de la razón social del oferente, sea éste persona natural, jurídica, consorcio o unión temporal.
- Una vez el oferente tome la balota de la bolsa la tendrá en su poder sin hacer público el número sacado, hasta tanto no hayan tomado la balota todos los participantes.
- Posterior a esto, se hará pública la numeración de las balotas que los oferentes tienen en su poder.
- El empate se resolverá a favor del proponente que haya sacado la balota marcada con el mayor número.
- De la presente diligencia se levantará la respectiva acta, con la firma de todos los participantes

5. CONDICIONES DEL CONTRATO

5.1. LUGAR DE ENTREGA DE LOS BIENES

La entidad proponente que le sea adjudicada la contratación objeto del presente estudio, deberá prestar los servicios en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Atlántico Ubicada en la Avenida Circunvalar No. 45-124 el Parque Soledad.

5.2 FORMA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El servicio de Contac Center será prestado en forma de tracto sucesivo, la ejecución del contrato producto del presente proceso se requiere bajo la modalidad de prestación de servicios en las condiciones y con las garantías exigidas, por la Regional de Aseguramiento en Salud No 8.

5.3 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será por prestación de servicios y basado en el rubro asignado, el cual será de cuatro (04) meses, veintidós (22) días, contados a partir de la aprobación de pólizas y la fecha de expedición de la carta de inicio.

La vigencia del contrato será igual al plazo de su ejecución y cuatro (4) meses más. Estos cuatro (4) meses serán únicamente para efectos de su liquidación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.

5.4 FORMA DE PAGO

De acuerdo a las ultimas disposiciones del Gobierno Nacional en la implementación de factura electrónica y dando alcance a la resolución 000042 de la DIAN del 5 de mayo 2020, a la Circular 053 del Ministerio de Hacienda SIIF del 01 de diciembre del 2020 (soporte tecnológico para la factura electrónica) el contratista deberá enviar al BUZÓN ÚNICO SIIF NACIÓN al correo: silfnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.cola factura electrónica y colocar en el asunto la siguiente información: ASUNTO: 160102000; número del contrato u orden de compra; correo del supervisor del contrato.

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

Para realizar el pago, se requiere la presentación de los siguientes documentos:

1. Factura de venta original que cumpla con los requerimientos de ley.
2. Recibido a satisfacción técnico y económico expedido por el supervisor del contrato.
3. Certificado de aportes parafiscales vigentes expedido por el representante legal o revisor fiscal.
4. Grupo1 y Grupo 2. Informe técnico detallado de la verificación del cumplimiento de las características técnicas mínimas.

Si los documentos en referencia son devueltos por la, por inconsistencias como la falta de información o mal diligenciamiento de los mismos, la Regional de Aseguramiento en Salud No 8, se obliga a la asignación nuevamente del turno, siempre y cuando se hubieren subsanado las observaciones y se haya cumplido con el trámite documental dentro del plazo indicado.
Todas las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del CONTRATISTA, quien no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. Lo mismo se predicará en el caso de que el CONTRATISTA no elabore y presente el recibo a la Regional de Aseguramiento en Salud No 8.

EL OFERENTE O FUTURO CONTRATISTA DEBERA FACTURAR ELECTRONICAMENTE

A continuación, se describen las actividades que debe desarrollar el rol del contratista en el proceso:

A) Contratista o proveedor (emisor).

1. Elaborar factura electrónica mediante operador tecnológico autorizado, solución gratuita de la DIAN o software propio, previa habilitación ante la DIAN.

2. Diligenciar en la sección de la factura Datos del Emisor, en el campo "correo" la dirección electrónica, en donde le será notificado en caso de existir fallas en la validación del correo

Registrar en la sección de la factura Datos del adquiriente: en el campo "correo" el buzón electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co, dispuesto por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el fin que, una vez generada la factura electrónica a través del medio seleccionado, este la envíe automáticamente.

3. Diligenciar en el asunto o en la sección de la factura Notas, lo siguiente: **#$** luego el código de identificación de la entidad a la cual le va a enviar la factura, datos del contrato, y correo del supervisor o cuentadante de caja menor, finalizando con **#$**, debidamente separados por punto y coma, según ej. Adjunt

4. Registrar en la sección de la factura Datos del Adquiriente en el campo "Correo", el buzón electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co dispuesto por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el fin que, una vez generada la factura electrónica a través del medio seleccionado, éste la envíe automáticamente.

5. Generar factura obteniendo el contenedor electrónico -Documento zip (PDF, XML).

6. Enviar al buzón electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co dispuesto por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el contenedor electrónico -Documento zip (PDF, XML), referenciando en el asunto de este correo el código de identificación de la entidad a la cual le va a enviar la factura, datos del contrato, y correo del supervisor o cuentadante de caja menor, debidamente separados por punto y coma, según ej. adjunto:

Inicia con el código #$	Incluir código de identificación en SIIF de cada unidad, a la cual le va a enviar la factura	Punto y coma para separar ;	Número del contrato, puede ir separado con guiones	Punto y coma para separar ;	correo del supervisor o cuentadante de caja menor	Finaliza con el código #$
# $	16-01-02-007	;	# contrato	;	Supervisor.xx@correo.policia.gov.co	;	# $

Nota importante: De no darse el envío automático por parte del proveedor o contratista desde el operador tecnológico autorizado, solución gratuita de la DIAN o software propio, descrito en el numeral 4, estos podrán remitir la factura al buzón indicado para tal fin.

7. La factura se puede direccionar a la entidad del PGN o al supervisor del contrato, según el esquema que la entidad establezca para la recepción de la factura electrónica, siempre y cuando se diligencien los datos requeridos en el numeral 3 o en el numeral 6 o en los dos, y, de no registrarse dicha información en alguna de estas dos opciones, la factura será devuelta al correo registrado en el numeral 2, es decir, al correo electrónico registrado en los datos del emisor en el documento electrónico

Los pagos a los cuales se obliga a la Regional de Aseguramiento en Salud No 8, estarán sujetos a las apropiaciones presupuéstales respectivas y al Programa Anual Mensual de Caja – PAC.

NOTA 1: Para cada pago de cuentas, el contratista deberá subir al SECOPII la factura del pago correspondiente para su respectiva aprobación por parte de la oficina de central de cuentas de Regional de Aseguramiento en Salud No 8, para lo cual deberá observar el procedimiento establecido en la guía para hacer gestión contractual en el SECOP II de Colombia Compra Eficiente.

NOTA 2: Para cada pago de cuentas, el contratista deberá certificar el cumplimiento de las obligaciones frente al sistema de seguridad social integral y parafiscal de conformidad a lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002, en concordancia con el artículo 41 de la ley 80 de 1993, modificada por el artículo 23 de la ley 1150 de 2007. Por lo cual, el contratista presentará con la correspondiente factura la certificación de Aportes Parafiscales, donde conste dicho cumplimiento firmado por el representante legal y/o revisor fiscal, si conforme a las normas pertinentes estuviera obligado a tenerlo.

NOTA 3: cumplir con el procedimiento establecido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público a través de la circular externa 016 del 09/03/2021, por medio de la cual se implementa el "Modelo de Recepción de Facturas de Venta, Notas Débito y/o Notas Crédito", con aplicación obligatoria a partir del 01 de abril de 2021.

5.5 SUPERVISOR DEL CONTRATO

El supervisor del contrato será el Responsable de Asignación de citas o quien haga sus veces, o quien con posterioridad 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 00090 DEL 15 ENERO 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.

5.6 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Las obligaciones del contratista están descritas en el Anexo OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

5.7 OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

Las obligaciones de la Policía Nacional están descritas en el Anexo OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE.

6 FORMA Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación del presente proceso de selección y contratación se realizará de forma **TOTAL**, mediante acto administrativo con la notificación de la carta de inicio. La RASES 8, adjudicara el contrato a la propuesta más favorable y conveniente que cumpla con los requisitos mínimos exigidos, teniendo en cuenta el porcentaje propuesto por la entidad.

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

6.1 SUBASTA INVERSA ELECTRONICA - PROCEDIMIENTO DE SUBASTA INVERSA ELECTRONICA

El evento de subasta electrónica se desarrollará mediante la plataforma de SECOP II, es la obligación y responsabilidad del oferente capacitarse con Colombia Compra Eficiente para el desarrollo de la misma.

PROCEDIMIENTO DE LA SUBASTA ELECTRÓNICA

Solo podrán participar en la audiencia pública de subasta inversa virtual las propuestas que resulten HABILITADAS en las condiciones jurídicas, financieras y técnicas.

Esta contratación se realizará bajo la modalidad de subasta electrónica de conformidad con las habilitaciones legales desarrolladas en las Leyes 1150 de 2007, 962 de 2005 y 527 de 1999. En ese orden se establece como mecanismo de seguridad jurídica y técnica de las comunicaciones electrónicas dentro del proceso contractual las soluciones de certificación digital ofrecidos por entidades de certificación abiertas. Dichos servicios comprenden – entre otros - la certificación digital de firma y estampado cronológico de mensajes de datos, en el entendido que la Ley 527 de 1999 les ha conferido especial valor jurídico y probatorio en el aseguramiento jurídico y técnico de los mensajes de datos.

Establece el artículo 6 de la Ley 962 de 2005 que las entidades estatales podrán desarrollar actuaciones administrativas por medios electrónicas siempre y cuando se garanticen los atributos de autenticidad, integridad y disponibilidad. La autenticidad en las actuaciones de la administración pública por medios electrónicos, utilizando firma digital está dada, pues cada parte de la relación se encuentra determinada habida cuenta que la clave privada empleada en la emisión de la firma digital sólo puede estar siendo empleada por quien es su propietario. Adicionalmente, cuando se firma digitalmente un documento, lo que se hace es manifestar estar de acuerdo con el contenido del mismo, por ende, cuando un mensaje de datos se encuentra firmado a través de la firma digital, la cual proporciona el mayor grado de seguridad jurídica y técnica, se infiere que el autor (iniciador) del mensaje que consta en el certificado, debidamente expedido, está manifestando que su voluntad es la consignada en dicho documento electrónico y por lo tanto no puede negarse a los efectos que del mismo se derivan, estando obligado a lo que allí se establezca, pues se ha determinado que dicho documento es veraz y tiene plenos efectos.

La integridad se verifica en la utilización de la firma digital, pues se presume que el mensaje de datos recibido corresponde al enviado, por cuanto una vez ha sido firmado digitalmente, en caso de cualquier modificación presentada a través de los sistemas técnicos, se puede comprobar tal cambio. La integridad significa que la información enviada a través del mensaje de datos no carece de alguna de sus partes, como tampoco que ha sido transformada.

En lo que se refiere a la disponibilidad y conservación de las actuaciones instrumentadas por medios electrónicos, los servicios de certificación digital permiten:

Asegurar la consulta en el formato original en que se hayan transmitido;

Conservar los datos asociados; y Conservar los mecanismos de verificación de firmas.

Recomendaciones para los proponentes:

El proponente que haya sido habilitado para participar en el proceso de selección dentro del evento de subasta inversa electrónica, deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones técnicas para su participación en el evento de subasta a través de la herramienta destinada para tal fin.

1. **CONEXIÓN INTERNET ESTABLE.**
2. **USUARIO Y CLAVE EN EL SECOP II**

ACTIVIDAD	HORA
CAPACITACIÓN SOBRE LA HERRAMIENTA DE SUBASTA ELECTRÓNICA	Es obligación de los oferentes capacitarse para el desarrollo del evento de subasta electrónica con Colombia Compra Eficiente.

DURANTE EL EVENTO DE SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA: El oferente podrá solicitar soporte técnico a la mesa de ayuda de Colombia Compra Eficiente	
EVENTO DE SUBASTA ELECTRÓNICA	Fecha: según cronograma SECOP II Hora: según cronograma SECOP II NOTA: se realizarán únicamente con los oferentes que se encuentren habilitados.

NOTA: SERÁ RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE, SU PARTICIPACIÓN EN EL EVENTO ESTABLECIDO EN EL PRESENTE NUMERAL, EN TODO CASO, NO PODRÁ ALEGAR LA FALTA DE CONOCIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA SUBASTA ELECTRÓNICA, TODA VEZ QUE CON LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA EL PROPONENTE ACEPTA LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS.

MARGEN MÍNIMO DE MEJORA DE OFERTA

El Margen Mínimo para mejorar la oferta se establece en un (3%) el cual será aplicado a la totalidad de los ítems que hace parte del presente proceso sin afectar el presupuesto oficial asignado al proceso de selección. El lance que sea inferior a este porcentaje no se considerará válido y no podrá seguir presentando lances durante la Audiencia de Subasta Inversa.

6.2 APERTURA DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

La Regional de Aseguramiento en Salud No8, procederá a la apertura de los sobres que contienen la propuesta inicial de precio de los oferentes habilitados antes de la diligencia de subasta para que los evaluadores del comité verifiquen dichas propuestas y determinen el precio de arranque.

6.3 DESARROLLO DEL EVENTO DE SUBASTA ELECTRONICA

• La subasta dará inicio en la fecha y hora señalada en la cronología SECOP II y tendrá una duración de cinco (05) minutos:

- Los oferentes habilitados podrán acceder a la subasta desde su cuenta de proveedor de SECOP II.
- Si el proveedor tiene problemas de conexión al momento del evento de subasta, se aplicará lo definido en el artículo 2.2.1.2.1.2.6. del Decreto 1082 de 2015 que señala: ..."si por causas imputables al oferente o a su proveedor de soluciones de tecnología de la información y telecomunicaciones, durante la subasta electrónica la conexión con el sistema se pierde, la subasta continuará y la entidad estatal entiende que el proveedor que pierde su conexión ha desistido de participar en la misma"..., salvo que logre volver a conectarse antes de la terminación del evento, entendiendo que su propuesta está constituida por la presentación de oferta inicial de precio dentro del proceso de selección de conformidad con el Articulo 2.2.1.2.1.1.1 del Decreto 1082 de 2015, o por el último lance mientras estuviera conectado a la plataforma tecnológica de subasta.
- Los oferentes habilitados que participen en el evento subasta electrónica deberán acceder a la misma a través de sus propios recursos. La Policía Nacional — Regional de Aseguramiento en Salud No. 1 no provee conexiones desde sus instalaciones para este evento.
- El precio de arranque de la subasta inversa electrónica será el mayor de los ofrecidos en las ofertas económicas por los oferentes que resulten habilitados para participar en el evento y se debe tener en cuenta que para que el primer lance en la plataforma electrónica SECOP II sea válido deberá ser el mayor porcentaje de descuento ofertado en los sobres económicos.
- Los oferentes habilitados para participar en la subasta presentarán sus posturas de precio electrónicamente, usando su usuario y contraseña para ingresar en el SECOP II.

- Para que sea válido cada lance deberá reflejar el margen mínimo de mejora de la oferta que es del tres (3%). Es importante tener en cuenta que el proponente deberá realizar sus lances, estimando para ello dicho margen mínimo a su ultimo lance. Lo anterior sin perjuicio que el proponente establezca realizar un lance por un margen mayor.
- El evento de subasta permite al oferente conocer el valor de sus ofertas y la posición frente a los demás oferentes. Para que el oferente al momento de iniciar la subasta pueda tener conocimiento de su posición, necesariamente deberá hacer un lance.
- La modalidad de precio invisible será la desarrollada para el presente evento subasta electrónica, donde el precio de la mejor oferta NO es conocido, los proponentes hacen sus lances y sólo conocen la posición en la que se encuentran.
- Si en el curso de la subasta electrónica dos o más proponentes presentan una postura del mismo valor, SECOP II tendrá la capacidad de establecer cuál proponente envió cronológicamente primero dicha postura.
- Conforme avanza la subasta, al llevar a cabo un lance, los oferentes serán informados por parte del sistema de la recepción de su postura y la confirmación de su valor, así como de la ubicación en que se encuentra su propuesta.
- La entidad configura en el evento de subasta electrónica la sección de tiempo extra, es decir, si se realiza una postura en el último minuto de la subasta electrónica por cualquiera de los proponentes habilitados, y esta postura mejora la oferta que al momento se encuentra en la posición número uno (1), la subasta se extenderá dos (2) minutos más. Lo anterior se ejecutará de forma sucesiva y automática hasta que no se presenten posturas o lances en el último minuto, esta será la forma en la que la Entidad configure la subasta en el sistema.
- De igual manera si dos o más oferentes resultaran en la posición número uno (1) con lances exactamente iguales se aplicará el criterio de desempate con el estampado cronológico certificado. Si por el contrario dos o más oferentes ostentaran por plataforma la misma posición por llegar al mismo tiempo, pero sus lances fueron diferentes, el criterio de desempate se definirá para el proponente que presento la mejor oferta inicial. Lo anterior en concordancia con lo establecido en el numeral 9 del artículo 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015, el cual determina: "Si al terminar la subasta inversa hay empate la Entidad Estatal debe seleccionar al oferente que presento el menor precio inicial," o en su defecto en caso de persistir el empate se dará aplicación a lo señalado en los numerales 1 al 5 del artículo 2.2.1.1.2.2.9. del Decreto 1082 de 2015.
- Si en el curso de la subasta inversa se presentan fallas de la plataforma tecnológica como las previstas en el artículo 2.2.1.2.1.2.6 del Decreto 1082 de 2015, que impidan continuar con el curso normal de la misma, "...la subasta debe ser suspendida y cuando la falla técnica haya sido superada la entidad estatal debe reiniciar la subasta...", se dará reinicio al evento de subasta electrónica en las condiciones y fechas que establezca la ENTIDAD y que serán comunicadas a los proponentes habilitados. Será importante tener en cuenta que si las fallas corresponden a los recursos propios de los proponentes se entenderá que los mismos desistieron de participar salvo que logren conectarse antes de la terminación del evento de conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.2.6 del decreto 1082 de 2015.
- En ningún caso la plataforma tecnológica determinará precios artificialmente bajos, este proceso lo determinará la entidad una vez culminado el evento subasta electrónica y aplicará lo dispuesto por el artículo 2.2.1.1.2.2.4., del Decreto 1082 de 2015.
- Adjudicado el contrato, la entidad hará público el desarrollo y resultado de la subasta Incluyendo la identidad de los oferentes habilitados.

6.4 SOPORTE TÉCNICO

Los oferentes habilitados cuentan con el soporte técnico a través de la mesa de servicio de Colombia Compra Eficiente al número (601) 7456788.

6.5 OFERENTE ÚNICO HABILITADO

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5° del artículo 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015 si en el proceso de contratación se presenta un único oferente cuyos bienes o servicios cumplen con la ficha técnica y está habilitado, la entidad estatal puede adjudicarle el contrato al único oferente si el valor de la oferta es igual o inferior a la disponibilidad presupuestal para el contrato, caso en el cual no hay lugar a la Subasta Inversa.

6.6 PROCEDIMIENTO DE SUBASTA PRESENCIAL EN CASO DE INDISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA SECOP II, CUANDO LA ENTIDAD LO DISPONGA POR NECESIDAD DEL SERVICIO.

EVALUACIÓN ECONÓMICA – EL ÚNICO FACTOR DE VERIFICACIÓN SERÁ EL PRECIO OFERTADO, Y SE REALIZARÁ EL PROCEDIMIENTO DE SUBASTA INVERSA PRESENCIAL

El sobre No. 2 deberá contener la propuesta inicial del porcentaje o valor unitario de descuento ofrecido sobre el **VALOR ESTIMADO (IVA incluido)**, al cual se dará apertura en la fecha y hora programada para la realización de la subasta, para lo cual los oferentes deberán diligenciarlo como lo indique la entidad.

Los oferentes deberán presentar puja en forma presencial, indicando el porcentaje de descuento el cual se aplicará al **VALOR ESTIMADO (IVA incluido)**.

Para llevar a cabo los lances durante la realización de la subasta, los oferentes deberán diligenciar el ANEXO FORMATO PARA LANCES EN SUBASTA INVERSA

NOTA 1: el oferente deberá en el primer lance para que sea válido deberá ser el mayor porcentaje de descuento ofertado en los sobres económicos más el 3%.

NOTA 2: Si sólo un oferente resultare habilitado para participar en la subasta, se adjudicará el proceso al proponente habilitado, siempre que su oferta no exceda el presupuesto oficial del proceso.

EL PROCESO DE SUBASTA INICIARÁ BAJO EL CUMPLIMIENTO DE LAS SIGUIENTES REGLAS:

Verificación de la asistencia: El Jefe de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 de la Policía Nacional o quien presida la audiencia, en presencia del asesor jurídico solicitará el documento de identificación, a los representantes legales de las firmas oferentes o en su defecto a quien este designe mediante poder debidamente autenticado.

Entrega Contraseña: A cada proponente, de manera previa al inicio de la subasta, el Jefe de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 de la Policía Nacional, de la Policía Nacional o quien presida la audiencia, en presencia del Comité de Adquisiciones para la Contratación de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 de la Policía Nacional,de la Policía Nacional y el Comité evaluador, entrega a cada participante un sobre cerrado para que seleccione una contraseña con la cual se identificará a lo largo de la misma.

Apertura Oferta Económica: Una vez asignada la contraseña, el jefe de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 de la Policía Nacional o quien presida la audiencia, dará apertura a las propuestas económicas y remitirá al comité evaluador económico para su verificación de cumplimiento y establecer el porcentaje de descuento con el cual se iniciará la puja si a ello hay lugar.

Desarrollo de la Subasta Inversa Presencial: Para poder participar de manera válida en la subasta, por parte del oferente deberá asistir quien presentó la oferta o la persona que el representante legal designe mediante otorgamiento de poder con presentación ante autoridad competente, precisando que goza de amplias facultades para decidir y comprometer a la sociedad, a la unión temporal o al consorcio según sea el caso, en las condiciones resultantes de la audiencia.

La subasta se desarrollará en cumplimiento a los artículos 2.2.1.2.1.2.2, 2.2.1.2.1.2.3, 2.2.1.2.1.2.4, 2.2.1.2.1.2.5 y 2.2.1.2.1.2.6 del Decreto 1082 de 2015, y bajo las siguientes reglas:

a) Antes de iniciar la subasta, a los proponentes se les distribuirán sobres y formularios suministrados por la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 de la Policía Nacional, formato que se encuentra en el Formulario No. 6 FORMATO PARA LANCES EN SUBASTA INVERSA PRESENCIAL. En dichos formularios se deberá consignar únicamente el porcentaje de descuento ofertado por el proponente o la expresión clara e inequívoca de que no se hará ningún lance de mejora de precios, en caso de diligenciar las dos (2) casillas el lance se considerará como no valido.
b) Se otorgará a los proponentes el término común de tiempo de hasta tres (3) minutos, para que se realice cada lance de mejora de oferta.
c) Los proponentes harán su lance utilizando el sobre suministrado al inicio de la Audiencia Pública de subasta inversa presencial.
d) Los proponentes que no participen en el primer lance o que su lance sea considerado no valido, no podrán seguir presentando lances durante la subasta, por consiguiente, su última postura de precio será tenida en cuenta en el orden de elegibilidad, se entiende por lance no valido el no superar el porcentaje de mejora de oferta señalado en el pliego de condiciones.
e) Un funcionario de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 de la Policía Nacional, de la Policía Nacional recogerá los formularios en sobre cerrado de todos los participantes; una vez entregado el sobre con el formato de lance, no será devuelto para correcciones.
f) Con el fin que no sean identificados los lances que realice cada proponente, se seguirá entregando el sobre a quien haya indicado en el formato de lance que NO realizaría mejora de oferta, estos proponentes deberán devolver el formato de lance en blanco, en caso de diligenciamiento no será tenido en cuenta.
g) En caso de no diligenciamiento de la contraseña o firma en el formato de lance, el oferente se deberá acercar a la mesa principal única y exclusivamente para este fin; excepto quien haya manifestado no realizar mejora de oferta, caso en el cual será entregado en blanco.
h) Se registrarán los lances válidos y se ordenarán descendentemente. Con base en este orden, se dará a conocer únicamente el mayor descuento ofertado.
i) En caso que el proponente no haga nuevas posturas de precio durante el certamen, el último precio ofertado se considerará su propuesta final.
j) La Regional de Aseguramiento en Salud No 8 de la Policía Nacional repetirá el procedimiento descrito en los anteriores literales, en tantas rondas como sea necesario, hasta que no se reciba ningún lance que mejore el porcentaje de descuento ofertado en la ronda anterior.
k) La adjudicación se realizará por medio de Resolución y en ésta se indicará el nombre de los proponentes el último lance efectuado.
l) En el evento en que los oferentes habilitados no se presenten a la audiencia de subasta o se presente solo uno, el orden de elegibilidad será determinado por la oferta inicial.
m) Si los oferentes no presentan lances durante la subasta, la Entidad adjudicará el contrato a quien haya presentado la oferta económica más favorable.
n) De lo ocurrido en la audiencia de subasta, se levantará acta la cual contendrá el resultado del certamen indicando la identidad de los proponentes, y será publicada en la respectiva Página WEB.
o) Una vez iniciada la subasta los oferentes habilitados que no se encuentren presentes podrán participar **HASTA** el momento de recoger el sobre del "PRIMER LANCE", se verificará si el oferente está o no habilitado, en el caso de estar habilitado se le asignará su respectiva contraseña y los formularios, aclarando que el tiempo estipulado para el lance seguirá corriendo.

NOTA: El Oferente deberá prever todos los medios tecnológicos que estime convenientes para presentar sus lances el día en que se realice la Subasta Inversa.

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

Entre los posibles riesgos podemos encontrar los siguientes:

- cumplimiento del objeto contractual
- calidad del servicio.
- Incumplimiento en pago de los salarios a los empleados
- Responsabilidad civil Profesional

ESTUDIO DEL SECTOR

1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

La Regional de Aseguramiento en Salud No 8 de la Policía Nacional, con proyección de innovar ante sus usuarios, viene proporcionando un servicio de Contac Center que consiste en una herramienta de comunicación que permita tener un fácil acceso a la asignación de Citas de Servicios Integrales en Salud de los Usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional desde la comodidad de su casa o lugar de trabajo.

Inicialmente el servicio de Contac Center, se basa en la atención telefónica a través de un único número; en la contrataciones anteriores se contemplaba únicamente la vinculación de personal que realizara la labor de contestar la línea telefónica y asignara las citas de acuerdo a la disponibilidad de agendas; el equipamiento informático, sillas ergonómicas, redes de telecomunicaciones y en resumen todo el hardware y software que requería la operación de abastecer la Regional de Aseguramiento en Salud No 8, así como su mantenimiento y renovación.

La herramienta de comunicación planteada de una forma efectiva para el control de los afiliados del Subsistema de Salud, se le suma la falta de obtener una estadística de llamadas entrantes, salientes y llamadas no contestadas en los Departamentos de Atlántico, Cesar, Magdalena, Bolívar, Sucre y Guajira que conforman la Regional de Aseguramiento en Salud No 8, haciendo necesaria y prioritaria la renovación tecnológica en hardware, software y el replanteamiento del esquema de atención a los afiliados, en consecuencia, se toma la decisión de hacer una transición de Call center a Contact center.

El Contact center planteado implicaba la contratación de un servicio integral, el cual incluía, no solo el personal de agentes sino también el equipo informático, de telecomunicaciones, redes, diademas, sillas ergonómicas, resaltando que la operación estará ubicada en las instalaciones propias del contratista, esto haría una labor completamente imparcial enmarcada en la equidad del servicio y la seguridad de la información, sumado a la evolución en los canales de comunicación empleados poniendo a disposición la línea **(605) 3850029**, Interactive Voice Response IVR que permitirían la prestación del servicio a los usuarios.

Con base en lo anterior, se hace necesario adelantar el proceso de contratación, siendo necesario iniciar la mencionada estrategia, con el fin de generar los resultados esperados y se realizara la adecuación de infraestructura para del Contac Center en las instalaciones de la Unidad Prestadora en Salud Atlántico evitando cualquier traumatismo durante el proceso de adecuación.

JUSTIFICACIÓN

La Regional de Aseguramiento en Salud No 8 está compuesta por aproximadamente 91.493 usuarios. El cual están distribuidas de la siguiente manera, así: DEATA 34.620, DECES 10.716, DESUC 11.244, DEBOL 15.651, DEMAG 13.595, DEGUA 5.667, recibiendo un promedio de 53.260 llamadas mensuales por asignación de citas por línea telefónica de 19.761 promedio mensual como se evidencia a continuación.

Por tal motivo se requiere la contratación del servicio de Contact center con el objeto de brindar atención a los usuarios de los Departamentos que conforman la Regional de Aseguramiento en Salud No 8, ofreciendo atención oportuna en la asignación de Citas de Servicios Integrales en Salud e información general de las Unidades Prestadora de Salud a nivel Regional, alineado con el grupo administrador de agendamientos permitirá no solo la continuidad de la estrategia actual sino el perfeccionamiento de la misma, como quiera que el acceso a los servicios requerirá una llamada previa por parte del usuario para la asignación de las citas.
Con este proyecto basado en herramientas tecnológicas actualizadas, se busca proporcionar un servicio de Contac Center, que consiste en que los usuarios de tengan un fácil acceso a la asignación de Citas de Servicios Integrales en Salud de los Usuarios de la Policía Nacional desde la comodidad de su casa o lugar de trabajo.
Puntos importantes para tener en cuenta:

- Horario de Atención es de 07:30 am hasta las 17:30 horas de lunes a viernes.
- Sábado de 08:00 am hasta las 12:00 am.
- Consulta Base de datos del personal del subsistema de salud, se realizará por medio del aplicativo SISAP para verificar la información del usuario.
- Herramientas suministradas por la entidad Policía Nacional: serian el aplicativo SISAP y GEINF.
- Se proporciona la estructura destinada para el Contac Center, equipado por la red eléctrica regulada, conexiones de red, rack, switch, divisiones fijas para trabajo de los agentes.
- La trasferencia de llamadas a realizar, serian la conexión entre las Unidades Prestadoras de Salud (UPRES) conformadas por la Región de Aseguramiento en Salud No 8 como lo son Atlántico, Sucre, Guajira, Magdalena, Bolívar y Cesar con un solo número de llamada el cual se pretende distribuir con un IVR con opciones para cada UPRES.
- Requerimiento de outbound (preview, predictivo, progresivo) en el momento nuestra entidad no cuenta con este sistema, sin embargo, este sistema seria de buen servicio para nuestra Regional de Aseguramiento en Salud No 8, preview seria reflejado por las pantallas de los monitores de computo, predictivo el volumen de llamadas serian enmarcadas por tablas Excel para exponer estadísticas, progresivo seria controlado por los agentes para contestar las llamadas entrantes requeridas, no serían respuestas automáticas.
- Integración con otras aplicaciones con nuestra entidad es complejo, donde se recomienda que el proveedor debe suministrar las direcciones IP, Puertos de acceso, link para el perfecto funcionamiento del Contac Center y que la el grupo de Telemática de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 realice la solicitud de permisos pertinentes con nivel de Bogotá para realiza la interfaz entre los softwares a interactuar.
- Actividades back office a desempeñar por el recurso humano seria la atención de llamadas de nuestros usuarios a nivel Regional, suministrándoles citas médicas de medicina general, especialistas e información que el cliente requiera de su cita asignada.
- Alcance desarrollo a realizar serian la unión de las UPRES que conforman la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 en una, en busca de mejorar la atención al usuario, suministrar información, atender la mayoría de las llamadas entrantes, asignación de citas médicas, bajar las quejas, tener las estadísticas de llamadas entrantes en su totalidad, discriminación de llamadas acertadas y perdidas.
- Número de usuarios discriminados por UPRES

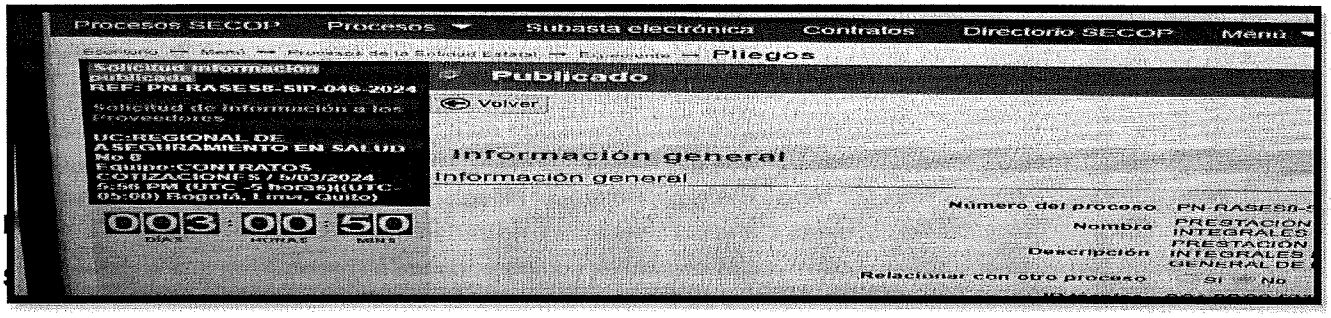
UPRES	Total, general
Atlántico	34.620
Bolívar	15.651
Cesar	10.716
Guajira	5.667
Magdalena	13.595
Sucre	11.244
Total, general	**91.493**

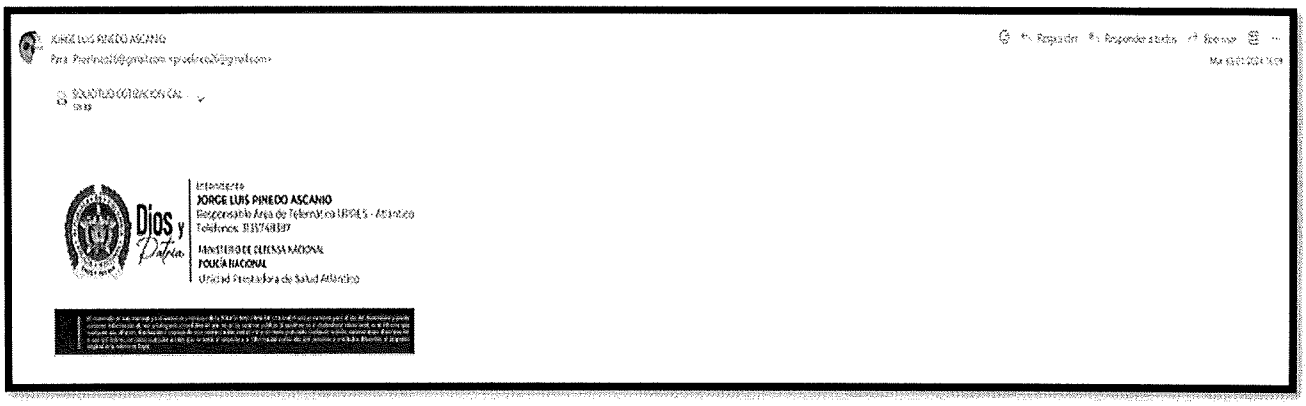
Distribución proyectada recursos por canales de comunicación. Estarían conformados por una troncal SIT con 30 para mayor estabilidad en la comunicación de llamadas, fortaleciendo un buen servicio a nuestro Subsistema de Salud.

2. ANÁLISIS DEL MERCADO

- Las posibles personas naturales o jurídicas que en el mercado pueden cotizar el objeto a contratar, deben ser aquellas que tengan idoneidad certificada en el objeto del presente contrato.
- Los posibles proveedores son las empresas especializadas en la prestación del servicio objeto de la presente contratación.
- Los tiempos de disponibilidad de materia prima, según los posibles proveedores es inmediato.
- Existe pluralidad de oferentes en el mercado.

PUBLICACIÓN DE PROCESO EN SECOP





3. ANÁLISIS DE LA OFERTA

3. ANÁLISIS DE LA OFERTA

IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR:

Proveedores deben tener conocimiento en la implementación de Contac Center y realizar interfaces de manera eficaz para poder obtener el desarrollo solicitado, se considera la posibilidad por su capacidad financiera, que contraten a tarifas particulares, teniendo en cuenta los antecedentes de haberlo hecho con instituciones de la ciudad de Barranquilla.

Dentro de los posibles oferentes tenemos los siguientes:

CONINGPRO S.A.S	PROELINCO S.A.S	BPM CONUSLTING	JELOW CUSTOMER EXPERIENCE

PRECIOS DE MERCADO: Según se anotó anteriormente la tendencia de facturar a tarifas en la implementación de Contac Center y realizar interfaces de manera eficaz, mediante el estudio de mercado se obtuvo unos precios techos siguiendo políticas de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional.

COSTOS INDIRECTOS: Se determinan como costos indirectos las Pólizas, certificaciones, gastos administrativos en los que se incurre al desarrollar el proceso de contratación y la ejecución del contrato.

4. MONEDA A CONTRATAR: La oferta debe ser presentada en moneda legal colombiana.

5. ANÁLISIS DE PRECIOS

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

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

5.1 PRECIOS REFERENCIA SECOP

Se realizó la consulta en la página www.colombiacompra.gov.co SECOP II, de contratos celebrados en la en otras entidades y no se encontró proceso con las mismas características del proceso requerido en esta entidad.

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

5.2 PRECIO HISTORICO

Para el desarrollo del proceso de contratación de este Contac Center, no se contará con los precios referencia SECOP y precio histórico proyectado, lo anterior en atención que los contratos anteriores se realizaron por Colombia compra eficiente y tiene otra modalidad de contratación.

5.3 PRECIOS DE CATÁLOGO O PORTALES WEB (No aplica)

5.4 PRECIO MERCADO

Para el análisis del precio de mercado se tomaron las cotizaciones allegadas por las firmas CONINGPRO S.A.S, PROELINCO S.A.S, BPM CONUSLTING y JELOW CUSTOMER EXPERIENCE, tomando el menor valor cotizado entre las cotizaciones ya que es lo más beneficioso para la entidad y con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes.

5.5 ANALISIS DEL VALOR ESTIMADO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	COTIZACIÓN No. 1. CONINGPRO S.A.S	COTIZACIÓN No. 2 PROELINCO S.A.S	COTIZACIÓN No. 3. BPM CONUSLTING	COTIZACIÓN No. 4 JELOW CUSTOMER EXPERIENCE	MENOR VALOR COTIZADO
1	Prestación de un servicio integral de contact center para realizar la asignación de citas de servicios integrales en salud a los usuarios del subsistema de salud de la policía nacional e información general de la dirección de sanidad regional de aseguramiento en salud No 8.	$ 88.000.000,00	$ 92.170.000,00	$ 259.355.502,00	$ 220.514.537,00	**$ 88.000.000,00**
VALOR TOTAL		$ 88.000.000,00	$ 92.170.000,00	$ 259.355.502,00	$ 220.514.537,00	**$ 88.000.000,00**

NOTA 1: En el presente estudio del mercado se tuvo en cuenta las cotizaciones realizadas por posibles oferentes que cuya actividad económica es la del presente estudio previo, teniendo en cuenta que se estableció la menor cotización como el menor valor cotizado.

5.6 VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

ÍTEM Y/O LOTE	RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL		UNIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO ESTIMADO, INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA	VALOR TOTAL ESTIMADO INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA
1	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción (020202008)	Servicios de soporte (02020200 8005)	RASES No 8	Solicitud N.° GS-2024-016964-DEATA, por medio del cual se solicita se realice certificado plan anual de adquisiciones, que tiene por objeto prestación de un servicio integral de Contac center para realizar la asignación	16	1	$417.991.316,00	$417.991.316,00
							VALOR TOTAL ESTIMADO	$417.991.316,00

Intendente **JORGE PINEDO ASCANIO**
Responsable Tecnologías de la Información y las Comunicaciones UPRES-ATLANTICO

Anexos

- ✓ Certificación de la necesidad
- ✓ Especificaciones técnicas mínimas
- ☐ Constancia de idoneidad y experiencia (aplica para prestación de servicios profesionales)
- ✓ Estimación, tipificación, asignación de riesgos y determinación de garantías
- ✓ Análisis del riesgo y forma de mitigarlo.
- ✓ Obligaciones de la Policía Nacional
- ✓ Obligaciones del contratista

Formularios

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

Otros documentos adjuntos

- ✓ Comunicación Oficial Indicadores Financieros
- ✓ Cotizaciones

CERTIFICACION DE NECESIDAD

En mí calidad de Responsable Área Aseguramiento en Salud, manifestamos con la suscripción de esta CERTIFICACION que consultada la Planta de Personal (no existe el personal, ni la infraestructura física, ni los elementos tecnológicos para alcanzar a suplir el servicio de Contact Center y por tal razón la única forma de resolver la necesidad es mediante la contratación de este servicio, con el objeto de: **"PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACION GENERAL DE LA DIRECCION DE SANIDAD REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 8".**

Firma,

Capitán. ERIKA TATIANA CALDERON LOPEZ
Responsable de la Necesidad

ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

El oferente deberá marcar con una X, en el siguiente cuadro su manifestación voluntaria de aceptación de cumplimiento a las especificaciones técnicas establecidas en los siguientes cuadros; donde se pueda evidenciar CUMPLE o NO CUMPLE

REQUISITOS GENERALES

a. Las especificaciones técnicas requeridas son de obligatorio cumplimiento, de no hacerlo la propuesta se considerará rechazada.

b. En la columna CUMPLE / NO CUMPLE, se verificarán las especificaciones técnicas ofertadas por la firma; así mismo deberá escribir la marca que ofertada.

El oferente no deberá modificar ni cambiar el presente anexo

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

ITEM	CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS	OFRECE	NO OFRECE
1	**PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACION GENERAL DE LA DIRECCION DE SANIDAD REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 8**		

ITEM	CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS	OFRECE	NO OFRECE
1	El oferente debe garantizar la instalación del Contac Center en un tiempo no superior a 8 días hábiles a partir de la fecha de inicio del contrato.		
2	Se compromete a realizar empalme con el actual contratista para la entrega de procesos, actividades y conocimientos en general con tres días de antelación al inicio de ejecución del contrato, un tiempo no superior a 8 días hábiles a partir de la fecha de inicio del contrato.		
3	El proponente garantizará que cuenta con la capacidad de resolver cualquier daño técnico implementado en un tiempo máximo de 4 horas hábiles a partir del momento del requerimiento, o en su defecto entregará como soporte un equipo de respaldo mientras dure la reparación del daño, con las características técnicas y de funcionamiento necesarias para suplir la necesidad, de modo que no se vea interrumpido el servicio de Contac Center.		
4	El oferente realizara el mantenimiento correctivo, en un tiempo máximo de 4 horas hábiles a partir del requerimiento realizado por el supervisor del contrato.		
5	El contratista deberá tener un sistema de respaldo de los datos contenidos en el servidor, dicho sistema a emplear debe ser expuesto en la oferta.		

6	El oferente deberá anexar el plan de contingencia ágil y efectivo que adoptará en la ocurrencia de cada uno de los siguientes eventos: a) Daño en el servidor PBX. b) Daño masivo en los computadores de los operadores. c) Problemas de conectividad con el software inbound y outbound. d) Daño en las líneas telefónicas.		
7	Garantizar el correcto agendamiento de citas médicas de acuerdo con los parámetros establecidos por la Regional de Aseguramiento en Salud No 8, los cuales se coordinará con el supervisor del contrato.		
8	El contratista designara un coordinador de 07:30 a 17:30 horas de lunes a viernes, el cual realizara monitoreo permanente, con el fin de verificar la actividad realizada por parte de los operadores que integran el Contac Center.		
9	El oferente deberá garantizar la grabación de las llamadas inbound y outbound en el Call Center y la capacidad de almacenarlas por un tiempo superior a los seis meses.		
10	El oferente debe certificar que se comprometerá a realizar recordatorio de citas a los usuarios a través de mensaje de texto y/o llamada y/o vía correo electrónico, con previo listado entregado por el supervisor del contrato, un día antes de la cita programada. De requerir información o documentos adicionales, los usuarios deberán ser notificados de forma inmediata por correo electrónico de los requerimientos necesarios a para asignar la cita y dar fe que el usuario esta notificado.		
11	El oferente se compromete a suministrar el siguiente talento humano una vez sea adjudicado el proceso, así: -25 operadores. -01 operador de calidad **Los operadores del Contac Center** deberán estar certificado a través de cursos o capacitaciones en atención al usuario y manejo de ofimática, diploma y acta bachiller, lo cual se verificará al momento de adjudicación del contrato. El oferente se compromete a suministrar el siguiente talento humano con la oferta: -01 coordinador con 06 meses de experiencia (anexar certificado de experiencia), de igual forma anexara la siguiente documentación: **El coordinador del Contac Center** debe poseer una carrera profesional en Administración de empresas, administración del talento humano o afines a la administración y/o sistemas. Allegar, diploma, acta de grado, tarjeta profesional y certificación de experiencia.		
12	El oferente se comprometerá a vincular laboralmente los funcionarios ofertados una vez se le haya adjudicado el contrato, cuando tengan el personal seleccionado deben enviar las hojas de vida para realizar estudio de seguridad por parte el Policía Nacional.		
13	Para el cumplimiento del objeto del contrato, los operadores y coordinador laborarán como mínimo en el horario de lunes a viernes iniciando desde las 07:30 horas con el servicio, hasta 17:30 horas para el cierre del mismo, con un intervalo para consumo de alimentos de una hora sin interrumpir el servicio. El día sábado será de 08:00 horas hasta las 12:00 horas y se debe prever que el supervisor debe estar presente cada 15 días acompañando a los operadores que laboran, lo anterior en coordinación con el supervisor del contrato de la Policía Nacional.		
15	El oferente favorecido con el contrato debe cubrir el 100% del personal de operadores y coordinador, de forma inmediata, previendo todo tipo de eventualidades (permisos, vacaciones, incapacidades, calamidades, retrasos, entre otros).		
16	Durante la ejecución del contrato, el contratista debe garantizar que el promedio de rotación del personal sea menor al 30% sin justificaciones mientras dure el contrato.		

17	Después de comenzar la ejecución del contrato toda rotación o incorporación de personal debe ser avalada por el supervisor contratante, el cual debe verificar las hojas de vida del personal para su correspondiente estudio de seguridad.		
18	El contratista realizará capacitación y evaluación mensual al personal respecto a indicadores y manejo de herramientas informáticas, para el correcto funcionamiento de los aplicativos y el servicio. Los resultados serán entregados al supervisor del contrato.		
19	El oferente se comprometerá a garantizar que cada operador y coordinador estén afiliados a seguridad social y las prestaciones sociales de Ley y parafiscales.		
20	El oferente deberá suministrar al personal que emplee para la prestación del servicio, los uniformes de dotación y carnés de identificación.		
21	La empresa deberá garantizar que los operadores del Contac Center cumplan con las siguientes funciones: • Atención del usuario vía telefónica para la asignación de citas. • Realizar llamadas a los usuarios que requieren citas con especialistas y asignar las mismas. • Asegurar la satisfacción del usuario del servicio prestado utilizando las herramientas de ayuda facilitadas por la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 y por la Empresa contratante. • Cumplir los turnos de trabajo establecidos por la Empresa contratante. • Recibir la capacitación brindada por la Empresa contratante y por la Regional de Aseguramiento en Salud No 8, buscando su participación activa en un proceso de aprendizaje y desarrollo continuo para el cargo. • Asistir y resolver satisfactoriamente, las inquietudes de los usuarios del sistema para así establecer adecuadamente el contacto de acuerdo con el propósito de la llamada, resolviendo las inquietudes que presente el usuario sobre el producto. • Mantener actualizados sus conocimientos sobre los productos y nuevos servicios y presentar la evaluación de conocimientos, cumpliendo con los resultados estándar planeados para ésta. • Cumplir a cabalidad con los planes de mejoramiento definidos, para lograr excelentes resultados en el cumplimiento de su labor. • Ejecutar los procedimientos de línea establecidos, reportando cambios o anomalías que puedan afectar la prestación del servicio y escalar las sugerencias que contribuyan al mejoramiento del servicio prestado.		
22	El coordinador del Contac Center es el puente por medio del cual se verificará el cumplimiento de las funciones asignadas a cada uno de los agentes, debe poseer un medio de comunicación efectivo para su localización en el momento en que sea requerido y cumplir con las siguientes funciones mínimas: • Coordinar, apoyar y controlar el trabajo realizado por los operadores con el fin de asegurar la satisfacción de los usuarios de las líneas de servicio al cliente. • Supervisar el buen desempeño de los operadores y el cumplimiento de los niveles de servicio utilizando el software de supervisión y monitoreo para poder medir la productividad y efectividad del servicio. • Entregar resultados satisfactorios de la gestión del Contac Center, cumpliendo los requisitos del cliente. • Suministrar la información necesaria para conocer el grado de cumplimiento de los operadores de las normas del servicio detectando fortalezas y debilidades, que conllevan a la generación de planes de acción de mejoramiento para asegurar la prestación del servicio. • Identificar y reportar a tiempo las fallas que intervengan con el normal funcionamiento y ejecutar las medidas de contingencia establecidas. • Coordinar que la prestación del servicio se realice en los tiempos establecidos. • Obtener información estadística de la operación, la cual debe analizar, revisar y corregir para lograr el ajuste de los indicadores, a los acuerdos pactados con la Regional de Aseguramiento en Salud No 8. • Diligenciar correcta y oportunamente la evaluación de desempeño de los operadores y realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción generados a partir de éstas. • Solicitar adecuadamente el personal, al área de selección para cubrir los puestos requeridos y garantizar los niveles de servicio.		

	• Permanecer alerta frente a las necesidades de capacitación de los operadores y solicitarlas oportunamente. • Conocer los acuerdos pactados en la implementación con la Regional de Aseguramiento en Salud No 8, con el fin de darles estricto cumplimiento. • Controlar el cumplimiento del nivel de servicio pactado con la Regional de Aseguramiento en Salud No 8. • Realizar seguimiento al pronóstico de llamadas y velar porque sea acertado. • Evaluar causas del mal desempeño de la línea en caso de presentarse, para tomar medidas de mejoramiento. • Monitorear los operadores que tiene a su cargo, según el proceso de monitoreo del servicio. • Verificar que el personal de operadores porte el carnet de identificación dentro de las instalaciones de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8. • Verificar que el personal de operadores porte el uniforme con su respectivo logotipo dentro de las instalaciones de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8. • Realizar seguimiento y retroalimentación basados en los resultados obtenidos del monitoreo. • Definir planes de acción y realizar seguimiento para garantizar la efectividad de los mismos. • Registrar, coordinar y asignar al área correspondiente, el trámite de la solución de las quejas o reclamos del servicio. • Identificar anticipadamente riesgos y amenazas del producto o servicio que tiene a su cargo, con el fin establecer los factores que pueden interrumpir la prestación del mismo. • Definir las medidas de contingencia que darán remedio temporal al problema.		
23	El proveedor deberá realizar las coordinaciones pertinentes para que la línea con abonado telefónico (605) 3850029 tenga la distribución del IVR para cada UPRES que conforman la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 DEBOL, DEMAG, DEGUA, DESUC, DECES y DEATA. El sistema debe contar con un sistema de cola de llamadas para que los usuarios que no pueden ser atendidos inmediatamente entren en espera, escuchando un mensaje institucional hasta que el operador pueda atender la llamada.		
24	Suministrar todos los equipos tecnológicos necesarios para la puesta en marcha del Contac Center (27 computadores de escritorio con sus respectivas diademas y sillas ergonómicas)		
25	Los equipos de cómputo deben contar con las siguientes características mínimas, así: sistema operativo licenciado, memoria RAM de 8 Gb, disco estado sólido con capacidad 240 Gb procesador con mínimo una velocidad de 2.5 ghz.		
26	Los agentes deben contar con diademas que les permitirá comunicaciones telefónicas de gran sonido y su micrófono de anulación del ruido ambiente.		
27	Los equipos de cómputo y el software utilizado deben ser compatibles con el software en salud con el que cuenta la Institución (poseer sistema operativo Microsoft Windows 10) y deben ser de marcas reconocidas en el mercado.		
28	Software de gestión que permita el ingreso de órdenes de servicio médico dirigido a la asignación de citas por medicina especializada y especialidades no médica, en dos módulos: Primer módulo dirigido a los digitadores, espacios que debe incluir variables básicas de identificación del usuario para posterior contacto y así misma información suministrada por el profesional médico con la finalidad de obtener detalles según prioridad. Segundo modulo dirigido al personal quien asigna la cita que me permita visualizar el producto ingresado por los digitadores y a su vez se debe tener variables de control que ilustren el seguimiento o la gestión realizada a la solicitud radicada. Como núcleo debe tener una base de datos en Mysql o Oracle con interfaz amigable de acceso web por intranet, con el fin de administrar los datos y obtener información de la gestión realizada. Estos informes debes exportarse en archivos planos .xls o presentación de informes de: oportunidad de días de espera por cada una de los servicios ofertados. Es de resaltar que la base de datos debe estar amparada por la ley de protección de los datos personales ley estatutaria 1581 de 2012, Resolución 03049 DEL 24 de agosto de *2012 "Por la cual se adopta el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Policía Nacional"*. Y es de pertenencia de la POLICIA NACIONAL. De igual forma dentro el software se establece el bloqueo de citas para aquellos usuarios que tengan inasistencias a sus citas médicas, debiendo ser desbloqueados por la		

	funcionaria de Atención del Usuario, esto deber ser coordinado con la oficina de telemáticas de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8.		
29	Asegurar el legal funcionamiento del office utilizado con las respectivas licencias de funcionamiento vigentes.		
30	Asegurar el legal funcionamiento del sistema operativo utilizado con las respectivas licencias de funcionamiento vigentes.		
31	El sistema suministrado debe ser flexible y ajustable de acuerdo al comportamiento de las llamadas recibidas, esto en cuanto al manejo de los horarios de atención, numero de operarios y horas específicas del día.		
32	Asegurar el óptimo funcionamiento de los equipos suministrados y de la herramienta sistemática, por lo que se les deberá realizar el respectivo mantenimiento tanto preventivo como correctivo el cual será total responsabilidad del contratista.		
33	El contratista deberá asumir el plan y pago de una línea telefónica, en el cual el servidor PBX instalado debe tener la capacidad de interconectarse con treinta (30) extensiones telefónicas para cumplir el objetivo de Contac Center, una vez se termina el proceso de contratación la línea de teléfono deberá ser cancelada, ya que el contratista que nuevamente quede con la contrastación deberá seguir con el plan y continuidad de la línea telefónica. El contrajo del plan deberá ser entregada una vez se la carta de inicio del presente proceso.		
34	El PBX será la primera interacción con el usuario realizando las preguntas de tipo de petición (asignación de citas y tipo de cita, cancelación de citas, solicitud de información), le solicitará que digite el tipo y número de documento de identificación y tendrá la capacidad de cancelar citas si se cumple con varios parámetros establecidos. Tendrá la capacidad y posibilidad de conectarse a bases de datos, debe ser efectivo y eficaz.		
35	Los desarrollos realizados en el sistema PBX deberán ser bien documentados y entregados al supervisor del contrato.		
36	El contratista deberá contar con bolsa de minutos salientes en su softphone con el fin de que se pueda tener control y estadística de las llamadas realizadas a los usuarios. También deben ser grabadas en el servidor y debe tener la posibilidad de realizar llamadas en forma simultánea.		
37	Reportar informes semanales de cantidad de citas asignadas, cantidad de citas canceladas, cantidad de citas no asignadas, cantidad de llamadas insatisfechas.		
38	EL Oferente deberá presentar el Certificado no superior a tres meses emitido por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) sobre la Evaluación Inicial de los Estándares. Mínimos del Sistema de Gestión de 1ª Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), donde conste una calificación que se encuentre en una escala de valoración "Aceptable" (puntaje mayor a 85%) y mantener la calificación y evidencias a disposición (para el caso de consorcio o uniones temporales se deberá presentar el certificado por cada empresa que conforma la unión temporal o consorcio). La calificación total de la Evaluación Inicial del SGSST será objeto de verificación durante la ejecución del contrato.		
39	Los operarios no deberán utilizar su teléfono celular durante horas laborales, debe ser entregado al coordinador antes de ingresar al Contac center.		
40	El oferente deberá entregar mensualmente los siguientes indicadores: **Indicadores de servicio**: nivel de servicio, demora promedio en contestar, tiempo promedio de abandono, porcentaje de abandono, calificaciones de monitoreo, medidas externas de calidad, satisfacción de los usuarios. **Indicadores de productividad**: Volumen de llamadas, duración promedio de conversación, duración promedio de documentación, Duración promedio del total de llamadas, adherencias a turnos, rotación de agentes, porcentaje de ocupación de operadores, uso de puestos. **Indicadores de gestión**: demanda insatisfecha y escasa demanda por servicio. Cualquier otro informe que solicite la Regional de Aseguramiento en Salud No 8.		
41	Al momento de terminar el contrato, el contratista deberá entregar la información y logística necesaria para el correcto empalme con el nuevo contrato para que no se presenten anomalías en la prestación del servicio. Incluye las grabaciones de las llamadas, los desarrollos realizados al PBX, estadísticas, consultas pendientes por		

	asignar y notificar, procesos, y demás conocimientos relevantes adquiridos durante la ejecución el contrato.		
42	El oferente deberá realizar la adecuación de los módulos de trabajo del personal de acuerdo a los establecido en la normatividad para tal fin		
44	El oferente deberá entregar una vez se finalice el contrato la base de datos del personal de usuarios registrado en el sistema, teniendo en cuenta que esta información es confidencial, coordinación que se deberá realizar con el supervisor y personal de telemática de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8.		
45	La herramienta tecnológica para el ingreso llamadas y salidas deberá contar con un sistema de grabación en tiempo real apuntando al servidor para su almacenamiento, debe generar estadísticas discriminados por departamento, usuarios y llamadas en cola en formado Excel, PDF, con el fin que el proveedor suministre de manera mensual el informe de gestión y sea el soporte para el pago, verificación del comportamiento del Contac Center.		
46	El oferente certifica que cuenta con una página web para colgar las solicitudes de ordenes de especialistas y entre otras, generando un código de para no genera duplicidad, igual forma que nos permita almacenar los datos de nuestros usuarios como nombre, contacto, numero de orden, dirección, ciudad, citas asignadas, con el fin que los agentes puedan consultar en tiempo real, la cual debe ser allegada al momento de la adjudicación del contrato previa coordinación con el supervisor del contrato.		
47	Se debe tener en cuenta que las llamadas que ingresen a nuestro número de Contac Center son de las UPRES que conforman la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 (GUAJIRA, MAGDALENA, CESAR, SUCRE, BOLIVAR, ATLANTICO) estas llamadas deben ingresar como llamadas locales sin generar costo alguno para nuestros usuarios, estas llamadas deben ser enrutadas por un solo número de teléfono y distribuidas a los agentes según el Departamento que tengan asignado.		
48	El IVR debe tener un mensaje de bienvenida, suministrando la información del número que tienen que digitar para acceder al Departamento que corresponden a los usuarios de Sanidad Policial, en el momento que el usuario quede en espera se le colocara información de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 que sea de importancia para el usuario, el tiempo de espera será máximo de 4 minutos.		
49	El Contac Center debe contar con treinta troncales SIP para que sean utilizadas por nuestro usuario y operadores, ofreciendo así un buen servicio.		
50	Es de resaltar que este Contac Center estará ubicado en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Atlántico Ubicada en la Avenida Circunvalar No. 45-124 el Parque Soledad, teniendo en cuenta que posee la infraestructura para suplir esta necesidad, de esta manera se tendrá el acceso a los aplicativos de la Policía Nacional como el SISAP que nos permite agendar las citas médicas, tener una comunicación directa tanto con el supervisor y agentes del proveedor que gane la adjudicación del contrato.		

Intendente **JORGE PINEDO ASCANIO**
Responsable Tecnologías de la Información y las Comunicaciones UPRES-ATLANTICO

ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN, ASIGNACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS

GARANTÍAS DEL PROCESO

ETAPA PRECONTRACTUAL

El proponente deberá constituir a su costa y a favor de LA POLICÍA NACIONAL – REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD N.º 8 y presentar con su propuesta, una garantía de seriedad del ofrecimiento, así:

ETAPA PRECONTRACTUAL

MECANISMO DE COBERTURA	CLASE DE RIESGO	TIPIFICACIÓN DE LOS RIESGOS	ESTIMACIÓN DEL RIESGO	ASIGNACIÓN DEL RIESGO	VIGENCIA	JUSTIFICACIÓN COBERTURA / VIGENCIA
GARANTIA DE SERIEDAD	RIESGO JURIDICO	LA NO SUSCRIPCION DEL CONTRATO SIN JUSTA CAUSA	DIEZ POR CIENTO (10%) DEL MONTO DEL PRESUPUESTO OFICIAL	PROPONENTE SELECCIONADO.	DESDE LA PRESENTACION DE LA OFERTA Y POR CUATRO (4) MESES MAS.	AMPARA LA NO SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO SIN JUSTA CAUSA POR EL DIEZ POR CIENTO (10%) DEL PRESUPUESTO OFICIAL DESDE LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y POR CUATRO (4) MESES MÁS.
	RIESGO JURIDICO	LA NO AMPLIACION DE LA VIGENCIA DE LA GARANTIA DE SERIEDAD DE OFERTA CUANDO EL TERMINO PREVISTO EN LA INVITACION PARA LA ADJUDICACION DEL CONTRATO SE PRORROGUE O CUANDO EL TERMINO PREVISTO PARA LA SUSCRIPCION DEL CONTRATO SE PRORROGUE SIEMPRE Y CUANDO ESAS PRORROGAS NO EXCEDAN UN TERMINO DE TRES MESES.				
	RIESGO JURIDICO	LA FALTA DE OTORGAMIENTO POR PARTE DEL PROPONENTE SELECCIONADO DE GARANTIA DE CUMPLIMIENTO EXIGIDA POR LA ENTIDAD PARA AMPARAR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO.				
	RIESGO JURIDICO	EL RETIRO DE LA OFERTA DESPUES DE VENCIDO EL TERMINO FIJADO PARA LA PRESENTACION DE LAS OFERTAS.				

ETAPA CONTRACTUAL

MECANISMO DE COBERTURA	CLASE DE RIESGO	TIPIFICACIÓN DE LOS RIESGOS	ESTIMACIÓN DEL RIESGO	ASIGNACIÓN DEL RIESGO	VIGENCIA	JUSTIFICACIÓN COBERTURA / VIGENCIA
GARANTIA UNICA	RIESGO JURIDICO	INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.	VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR DEL CONTRATO	CONTRATISTA	VIGENTE POR UN TERMINO IGUAL A LA EJECUCION DEL CONTRATO Y CUATRO (04) MESES MAS	AMPARA EL RIESGO DE INCUMPLIMIENTO DURANTE EL PLAZO DE EJECUCIÓN Y LIQUIDACION DEL CONTRATO LA ESTIMACION DEL RIESGO CUBRE EL 20% DEL VALOR DEL CONTRATO COMO QUIERA QUE SE PRETENDE EL PAGO PARCIAL O DEFINITIVO DE LOS PERJUICIOS QUE CAUSE A LA ENTIDAD EN LOS MISMOS TERMINOS DE LA CLAUSULA PENAL PECUNIARIA.
GARANTIA UNICA	RIESGO OPERATIVO	CALIDAD DEL SERVICIO	VEINTI CINCO POR CIENTO (25%) DEL VALOR DEL CONTRATO.	CONTRATISTA	VIGENTE POR UN TERMINO IGUAL A LA EJECUCION DEL CONTRATO Y UN (1) AÑO MAS	AMPARA EL RIESGO DE MALA CALIDAD DEL SERVICIO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
GARANTIA UNICA	RIESGO OPERATIVO	CALIDAD DEL BIEN	VEINTI CINCO POR CIENTO (25%) DEL VALOR DEL CONTRATO.	CONTRATISTA	VIGENTE POR UN TERMINO IGUAL A LA EJECUCION DEL CONTRATO Y UN (1) AÑO MAS	AMPARA EL RIESGO DE MALA CALIDAD DEL BIEN DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
GARANTIA UNICA	RIESGO JURIDICO	NO PAGO DE SALARIOS PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES LABORALES.	CINCO POR CIENTO (5%) DEL VALOR DEL CONTRATO.	CONTRATISTA	VIGENTE POR UN TERMINO IGUAL A LA EJECUCION Y TRES (3) AÑOS MAS	AMPARA A LA ENTIDAD DE LOS PERJUICIOS QUE SE LE OCASIONE COMO CONSECUENCIA DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES A QUE ESTE OBLIGADO EL CONTRATISTA DERIVADAS DE LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL UTILIZADOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

GARANTÍA ÚNICA	RIESGO JURIDICO	DAÑOS A TERCEROS POR RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA-CONTRACTUAL.	200 SMMLV	CONTRATISTA	VIGENTE POR EL TÉRMINO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.	AMPARA LOS DAÑOS PRODUCIDOS POR EL CONTRATISTA CON OCASIÓN DE LA EJECUCIÓN DE CONTRATO AMPARADO, Y SERÁN BENEFICIARIOS TANTO LA ENTIDAD CONTRATANTE COMO LOS TERCEROS QUE PUEDAN RESULTAR AFECTADOS POR LA RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL DEL CONTRATISTA O SUS SUBCONTRATISTA. LA PÓLIZA DEBERÁ CONTENER COMO MÍNIMO, EN ADICIÓN A LA COBERTURA BÁSICA DE PREDIOS, LABORES Y OPERACIONES LOS AMPAROS CONTEMPLADOS EN EL DECRETO 1510 DE 2013

CLAUSULAS SANCIONATORIAS

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

Grado y Nombre
Cargo Área o Unidad

NOTA 1: Al término de la vigencia de cada uno de los amparos el contratista deberá adicionar un (01) mes más, con el fin de garantizar que los términos de la garantía cubran la totalidad de lo exigido y de esta manera prevenir la ampliación de los mismos ocasionada por el lapso que transcurre desde el momento de la suscripción del contrato y el cumplimiento de los requisitos de ejecución.

NOTA 2: En todo caso en el mecanismo de cobertura de riesgo deberá constar expresamente que se ampara el cumplimiento del contrato, el pago de las multas y de la penal pecuniaria convenidas y que la entidad aseguradora renuncia al beneficio de excusión. Así mismo, se indicará que en el evento en que por incumplimiento del contratista garantizado el asegurador resolviera continuar como cesionario, con la ejecución del contrato y la entidad estatal contratante estuviere de acuerdo con ello, el contratista garantizado aceptará desde el momento de contratación de la póliza, la cesión del contrato a favor del asegurador. En todo caso, dependiendo del tipo de mecanismo de cobertura elegido, deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Decreto 1082 de 2015.

NOTA 3: Dentro de la matriz de riesgos no es necesario evidenciar los riesgos que pudieran surgir de la ejecución del contrato y afectar a terceros, puesto que los equipos que se utilizan en la Regional de Aseguramiento en Salud N.º 8 de la Policía Nacional son utilizados para diagnostico básico, es decir que no son de soporte vital y por ende no involucra la vida ni genera riesgo en los usuarios del subsistema de salud de la Policía Nacional.

MATRIZ DE RIESGOS

CONTEXTO: A fin de identificar los riesgos del proceso de contratación, dentro del entorno de la entidad, se identifican conforme lo señala la guía, los siguientes aspectos y sus posibles aspectos adversos:
Objeto del proceso de contratación: de **PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACION GENERAL DE LA DIRECCION DE SANIDAD REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 8**, En el objeto del proceso, no se evidencia ningún evento adverso social, económico, ni político, al contrario con este se satisface una necesidad de la entidad, es por ello que se requiere adelantar un proceso para contratar la, **PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACION GENERAL DE LA DIRECCION DE SANIDAD REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 8.**, Establecimiento de Sanidad Policial.

Los partícipes del proceso de contratación: Personas naturales o jurídicas (fabricante, distribuidor, o comerciante) en forma individual o conjunta (consorcio, unión temporal), que tengan dentro de su objeto social o actividad el objeto de este proceso y cumplan con todos los requisitos exigidos para el mismo.

- La ciudadanía que se beneficia del proceso de contratación: Usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional.

- La capacidad de la entidad estatal entendida como la disponibilidad de recursos y conocimientos para el proceso de contratación: Se cuenta con el personal capacitado y los recursos tecnológicos necesarios para la planeación, desarrollo, realización, ejecución y seguimientos del proceso contractual.

- La suficiencia del presupuesto oficial del proceso de contratación: Se cuenta con el presupuesto disponible para el desarrollo del proceso mediante Certificación del Plan Anual de Adquisiciones y soportado por el certificado de disponibilidad presupuestal para esta vigencia, por tanto, no se evidencia un evento adverso.

- Las condiciones geográficas y de acceso del lugar en el cual se debe cumplir el objeto del Proceso de Contratación: No se observa evento adverso toda vez que la adquisición y ejecución del presente proceso se adelantará en la Regional de Aseguramiento en Salud Nº8 de la Policía Nacional, que cuenta con facilidades de acceso y condiciones geográficas favorables.

- El entorno socio ambiental: Teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 03049 del 30 de Julio de 2014 "por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional", actualizada, modificada y complementada por la Resolución 00090 del 15 de enero de 2018, el uso de los insumos requeridos para el presente proceso no genera ningún tipo de contaminación o impacto ambiental negativo al medio ambiente.

- **NOTA**: El oferente deberá asumir como su responsabilidad cualquier infracción ambiental por omisión de permisos, concesiones o licencias ambientales que hubiese sido necesaria tramitar antes del inicio del servicio.

- Las condiciones políticas: No se evidencia un evento adverso, teniendo en cuenta que existen leyes y Decretos de contratación estatal que fija las pautas para llevar a cabo los procesos en dicha materia.

Identificación y clasificación de los riesgos: se establecieron los posibles riesgos, se procede al diligenciamiento de la matriz del riesgo planteada por Colombia Compra Eficiente versión 1, que hace parte integral del proceso de selección.

Durante los períodos de adjudicación y ejecución del contrato, se pueden presentar contingencias o eventos que pueden entorpecer, dificultar o impedir la culminación y cumplimiento del objeto contractual, por lo que en el presente estudio se desarrolla un análisis donde se tipifican e identifican los riesgos inherentes a la naturaleza y al objeto de la contratación, enfatizando la forma de prevenirlos o mitigarlos y estableciendo la responsabilidad de las partes como: Riesgos Propios, Riesgos comunes a sus Procesos de Contratación y los Riesgos del Proceso de Contratación en particular.

Por lo anterior, se toman en cuenta las circunstancias de tiempo, modo y lugar y aspectos de tipo operacionales, financieros, regulatorios, fuerza mayor o ambientales, que rodearan los ciclos del proceso contractual y su ejecución, precisando e individualizando los eventos sorpresivos que puedan encarecer, entorpecer, dificultar o impedir la adecuada ejecución del contrato, tales como: (a) La capacidad de la Entidad, entendida como la disponibilidad de recursos (b) Los incidentes que alteren la ejecución del contrato; d) La eficacia del Proceso de Contratación; y en el evento de materializarse, determinar el tratamiento, soluciones y el costo que conlleven y que deban tenerse en cuenta para la elaboración de propuestas por parte de la Entidad para efectos presupuestales

De acuerdo al "Manual para la Identificación y Cobertura de los Riesgos en los Procesos de Contratación" de la Agencia Colombia Compra Eficiente, en el presente Anexo se establece la matriz que incluye los riesgos identificados en el proceso de contratación, de acuerdo con la clasificación, probabilidad de ocurrencia estimada, impacto, parte que debe asumir el riesgo, tratamientos que se puedan realizar y características de su monitoreo, como se relaciona a continuación:

N°	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y Cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Calificación total	Prioridad	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta el equilibrio económico del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Calificación	Calificación total					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
1	General	Externo	Selección	Social	No se presenten oferentes	Demora en el proceso de contratación	3	1	4	1	Funcionario de contratos	Llamar a los posibles oferentes una vez sea publicado el proceso	1	1	2	3	No	Funcionario de contratos	Cuando se publique el pliego	El día del cierre	verificando los posibles oferentes llamados	diario
2	Específico	Interno	Ejecución	Operacional	Demora en los mantenimientos solicitados	Incomodidad de los usuarios y funcionarios	2	1	3	2	Supervisor	Verificar cada que se solicite un mantenimiento y llamar al contratista para que aplique	1	1	1	2	No	Supervisor	Una vez inicie el contrato	Una vez termine el contrato	Haciendo cumplir los tiempos estipulados en el contrato	mensual

NOTA:

1. La evaluación y valoración de los riesgos en cuanto a probabilidad e impacto, se establecen bajo los siguientes rangos:

PROBABILIDAD	CATEGORIA	VALORACION	IMPACTO
PROBABILIDAD	RARO	1	
	IMPROBABLE	2	
	POSIBLE	3	
	PROBABLE	4	
	CASI CIERTO	5	

2. La valoración completa de los riesgos se establece una categoría a cada uno para su correcta gestión, así:

CATEGORIA	VALORACION
8,9 Y 10	EXTREMO
6 Y 7	ALTO
5	MEDIO
2,3 Y 4	BAJO

Durante los períodos de selección, adjudicación y ejecución del contrato, se pueden presentar riesgos eventuales que pueden entorpecer, dificultar o impedir la culminación y cumplimiento del objeto contractual, por lo que en el presente estudio se desarrolla un análisis donde se tipifican e identifican los riesgos inherentes al objeto de la contratación, enfatizando la forma de prevenirlos o mitigarlos y estableciendo la responsabilidad de las partes como: Riesgos Propios, Riesgos comunes a sus Procesos de Contratación y los Riesgos del Proceso de Contratación en particular.

De acuerdo al "Manual para la Identificación y Cobertura de los Riesgos en los Procesos de Contratación" de la Agencia Colombia Compra Eficiente, en el presente Anexo se establece la matriz que incluye el análisis de los riesgos identificados en el proceso de contratación, de acuerdo con la clasificación, probabilidad de ocurrencia estimada, impacto, parte que debe asumir el riesgo, tratamientos que se puedan realizar y características de su monitoreo, como se relaciona a continuación:
ETAPA CONTRACTUAL

1. LA NO CONSTITUCIÓN DENTRO DEL TÉRMINO Y EN LA FORMA PREVISTA EN EL CONTRATO O EN ALGUNO DE SUS MODIFICATORIOS Y LA POLIZA DE GARANTIA,

TIPIFICACION: Cuando el contratista al cual fue adjudicado el contrato, presenta atrasos en la constitución y entrega de las pólizas para dar inicio al contrato y/o no se logra dar continuidad a la ejecución del contrato.

ASIGNACION: Será responsabilidad total del contratista cumplir con las obligaciones a su cargo suscritas en el contrato, con excepción de situaciones de fuerza mayor y/o caso fortuito o en todas aquellas donde el contratista demuestre que no tuvo responsabilidad.

TRATAMIENTO: Se informará al contratista al momento de la adjudicación del contrato la correcta presentación de las pólizas para dar inicio al contrato o para la continuidad en la ejecución del contrato, El cumplimiento de esta obligación será vigilada por el grupo de contratos y el supervisor del contrato.

2. RIESGO POR LA DEFICIENTE CALIDAD Y MALA PRESTACIÓN DEL SERVICIO,

TIPIFICACIÓN: Cuando el contratista preste el servicio de deficiente calidad y se presente una mala prestación del servicio.

ASIGNACIÓN: Será responsabilidad total del contratista cumplir con las condiciones técnicas y de calidad de la prestación del servicio para tal fin, Para cubrir cualquier hecho producto de mala calidad del servicio prestado, el contratista se compromete a constituir la garantía de calidad hasta por el 50% del valor del contrato.

TRATAMIENTO: Verificación permanente del supervisor del contrato, con la suscripción de los debidos informes

Intendente **JORGE PINEDO ASCANIO**
Responsable Tecnologías de la Información y las Comunicaciones UPRES-ATLANTICO

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 **POLICÍA NACIONAL** 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 Contractual y Seguimiento de la UNIDAD EJECUTORA o quien haga sus veces, dentro de los tres (3) días hábiles 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 o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la UNIDAD EJECUTORA de la Policía Nacional y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.

8. Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato.

9. Restituir a LA POLICÍA NACIONAL los elementos que haya colocado a su disposición para el desarrollo del objeto contractual, cuando se lo requiera o al finalizar el contrato, en caso de que se hayan suministrado.

10. CATALOGACIÓN. - EL CONTRATISTA deberá proporcionar la información necesaria para denominar, clasificar, identificar y numerar los artículos de abastecimiento relacionados y/o incluidos en el objeto del contrato, dentro del plazo y en las condiciones señaladas por el Supervisor, quien acreditará el

cumplimiento de la presente cláusula, mediante un certificado en que conste la entrega total de la información requerida. La presente certificación será necesaria para la liquidación del contrato. Entendiéndose no finalizada la entrega de los bienes objeto del contrato, en tanto no se cumplan las obligaciones de la cláusula de catalogación.

11. Incluir todas aquellas obligaciones que el contratista debe cumplir con el fin de alinear la actividad contractual a las buenas prácticas en materia ambiental.

12. Así mismo incluir las obligaciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y los lineamientos del gobierno nacional en el tema del COVID.

13. Para la facturación de los bienes o servicios contratados, se debe tener en cuenta los lineamientos y parámetros contemplados en la circular externa 016 del 09 de marzo de 2021 establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por medio del cual se implementa el modelo de recepción de facturas de venta, notas débito y/o notas crédito, la cual es de obligatorio cumplimiento, de acuerdo con la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 "*Lineamientos para el Pago de Proveedores del Estado*" y la Resolución No. 000042 del 05 de mayo de 2020, "*Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos*" y el registro de la factura electrónica de venta.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. 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 la Información para la Policía Nacional.

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1. Una vez se surta el proceso de contratación estatal, asignar un supervisor, a través de quien la **POLICÍA NACIONAL** 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 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, 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 del bien o servicio y demás del **CONTRATISTA** en desarrollo del objeto del contractual.

8. Incluir aquellas obligaciones propias de cada proceso que coadyuven al cumplimiento de las obligaciones contractuales.

9. Rechazar los bienes y/o servicios cuando no cumplan con los requerimientos técnicos exigidos.

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	POLICÍA NACIONAL
FORMULARIO CERTIFICADO DE COMPROMISO DEL FABRICANTE	

FORMULARIO CERTIFICACIÓN DE CONTRATOS PARA ACREDITACIÓN DE EXPERIENCIA PROPONENTE EXTRANJERO SIN SUCURSAL O DOMICILIO EN COLOMBIA

Ciudad, seleccionar la fecha.

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

Referencia: Certificación de contratos para acreditación de experiencia proponente extranjero sin sucursal o domicilio en Colombia, del proceso de Elegir la modalidad de contratación., Número Diligenciar el número del proceso cuyo objeto es: Transcribir el objeto del proceso

Contratos relacionados con la actividad de estudios en Moneda del País de Origen (A)	**Contratos relacionados con la actividad estudios y diseños convertidos a Moneda Legal Colombiana (B)**	**Participación porcentual del proponente en el contratista plural (C)**	**Valor en Pesos Colombianos de los contratos ejecutados (valor del contrato ponderado por la participación) (D) (B * C) = D**
Contrato	contrato	contrato	contrato
Contrato	contrato	contrato	contrato
Contrato	contrato	contrato	contrato
Contrato	contrato	contrato	contrato
Contrato	contrato	contrato	contrato
Total		Contrato	contrato

El proponente:

_____
Firma del representante legal del proponente
Nombre o razón social del oferente: Diligenciar el nombre completo del proponente
Identificación (NIT ☐ C.C ☐ C.E ☐): Diligenciar la identificación del proponente
Nombre Representante Legal: Diligenciar el nombre completo del representante legal
Identificación (C.C ☐ C.E. ☐) Diligenciar el documento de identificación del representante legal

_____
Firma del Contador público y/o Revisor fiscal
Nombre: Diligenciar el nombre completo del proponente
Identificación (C.C ☐ C.E. ☐) Diligenciar el documento de identificación del representante legal
Cargo: Diligenciar cargo
Número de la Tarjeta Profesional: Diligenciar el número de la tarjeta profesional

NOTA: los representantes de los integrantes del Oferente plural deben suscribir cada uno el presente documento.

FORMULARIO ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Ciudad, seleccionar la fecha.

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

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

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

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

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

Cláusula primera. Compromisos asumidos.

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

1. Mantener en reserva y no divulgar la **información confidencial** revelada por la **policía nacional** o por terceros formalmente designados para el efecto.

2. Mantener en reserva y no divulgar ni utilizar, en provecho propio o de terceros y para fines distintos a los previstos en el **contrato**, la información que le sea entregada directamente por la **policía nacional** y/o sus designados.

3. Mantener en reserva y no divulgar por ningún motivo la información que personalmente conozca o llegare a conocer en desarrollo y ejecución de las actividades que le competan por causa o con ocasión del **contrato**.

4. Mantener en reserva y no divulgar la información protegida por derechos de autor o por secreto industrial de acuerdo a la normatividad vigente y que haga parte de la **información confidencial**.

5. Reconocer que el recibo de la **información confidencial** no concede, ni expresa ni implícitamente, autorización, permiso o licencia de uso de marcas, patentes, derechos de autor, o de cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual de la **Policía Nacional**.

6. Suscribir, con antelación a la revelación de la **información confidencial**, los acuerdos de confidencialidad que se ajustan a todo lo dispuesto en el presente acuerdo con todos sus empleados y/o familiares de los mismos, contratistas, subcontratistas, proveedores y demás personas naturales o jurídicas que haya involucrado, involucre o llegare a involucrar en la ejecución de las actividades que le correspondan para el cumplimiento del objeto del **contrato**.

7. El **proponente** mantendrá una lista de usuarios de la **información confidencial** que será entregada al **proponente** cuando lo solicite.

8. Utilizar única y exclusivamente la **información confidencial** que conozca o llegare a conocer, en desarrollo y ejecución de lo que le competa en relación con el contrato.

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

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

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

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

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

El proponente:

_____

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

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	POLICÍA NACIONAL
FORMULARIO CERTIFICADO DE COMPROMISO DEL FABRICANTE	

FORMULARIO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Ciudad, seleccionar la fecha.

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

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

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

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

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

PERSONA JURÍDICA

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

PERSONA NATURAL

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

Nota: seleccionar, según corresponda.

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

- Cumplir con las obligaciones del SGSST, que las normas legales vigentes y/o la Policía Nacional haya considerado en el contrato y acorde a la exposición del contratista o subcontratista a los riesgos encontrados en el centro de trabajo donde desarrolla la actividad.
- Participar en las actividades que la Policía Nacional desarrolle en materia de promoción y prevención de riesgos laborales.
- Cumplir con el uso continuo y permanente de los elementos de protección personal, durante la ejecución contractual, acorde a los peligros y riesgos relacionados la tarea contratada.
- Conocer y participar en todas las actividades del plan de emergencia que se programen por parte de la Policía Nacional y los brigadistas de los centros de trabajo en donde desarrollará las actividades.

- Notificar a la mayor brevedad, al supervisor del contrato, la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo o el diagnóstico de enfermedades laborales, así como las condiciones de peligro que detecte durante la ejecución de la actividad contratada.

- Practicarse o practicar a sus trabajadores (según sea el caso), los exámenes médico ocupacionales y complementarios que correspondan, de acuerdo a la actividad contratada y objeto del contrato.

- Diligenciar los formatos del SGSST de la Policía Nacional o el contratante, que le sean aplicables a la ejecución de la tarea contratada.

- Entregar los documentos que evidencien objetivamente los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, según los requisitos legales y las obligaciones como contratista, efectuando los pagos a la ARL de acuerdo a la clase de riesgo de la actividad desarrollada.

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

1. Estándares mínimos para empresas, empleadores y contratantes con diez (10) o menos trabajadores, clasificadas con riesgo I, II ó III

2. Estándares mínimos para empresas de once (11) a cincuenta (50) trabajadores clasificadas con riesgo I, II ó III.

3. Estándares mínimos para empresas de más de cincuenta (50) trabajadores clasificadas con riesgo I, II, III, IV ó V y de cincuenta (50) ó menos trabajadores con riesgo IV ó V.

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

El proponente:

_____

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

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

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	POLICÍA NACIONAL
FORMULARIO CERTIFICADO DE COMPROMISO DEL FABRICANTE	

FORMULARIO COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

Ciudad, seleccionar la fecha.

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

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

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

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

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

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

COMPROMISOS ASUMIDOS.

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

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

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

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

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

Conocemos las consecuencias derivadas del incumplimiento del presente compromiso anticorrupción.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El proponente:

_____

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

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

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

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	POLICÍA NACIONAL
FORMULARIO CERTIFICADO DE COMPROMISO DEL FABRICANTE	

FORMULARIO CUADRO CAPACIDAD FINANCIERA

Ciudad, seleccionar la fecha.

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

Referencia: Cuadro de capacidad financiera del proceso de Elegir la modalidad de contratación., Número Diligenciar el número del proceso cuyo objeto es: Transcribir el objeto del proceso

La solicitud de las vigencias a tener en cuenta, se realizará de acuerdo a las normas vigentes, debiéndose realizar los ajustes acordes a la misma, por el estructurador del estudio previo, cuando se generen cambios

PROPONENTE	ACTIVO CORRIENTE	ACTIVO TOTAL	PASIVO CORRIENTE	PASIVO TOTAL
	$ 20XX-000.000.000,00	$ 20XX-000.000.000,00	$ 20XX-000.000.000,00	$ 20XX-000.000.000,00
	$ 20XX-000.000.000,00	$ 20XX-000.000.000,00	$ 20XX-000.000.000,00	$ 20XX-000.000.000,00
	$ 20XX-000.000.000,00	$ 20XX-000.000.000,00	$ 20XX-000.000.000,00	$ 20XX-000.000.000,00

PROPONENTE	UTILIDAD OPERACIONAL	GASTOS DE INTERESES	PATRIMONIO
	$ 20XX-000.000.000,00	$ 20XX-000.000.000,00	$ 20XX-000.000.000,00
	$ 20XX-000.000.000,00	$ 20XX-000.000.000,00	$ 20XX-000.000.000,00
	$ 20XX-000.000.000,00	$ 20XX-000.000.000,00	$ 20XX-000.000.000,00

Para el diligenciamiento del siguiente cuadro, en el caso de proponentes extranjeros, deberán realizar la conversión de la moneda según corresponda al país, a dólares y posteriormente a pesos colombianos.

Proponente	Liquidez	Nivel de endeudamiento	Capital de trabajo	Razón de cobertura de intereses	Rentabilidad del patrimonio	Rentabilidad del activo
Nombre del proponente	Activo corriente sobre pasivo corriente	Pasivo total sobre activo total	Activo corriente menos pasivo corriente	Utilidad operacional dividida por los gastos de intereses	Utilidad operacional dividida por el patrimonio	Utilidad operacional dividida por el activo total
RESULTADO	%	%	%	%	%	%

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	POLICÍA NACIONAL
FORMULARIO CERTIFICADO DE COMPROMISO DEL FABRICANTE	

Declaramos bajo la gravedad de juramento, comprometiendo nuestra responsabilidad personal y comprometiendo la responsabilidad institucional de las personas jurídicas que representamos, que la información antes consignada es totalmente cierta, corresponde única y exclusivamente a la entidad que representamos.

El proponente:

_____

Firma del representante legal del proponente
Nombre o razón social del oferente: Diligenciar el nombre completo del proponente
Identificación (NIT ☐ C.C ☐ C.E ☐): Diligenciar la identificación del proponente
Nombre Representante Legal: Diligenciar el nombre completo del representante legal
Identificación (C.C ☐ C.E. ☐) Diligenciar el documento de identificación del representante legal

_____

Firma del Contador público y/o Revisor fiscal
Nombre: Diligenciar el nombre completo del proponente
Identificación (C.C ☐ C.E. ☐) Diligenciar el documento de identificación del representante legal
Cargo: Diligenciar cargo
Número de la Tarjeta Profesional: Diligenciar el número de la tarjeta profesional

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	POLICÍA NACIONAL
FORMULARIO CERTIFICADO DE COMPROMISO DEL FABRICANTE	

CERTIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD TÉCNICA

Ciudad, seleccionar la fecha.

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

Referencia: Certificado de compromiso del fabricante y/o oferente en el cual informa sobre su capacidad de atender la adquisición de bienes o servicios en la cantidad calidad y oportunidad requeridas por la Unidad Ejecutora en cumplimiento al artículo 5° del decreto 660 de 2007 reglamentario de la ley 1089 de 2006, del proceso de Elegir la modalidad de contratación., Número Diligenciar el número del proceso cuyo objeto es: Transcribir el objeto del proceso

Yo Nombre del representante legal identificado con la cédula de ciudadanía Nº documento de identificación, como Representante Legal de la empresa fabricante nombre del fabricante con Nit Nº Nit del fabricante, dirección dirección, teléfono teléfono E-mail E-mail, certifico y declaro bajo la gravedad de juramento el que se entiende prestado por la mera suscripción del presente documento y bajo mi responsabilidad personal y comprometiendo la responsabilidad de la persona natural o jurídica que represento:

Que los bienes que suministraremos a la unidad de la policía de la Policía Nacional, para cumplir, en caso de ser favorecido (a) con la adjudicación se hará en la cantidad, calidad y oportunidad requerida por la Entidad para el presente proceso de contratación, razón por la cual nos obligamos con el diligenciamiento del presente documento a cumplir con la anterior declaración en la ejecución del contrato.

Para el caso de los oferentes que se presenten en calidad de DISTRIBUIDOR deberán diligenciar el presente formulario con los datos del fabricante y deberá ser suscrito por éste (FABRICANTE) y por el OFERENTE.

El proponente:

_____
Firma del representante legal del proponente y/o Apoderado
Fabricante: Diligenciar el nombre del fabricante
Nombre Representante Legal: Diligenciar el nombre completo del representante legal
Identificación (C.C ☐ C.E. ☐) Diligenciar el documento de identificación del representante legal

_____
Firma del representante legal del proponente y/o Apoderado
Distribuidor: Diligenciar el nombre del fabricante
Nombre Representante Legal: Diligenciar el nombre completo del representante legal
Identificación (C.C ☐ C.E. ☐) Diligenciar el documento de identificación del representante legal

Nota: este Compromiso se verificará contra el Registro de Producción Nacional expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o el Organismo Nacional de Acreditación en Colombia – ONA

Policía Nacional | Outlook | Buscar | JORGE LUIS PINEDO A.

Excel INDICADORES FINANCIEROS A RECOM... | Abrir en Excel | Descargar | Guardar en OneDrive | Ocultar correo electrónico

Archivo | Inicio | Insertar | Compartir | Diseño de página | Fórmulas | Buscar

INDICADORES FINANCIEROS DE ESTUDIO MERCADEO REALIZADO A ENTIDADES DE CONTAC CENTER

ENTIDAD	BPM CONSULTING			CONINGPRO			RECOMENDACIÓN DE INDICADORES
AÑOS COMPARATIVOS	2022	2021	2020	2022	2021	2020	
Indice de liquidez	1,14			30,00			1,1
Razón de Endeudamiento.	66%			14%			65%
Cobertura de Interes	1,89			25,30			1,7
Rentabilidad del Patrimonio	0,39			0,10			0,08
Rentabilidad del Activo	0,13			0,09			0,09

CONTABILIDAD RASES # 8

INDICADORES FINANCIEROS

ALEXANDER RAFAEL RUIZ CARRILLO
Para: JORGE LUIS PINEDO ASCANIO
CC: ALEXANDER RAFAEL RUIZ CARRILLO
Lun 06/05/2024 13:57

INDICADORES FINANCIERO...
13 KB

ESTE DEPARTAMENTO CONTABLE, RECOMIENDA A LOS ESTRUCTURADORES DEL ECO DEL CONTRATO.
SERVICIOS INTEGRALES CONTAC CENTER, PARA REALIZAR LA ASIGNACION DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD, A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DE LA REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD # 8
ANEXAMOS CUADRO DE INDICADORES

Mensaje importante

Este mensaje y sus anexos enviado por alexander.ruiz@correo.policia.gov.co, son propiedad de la POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA y son únicamente para el uso del destinatario. Puede contener información de uso privilegiado o confidencial que no es de carácter público. Si no es el destinatario y ha recibido este correo por error, comuníquelo de inmediato al remitente y elimine cualquier copia que pueda tener. No está permitido el uso de su contenido si no es el destinatario, y hacerlo podría tener consecuencias legales, como las establecidas en la Ley 1273 del 5 de enero de 2009 y todas las que apliquen. Si es el destinatario, tiene la responsabilidad de mantener la confidencialidad de la información de este mensaje, sus documentos y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita.

CONFIDENCIALIDAD: Al recibir el acuse recibido por parte de esta dependencia se entenderá como aceptado y se recepcionará como documento prueba de la entrega del usuario (Ley 527 del 18-08-1999)

Responder | Responder a todos | Reenviar

. DEFINICIÓN O IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y ANALISIS DEL SECTOR

Un Contact Center es un centro de llamadas basado en la integración física y funcional de un computador – teléfono, para facilitar el intercambio de información entre una organización, sus clientes y/o proveedores, actuando como una unidad clave entre la empresa y su entorno, afirmación que coincide con quienes sostienen que dichos centros son el soporte desarrollado por las empresas. para satisfacer determinados aspectos de la relación con sus clientes en forma no presencial.

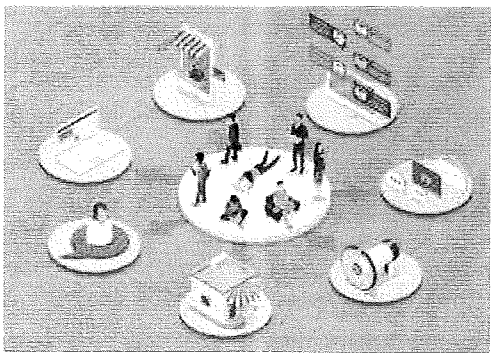
Los Contac Center gestados por Constructores e Ingeniería y Proyectos **"CONINGPRO" S.A.S** combinan tres aspectos fundamentales: *la revolución informática del último siglo, el avance en las telecomunicaciones y el enfoque al cliente como pilar fundamental de los nuevos enfoques administrativos.*

Un proceso de Contact Center puede ser descrito en su función operacional como un sistema de colas, para el cual se requiere identificar tiempos de atención al cliente, tiempos de espera, número de operadores requeridos, nivel de servicio, entre otros, con el fin de caracterizar el proceso. Nuestros Contact Center, tienen la capacidad de atender altos volúmenes de llamadas, con diferentes objetivos. Su principal enfoque es el de la generación de llamadas de salida o **llamadas de outbound** y la recepción de llamadas de entrada o **llamadas de Inbound**; Para mayor interacción con los usuarios manejamos **sistema omnicanal,** es decir colocamos a disposición del usuario otros canales tales como **WhatsApp Messenger, página de Facebook e Instagram** asociadas a la empresa, para que las respuestas sean eficaces, oportunas y ágiles. Se puede decir que es una unidad funcional diseñada para manejar y dar soporte a las operaciones cotidianas de la entidad a la cual brindamos nuestro servicio-

"CONINGPRO" S.A.S garantizar la instalación del Contac Center en un tiempo no superior a ocho días hábiles a partir de la fecha de inicio del contrato.

Expectativas del Contact Center.

1. Atención por todos los canales de Comunicación en una sola interfaz: Omnicanalidad



- ✓ Telefónico
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Mensajes de Texto SMS
- ✓ App CORP. HICM SAS
- ✓ Presencial (Tableta de campo)

2. Medir la demanda de atención y la gestión de agentes, reportes históricos y en tiempo real.

1. Línea Telefónica con troncales

Mensaje de texto

Aplicativo (Para entregar ordenes, el cual arrojara un código)

Recursos Humanos y Dotaciones:

Dentro de los recursos humanos manejamos personal altamente capacitado en nuevas tecnologías, para este servicio es necesario contar con:

1 Ingeniero plataforma 24/7

1 Supervisor Contact Center

26 Agentes Operadores (**Formación Académica como Auxiliar de Enfermería**)

El Mantenimiento remoto de servidor y equipos, las bolsa o paquetes de mensajes API para WhatsApp, la integración de las redes sociales tales como página de Facebook e Instagram para campañas habilitadas y la Papelería promedio por mes, dan cubrimiento al costo establecido.

MONEDA A CONTRATAR

La moneda en la cual se debe presentar la oferta y se celebrará el contrato es el peso colombiano.

FORMA DE PAGO

El pago se realizará en moneda legal colombiana, en pagos fijos mensuales 30 días a la prestación del Servicio.

Implementación:

El presente servicio tendrá un tiempo de implementación no mayor a 8 días a partir de la entrega total de la información requerida por parte del Coordinador del Servicio y Firma y legalización del Contrato

Confidencialidad:

Esta propuesta y los documentos que las soportan son propiedad de **CONINGPRO S.A.S.** y no podrán ser compartidos con terceros.

Toda la información y documentación a la cual se tendrá acceso será protegida en el marco de un acuerdo de confidencialidad firmado entre las partes.

CONINGPRO S.A.S. como proveedor de servicios para diferentes entidades similares, ha mantenido sus acuerdos de confidencialidad como parte fundamental que nuestra oferta da valor a nuestros clientes.

Atentamente,

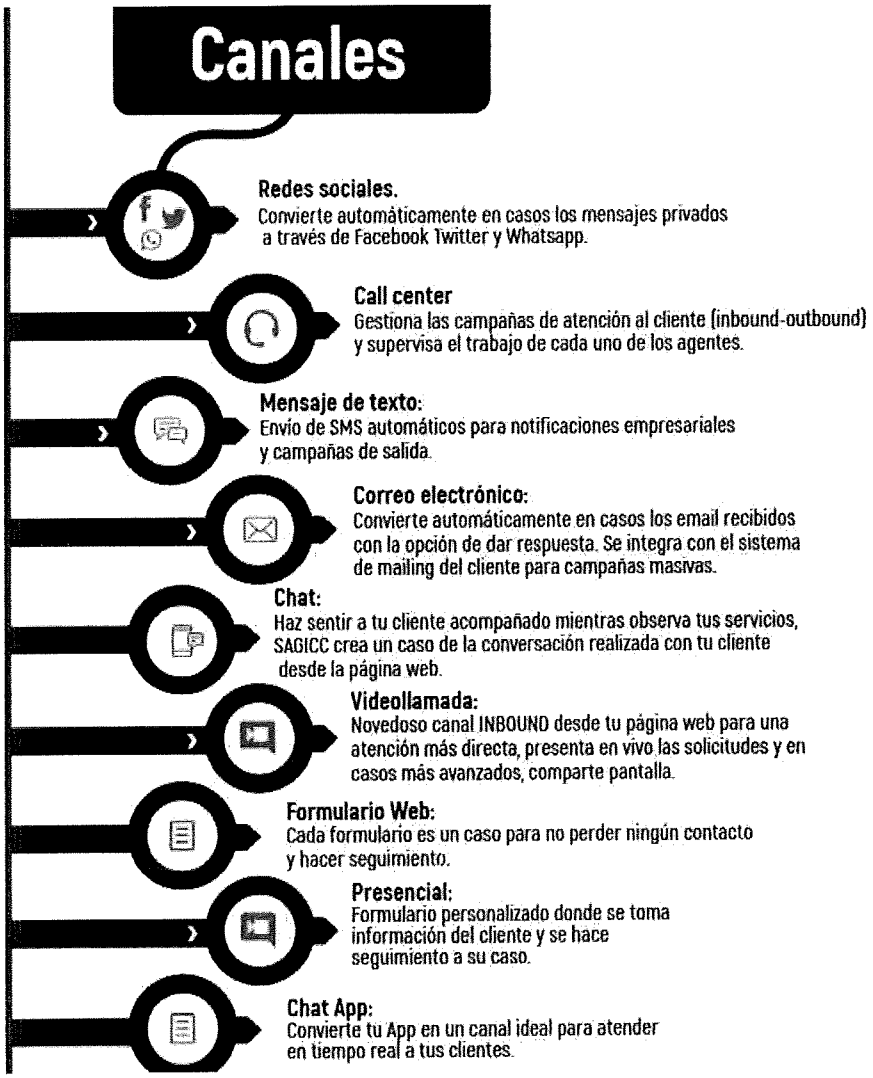


SANTANDER SOLANO SERRANO
Gerente Comercial
Cel.: 3017883232

3. Integración con Software de CLIPO CARIBE para tener la información del paciente y el registro de sus gestiones en el Contact Center. Se compromete a realizar empalme con el actual contratista para la entrega de procesos, actividades y conocimientos en general con tres días de antelación al inicio de ejecución del contrato.

4. Entender el viaje del cliente (paciente o usuario), conocer cada momento de atención y el canal que prefiere para ese momento.

5. Automatizar el envío de información por el canal ideal en cada momento



Canales Digitales.

- Parametrización:

Con la API de WhatsApp: El Uso del canal WhatsApp a través de API suministrada por un tercero donde se integra un (1) número de sim card que esté en su propio equipo celular, para convertir en casos los mensajes de WhatsApp en interacción con los usuarios.

- Permite mantener 20 conversaciones simultáneas. Recepción de mensajes uno a uno, recibe texto, emoticones, imágenes png, jpg, audios grabados en el App.

- Restricciones: No se permite mensajes masivos para evitar bloqueo de la línea, no recibe Gif o videos ni adjuntar archivos. El número de sim card no puede ser la misma línea de un número personal.

Se compromete:

A garantizar que cuenta con la capacidad de resolver cualquier daño técnico implementado en un tiempo máximo de 4 horas hábiles a partir del momento del requerimiento, o en su defecto entregará como soporte un equipo de respaldo mientras dure la reparación del daño, un equipo con las características técnicas y de funcionamiento necesarias para suplir la necesidad, de modo que no se vea interrumpido el servicio de Contac Center.
El servicio de mantenimiento correctivo se solicitará por medio de correo elctronico a través de un formato de servicio técnico el cual suministraremos y será atenderá el servicio en un tiempo máximo de 4 horas.
Ofrecer un sistema de respaldo de los datos contenidos en el servidor, Software para copia de almacenamiento en la Nube.

PLAN DE CONTINGENCIA ágil y efectivo que adoptará en la ocurrencia de cada uno de los siguientes eventos:
a) Daño en el servidor PBX; tener disponible un servidor PBX de reserva para uso en caso de daño del servidor
b) Daño en un computador de los agentes; Tener por lo menos 2 portátiles adicionales en caso de daño de alguno en operación
c) Problemas de conectividad con el software inbound y outbound.
d) Daño en las líneas telefónicas, se cuentan con líneas celulares en caso de daño en líneas fijas

Garantizar el correcto agendamiento de citas médicas de acuerdo con los parámetros establecidos por la Regional de Aseguramiento en Salud No 8.
Asegurar un monitoreo permanente a través del supervisor que asigne el proveedor y para verificar la actividad realizada por parte de los agentes que integran la campaña del Contac Center.
Se garantiza la grabación de las llamadas inbound y outbound en el Call Center y la capacidad de almacenarlas por un tiempo superior a los seis meses.
A realizar recordatorio de citas de los pacientes, con previo listado entregado por el líder del programa por medio de mensajes de texto o llamada, notificación inmediata por correo electrónico de los requerimientos necesarios a corregir para asignar la cita y dar fe que el usuario esta notificado.

OFERTA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA MÍNIMA

SOFTWARE DE COMUNICACIONES Y ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN

ITEM	NOMBRE SOFTWARE	DESCRIPCIÓN	ALMACENAMIENTO	RED	TIEMPO MAX. CONTROL LLAMADA
1	RPI. Copyright	Software de Comunicación y almacenamiento	Cloud_ Dropbox	Si	Configurable a Tiempo ilimitado

EQUIPOS	TIPO EQUIPO	MARCA	SISTEMA OPERATIVO	VERSION S.O.	CANT
Servidor	Desktop	Lenovo	Windows	Ajustable	1
Equipos	Portátil	Lenovo/HP	Windows	Ajustable	26
Router	WIFI	Tp-Link			1
UPS		Star Tec	interactiva	500v	1

Bajo del arquetipo anterior expuesto, detallamos los elementos y las funciones de cada elemento

ELEMENTO	FUNCIÓN
Central telefónica	Aparato que centraliza las llamadas que se reciben en una organización y las distribuye en los distintos puestos de trabajo
Servidor CTI	Cumple la función de coordinar todos los componentes Hardware y Software del *call center*. Es este servidor el que por ejemplo, imparte órdenes para el envío de información a los diferentes puestos de trabajo o almacena y estructura la información para los diferentes reportes de operación que se requieran.
Servidor de bases de datos	Donde se almacena la información de los clientes
Sistema interactivo de respuesta de voz	Conjunto de Hardware y software que se encarga de la gestión de llamadas entrantes (inbound) a una organización. Permite y facilita la entrega de mensajes "hablados" a los llamantes de tal forma que estos puedan acceder a la información a la información residente en las bases de datos de las organizaciones. Se le asignan los trabajos de información rutinaria, dejando para los agentes la atención específica de los requerimientos de los llamantes
Sistemas informáticos específicos	Se trata de las aplicaciones que atienden los temas específicos, como pueden ser citas médicas, pasajes aéreos, reparación de PC, operaciones bancarias, (típicamente los servicios 0900). Son las soluciones informáticas. Acceden a las bases de datos.
Estación de trabajo de los agentes	Cada uno de los puestos de operación donde se ubican los agentes telefónicos para realizar su trabajo de interacción con los distintos usuarios.

CONINGPRO S.A.S manifiesta que hace una descripción de los módulos actuales de los Contact Center en Colombia, teniendo en cuenta las condiciones ergonómicas y comparándolas con las reglas presentadas en la Norma Técnica Colombiana NTC 1440, con la normatividad internacional expuesta por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, parámetros antropométricos de la población laboral colombiana, buscando así presentar un prototipo de un módulo flexible, con el cual se logre generar mejores condiciones ergonómicas y de distribución del Contact Center como tal

Perfil profesional para operarios del Servicio de Contact Center:

1. Conocimiento y Experiencia Técnica (Formación Académica)

OPERADORES con énfasis técnicos o tecnológicos referentes a Sistemas informáticos, o tele marketing, Experiencia laboral (mínimo un año).

2. Habilidades mínimas

- Conocimiento de herramientas de sistemas.
- Destrezas y habilidad en el manejo del ordenador y ofimática.

3. Competencias relacionadas con el cargo del operador

Gerenciales

- Autonomía.
- Asertividad en la toma de decisiones.
- Habilidades comunicativas.
- Solución de problemas y requerimientos.
- Orientación e información al usuario.
- Capacidad de reflexión y autocrítica adecuadas.

Humanas

- Capacidad de autocontrol.
- Perseverancia en el cumplimiento de las tareas de larga duración.
- Capacidad de escucha y concentración.
- Orientación al cliente.
- Recursividad.
- Inteligencia emocional.
- Aprendizaje.
- Se requiere que los operadores tengan buena modulación, para garantizar una buena atención al usuario.

Propuesta Económica

Analizando los Requerimientos técnicos, costos y utilidad del servicio presentado, mano de obra, más insumos y elementos de papelería, más maquinaria y equipo e infraestructura tecnológica, establecemos un costo general de servicio mensual por un valor de

Valor del Servicio Mensual >>>>>>>> $88.000.000.incluido I.V.A.

OCHENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS M/L Incluido IVA

CONDICIONES COMERCIALES:

Validez de la Oferta: 15 días

Contratación Mínima: 4 meses

Forma de Pago: 30 días a partir de Radicación de Factura

Inicio de Operatividad: 8 Días Hábiles a partir del Legalización y Firma del Contrato

Los valores ofertados, garantizan la totalidad de cada uno de los recursos necesarios del servicio a contratar, tanto humanos como tecnológicos que cumplirán a cabalidad los objetivos propuestos.

Recursos Tecnológicos:

El sistema tecnológico cuenta con servidor de gran rendimiento de última tecnología, infraestructura de Red, Data Center, IVR, integración de canales en la misma plataforma, campañas Inbound/outbound y Software integral de Estadísticas y Telecomunicaciones con el fin de coordinar el tráfico de llamadas y servicio operativo, además aplicativo como interface para conexión remota con desarrollador externo.

1. PC escritorio

26. Portátiles

1. UPS capacidad interactiva

26. Diademas

26. Sillas Ergonómicas

Divisiones

1. Impresora Multifuncional

1. Teléfono fijo

3. Celular integrado al software de trabajo para redes sociales

Jelow
Customer Experience

TechniSupport

Barranquilla, marzo 8 de 2024

Señores
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE SANIDAD
REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD NUMERO 8
Ref.: Cotización para Estudio de Mercado .

Cordial saludo.

Por medio de la presente y con miras a adelantar un proceso para contratar con ustedes la prestación de los servicios para contratar en la ciudad de soledad - atlantico, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios del subsistema de salud de la Policía Nacional de la Regional de Aseguramiento en Salud Número 8".

Jelow es una empresa que ofrece soluciones integrales de Contact Center omnicanal – BPO, con integración tecnológica y a la medida de los requerimientos de nuestros clientes. Sin importar el tamaño de la empresa, brindamos experiencias de usuario (customer experience) óptimas para su satisfacción.

Jelow ofrece la gestión de todos los canales de comunicación desde una única interfaz con la plataforma omnicanal CX Sagicc. Esta plataforma, distribuida en el territorio nacional por Technisupport SAS, cuenta con amplia experiencia en el sector salud colombiano y posee las certificaciones ISO 9001, ISO 27001 y se encuentra en proceso de obtener la certificación ISO 20000-1.

Estamos comprometidos con brindarles la mejor experiencia en atención a sus usuarios. Para ello, ofrecemos una solución integral que incluye:

- Atención al cliente a través de diferentes canales: llamadas telefónicas, WhatsApp y de requerirlo más adelante, correo electrónico, chat web y redes sociales.
- Gestión eficiente de las citas médicas: programación, confirmación, reprogramación y cancelación de citas.
- Resolución de dudas y consultas de los usuarios: información sobre servicios, trámites, requisitos y estado de sus solicitudes.

- Atención personalizada y humanizada: un equipo de profesionales altamente capacitados y con experiencia en el sector salud.
- Tecnología de última generación: plataforma omnicanal CX Sagicc que permite una gestión eficiente de las interacciones con los usuarios.
- Informes y análisis detallados: seguimiento de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para la evaluación del servicio.

Beneficios de nuestra propuesta:

- Mejora en la satisfacción de los usuarios: atención oportuna, personalizada y eficiente.
- Reducción de los tiempos de espera: optimización de los procesos de atención.
- Disminución de los costos operativos: automatización de tareas y gestión eficiente de los recursos.
- Mejora en la imagen del hospital: fortalecimiento de la marca y la reputación.

Estamos seguros de que nuestra experiencia, tecnología y compromiso con la excelencia nos convierten en el aliado estratégico ideal para la ESE Hospital Local Cartagena de Indias en la satisfacción de sus necesidades de Call Center.

Invitamos a revisar nuestra propuesta en detalle y a contactarnos para ampliar la información o agendar una reunión.

Item	Descripción	Cantidad	Valor Mensual	Iva	Valor Total Mensual
1	Contac Center según especificaciones dadas en documento	1	$ 185.306.333	$ 35.208.203	$ 220.514.537

- Propuesta está basada en la legislación laboral.
- Se cotizan 26 agentes.
- Hora de automatización realizada por nuestro equipo posterior a la parametrización inicial tendrá un costo de $240.000.
- Incluye 3 troncales telefónicas entrantes por agente.
- Incluye 6 troncales telefónicas de salida.
- Interacción adicional a las 250.000 de WhatsApp tendrá un costo de $20 por demanda

La anterior cotización es hecha a todo costo e incluye: Agentes, uso de la plataforma, creación de campañas de atención personalizadas, parametrización inicial básica (sin automatización), gastos de telefonía y mensajería a través de WhatsApp, vigencia de la valores hasta el 31 de diciembre de 2024.

Cualquier inquietud, no duden en consultar en los correos: fposada@jelow.co luisnieto@technisupport.com , jandraus@sagicc.co

Atentamente,

Francisco Posada
Gerente Jelow

Luis Alberto Nieto
Gerente Technisupport

PROELINCO
Proyectos e Ingenieria

Barranquilla, 02 de Febrero de 2024

Señores:
CLINICA REGIONAL CARIBE POLICIA NACIONAL
SOLEDAD ATLANTICO

COTIZACIONES				**COTIZACION N° 309-2024**
SERVICIO CALL CENTER				
ITEM	**DESCRIPCION**	**CANT. PAGOS**	**VR.Mensual del Servicio**	**Vr, TOTAL del Servicio IVA**
1	PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACION GENERAL DE LA DIRECCION DE SANIDAD REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 8." Según Especificaciones Técnicas allegadas	1	$ 92.170.000	$92.170.000
VR. TOTAL DE PLATAFORMA INCLUIDO IVA			**$92.170.000.oo**	

Son: Noventa y Dos millones Ciento Setenta Mil Pesos INCLUIDO I.V.A
Validez de la Oferta: 20 Días,
Tiempo de Inplementación: 30 Días

Atentamente,

KETTY GOMEZ
KETTY GOMEZ BARROS
RPTE LEGAL

COTIZACIÓN ESTUDIO DE MERCADO RASES 8

Proveedor: BPM CONSULTING SAS **Fecha:** 08 de marzo de 2024

Item	Servicio	Capacidad	Unidad de facturación	Meses	Valor Unitario antes de IVA	Valor mensual antes de IVA	Valor total 5 meses
1	Agente en la entidad Agente general	26	mes	5	$ 4.500.000,00	$ 117.000.000,00	$ 585.000.000,00
2	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	100000	minuto	5	$ 7,00	$ 700.000,00	$ 3.500.000,00
3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	2600	minuto	5	$ 38,00	$ 98.800,00	$ 494.000,00
4	Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una vía	40000	minuto	5	$ 37,00	$ 1.480.000,00	$ 7.400.000,00
5	Hora desarrollo	150	hora	5	$ 344.000,00	$ 51.600.000,00	$ 258.000.000,00
6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria	1	mes	5	$ 10.200.000,00	$ 10.200.000,00	$ 51.000.000,00
7	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	26	licencia/mes	5	$ 437.000,00	$ 11.362.000,00	$ 56.810.000,00
8	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva Voz profesional	3	Grabación	5	$ 164.000,00	$ 492.000,00	$ 2.460.000,00
9	Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	1000	minuto	5	$ 124,00	$ 124.000,00	$ 620.000,00
10	Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en ciudades principales	18000	minuto	5	$ 115,00	$ 2.070.000,00	$ 10.350.000,00
11	Troncal SIP	39	canal/troncal	5	$ 110.000,00	$ 4.290.000,00	$ 21.450.000,00
12	Lider de calidad	1	mes	5	$ 9.500.000,00	$ 9.500.000,00	$ 47.500.000,00
13	Canal de internet	1	mes	5	$ 1.639.000,00	$ 1.639.000,00	$ 8.195.000,00
13	Plan de celular	1	mes	5	$ 110.000,00	$ 110.000,00	$ 550.000,00
13	Distintivo Institucional	26	distintivo	5	$ 280.000,00	$ 7.280.000,00	$ 36.400.000,00
						Subtotal	**$ 1.089.729.000,00**
						IVA	$ 207.048.510,00
						Total	**$ 1.296.777.510,00**

Nota: La presente cotización se realiza por solicitud de la entidad como parte del proceso de estudio de mercado, la misma no corresponde a una cotización definitiva.

Norberto Duarte Monsalve