MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE SANIDAD
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO

San Juan de Pasto 10 JUL 2024

PN UPRES NARIÑO MIC 002 2024

"ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO."

INFORME FINAL DE VERIFICACIÓN CONSOLIDADO DE EVALUACIONES

La Policia Metropolitana San Juan de Pasto- Unidad Prestadora de Salud Nariño, en cumplimiento a lo previsto en el pliego de condiciones definitivo, DATOS DEL PROCESO, numeral 4. CRONOLOGÍA DEL PROCESO, establecido para presente proceso en la plataforma SECOP II, publicó el resultado de las evaluaciones durante un (01) día hábil en la plataforma SECOP II, término durante el cual se podía presentar observaciones a las evaluaciones realizadas, conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 2.2.1.2.1.2.20 del Decreto 1082 de 2015 y decreto 1860 del 2021.

Teniendo en cuenta que le presente proceso tenía como valor inicial un monto estimado de **DIECIOCHO MILLONES DE PESOS ($ 18.000.000)MONEDA LEGAL CORRIENTE**, **Incluido IVA**, Por lo anterior y teniendo como precio techo mensual la oferta del proponente, el valor total del presente proceso quedara de la siguiente manera así: **DOCE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL PESOS ($12.648.000), MONEDA LEGAL CORRIENTE**, Incluido IVA, amparados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal Nº 17424 del 04 de junio de 2024, expedido por la responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño.

Los informes de verificación juridica, técnica y financiera-económica, se encuentran a disposición en la Oficina del Grupo de Contratos de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, Ubicada, carrera 35 No 19-119 barrio Versalles, en horario de 8.00 am a 5:00 pm de lunes a viernes (día hábil).

OFERENTE	VERIFICACION JURIDICA	VERIFICACION TECNICA	VERIFICACION FINANCIERA-ECONOMICA
TEKNIIKKA KOR S.A.S	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

Atentamente.

Coronel **HERNANDO ALFREDO CALDERON VEGA**
Comandante Policia Metropolitana San Juan de Pasto

Elaboro: PT. Nohora Liliana Perez Yela
Auxiliar de Archivo UPRES-NARIÑO

Revisó: CT. Jhon Alfonso Aragón Fonseca
Jefe Administrativo y Financiero UPRES-DENAR

Reviso y aprobó: IJ. Julio Andrés Rosero Peña
Asesor Juridico MEPAS

Revisó: IT. Yimmy Luciano Estrada Garzón
Analista de Contratos UPRES-DENAR

Revisó: MY. Linda Yohanna Ibarra Álvarez
Jefe Unidad Prestadora de Salud NARIÑO

Reviso: CT Darwin Mauricio Acosta Enriquez
Jefe Administrativo MEPAS (E)

Fecha Elaboración 05/07/2024
ARCHIVO \WINDOWS C

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCIÓN DE SANIDAD
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO

Fecha:	San Juan de Pasto, 9 de julio de 2024		
Hora de inicio:	11:00 Horas	**Hora de finalización:**	12:00 Horas
Lugar:	Sala de Juntas Policía Metropolitana San Juan de Pasto		

ACTA __063_____ – ARLOF – GRUCO

Que trata de la presentación del informe de las evaluaciones del proceso de contratación por mínima cuantía No. **PN UPRES NARIÑO MIC 002 2024**, cuyo objeto es **"ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".**

ORDEN DEL DÍA

1) Verificación de asistentes
2) Antecedentes Proceso de Contratación
3) Presentación Evaluaciones
4) Compromiso
5) Cierre

DESARROLLO

1. Verificación de asistentes

En las instalaciones de la Sala de Juntas de la Policía Metropolitana San Juan de Pasto el día 9 de julio de 2024, siendo las 11:00 horas, se reunieron los integrantes del Comité Evaluador técnico, jurídico y económico , para la presentación del informe de evaluaciones del proceso de contratación por mínima cuantía **No. PN UPRES NARIÑO MIC 002 2024,** el cual tiene por objeto **"ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"**

COMITÉ EVALUADOR	
TÉCNICA	SI. JOHNATAN JIMENEZ MURCIA
TÉCNICA	TA-27. NORIDA TORO LOPEZ
ECONÓMICA	TES-21. MARIA FERNANDA AUX CONCHA
JURIDICO	SI. ROBERT ALEXANDER RUALES MONCAYO

INTEGRANTES UPRES NARIÑO	
1	MY. LINDA YOHANNA IBARRA ALVAREZ- Jefe UPRES NARIÑO
2	CT. JHON ALFONSO ARAGON FONSECA- Jefe Área Logística y Financiera UPRES NARIÑO
3	IT YIMMY ESTRADA GARZON-Analista de Contratos UPRES NARIÑO
4	PT. NOHORA LILIANA PEREZ YELA –Auxiliar de Archivo UPRES NARIÑO

INTEGRANTES MEPAS	
1	CT. DARWIN MAURICIO ACOSTA ENRÍQUEZ - Jefe (E) ARLOF MEPAS
2	IJ. JULIO ANDRES ROSERO PEÑA- Jefe Asuntos Jurídicos MEPAS

2. Antecedentes Proceso de Contratación.

- ✓ **Objeto del proceso**: **"ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".**
- ✓ **Presupuesto Oficial: DIECIOCHO MILLONES DE PESOS ($18.000.000,00)** MONEDA LEGAL COLOMBIANA, Correspondientes Incluido IVA, a la vigencia 2024. Según certificado de disponibilidad presupuestal **No 17424 del 04 de JUNIO de 2024,** expedido por el responsable de presupuesto de la unidad prestadora de salud Nariño

- ✓ Que la publicación de la invitación publica se realizó el 24 de junio de 2024 en el portal de contratación www.colombiacompra.gov.co. Mediante cronograma establecido en SECOPII.

- ✓ Que durante el término previsto dentro del cronograma del proceso, para realizar observaciones, aclaraciones, comentarios, sugerencias o consultas al proyecto y pliego de condiciones, se efectuaron observaciones, por parte de los siguientes oferentes, así :

Tipo	Referencia	Asunto	Archivos	
TEKNIIKKA KOR S.A.S.	General	CO1.BDOS.6294755	OBSERVACIÓN	8 días de tiempo transcurrido (28/06/2024 3:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)

Que mediante comunicado oficiales No **GS-2024-104392 - UPRES JEFAD, el 02 de julio de 2024** el comité evaluador técnico emiten respuesta al oferente que realizo observaciones.

Igual manera se realizó ADENDA ampliando el cronograma del presente proceso toda vez que la plataforma SECOPII, presenta fallas técnicas donde no dejaba visualizar el proceso a los proveedores, caso que fue escalado a COLOMBIA COMPRA EFICIENTE , mediante NUMERO 1181060.

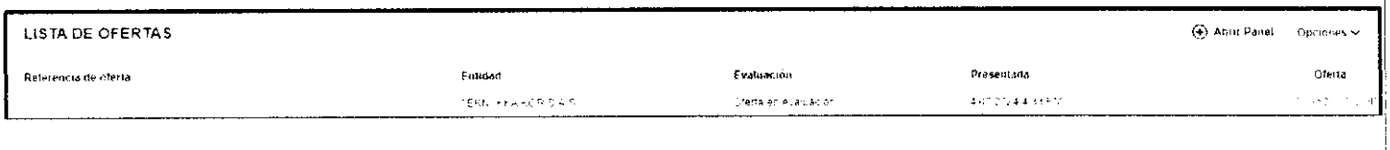


LIMITACION A MIPYMES:

Una vez finalizado los términos establecidos en el cronograma para presentar solicitud a licitación convocatoria a MIPYMES dentro del Proceso de contratación modalidad Mínima Cuantía **PN UPRES NARIÑO MIC 002 2024,** el cual tiene como objeto el ***"ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA***

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO", por la suma de **DIECIOCHO MILLONES DE PESOS ($18.000.000,00)** Incluido IVA, correspondientes al presupuesto de la vigencia fiscal 2024, dando aplicabilidad al Decreto 1860 de 2021, en sus artículos **"ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.2. Convocatorias limitadas a Mipyme**, **ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.4. Acreditación de requisitos para participar en convocatorias limitadas**, **ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.3.** Limitaciones territoriales, dentro de los cuales NO se presentaron solicitudes, por lo cual el proceso no se limita a Mipymes

- ✓ **Fecha de Cierre:** 04 de julio de 2024.
- ✓ **Proponentes que presentaron ofertas:** Mediante la plataforma SECOP II, el 4 de julio de 2024, se realizó diligencia de cierre del proceso y apertura de ofertas presentándose los siguientes proponentes, así:


LISTA DE OFERTAS

Abrir Panel Opciones

Referencia de oferta	Entidad	Evaluación	Presentada	Oferta
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

3. Presentación Evaluaciones.

Evaluación Económica

Que mediante oficio No. **GS-2024-*103334* - UPRES-JEFAD-29** de fecha 5 de julio de 2024, radicada en la oficina de contratos el mismo día, se recibió la verificación económica de la oferta, en la cual la señora **TES21. MARIA FERNANDA AUX CONCHA**, establece que el oferente **CUMPLE** con todas las condiciones económicas planteadas en el presente proceso.

A continuación, se presenta el informe de evaluación, económica de la oferta recibida con motivo del proceso de Selección de Contratación de Mínima Cuantía **"ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".**

Convenciones empleadas en el informe:

SI.	= CUMPLE	N.C.	= NO CUMPLE	SUBS.	= SUBSANABLE	N.A.	= NO APLICA	N.O.	= NO OFERTA

Datos generales del proceso:

PRESUPUESTO OFICIAL ASIGNADO	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL		MODALIDAD DE CONTRATACIÓN
	SFI	SIIF	
El valor estimado para la presente contratación es por la suma **DIECIOCHO MILLONES DE PESOS ($18.000.000,00) MONEDA LEGAL COLOMBIANA, Correspondientes** Incluido IVA, a la vigencia 2024		Amparados con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal **SIIF No. 17424 del 04 de JUNIO de 2024** expedido por la Jefe de Presupuesto de la UPRES Nariño	*El presente proceso de contratación se adelantará por modalidad de selección de MÍNIMA CUANTÍA, según lo establecido en el artículo 274 de la Ley 1450 del 2011, 94 de la Ley 1474 del 2011 y acorde con lo estipulado en el capítulo 2 subsección 5 del Decreto 1082 de 2015 y la Resolución No. 00090 del 15 de enero de 2018 "Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional", metodología SECOP II, dispuesta por Colombia Compra Eficiente*

Fecha de Cierre: 04 de julio de 2024
Hora de cierre: 17: 00 horas
A continuación, se relaciona el oferente a evaluar, así

REF.	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	TELEFONO	N° NIT
1	TEKNIIKKA KOR SAS	3205988076	900686105-3
	REPRESENTANTE LEGAL: JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES	3205988076	C.C 1.026.276.006

REQUISITOS DE ORDEN ECONOMICO

REFERENCIA	1
	TEKNIIKKA KOR SAS
	¿CUMPLE?
OFERTA ECONOMICA (Anexo No. 4)	SI
Copia del Formulario de Inscripción en el Registro Único Tributario	SI
Certificación Bancaria de cuenta activa	SI
Datos básicos beneficiario cuenta	SI
RESULTADO	**HABILITADO**

OFERTA ECONOMICA :

ÍTEM	DESCRIPCIÓN TECNICA DEL ELEMNTO	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIOS TECHO MENSUAL INCLUIDO IVA	VALOR OFERTADO MENSUAL INCLUIDO IVA
1	"ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"	Software y hardware demás componente	$ 3.085.805 Mensuales Incluido IVA para todo el objeto del contrato	$ 2.790.000

CONCLUSIÓN:

Revisado y verificado los documentos económicos a los que le corresponde evaluar a este comité, los cuales son exigidos en el pliego definitivo para el proceso No **PN UPRES NARIÑO MIC 002 2024** se puede concluir lo siguiente:

TEKNIIKKA KOR SAS: Identificado con Nit **900.686.105-3, CUMPLE,** teniendo en cuenta que su oferta económica se encuentra por debajo de los precios techos establecidos para el presente proceso,

Evaluación Técnica

Que mediante oficio No.**GS-2024-101168–UPRES–JEFAT- 29.25**,de fecha 05 de julio de 2024, radicada en la oficina de contratos el mismo día, se recibió la verificación técnica de la oferta, en la cual los señores; Subintendente **JOHNATAN JIMENEZ MURCIA** y la señorita **NORIDA TORO LOPEZ**, establecen que el oferente **CUMPLE** con todas las condiciones técnicas planteadas en el presente proceso.

REF.	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	TELEFONO	N° NIT
1	TEKNIIKKA KOR SAS	3205988076	900686105-3
	REPRESENTANTE LEGAL: JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES	3205988076	C.C 1.026.276.006

CONDICIONES MINIMAS HABILITANTES

ITEMS	DESCRIPCIÓN	CUMPLE	
	ALCANCE FUNCIONAL	**SI**	**NO**
1	El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software y hardware que serán entregados en el Establecimiento de Sanidad Nariño, que cubren las siguientes funcionalidades, las cuales serán utilizados por el Interactive Voice Response (IVR), servicio de Whatsapp y mensajería de texto del Call Center, para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas por medicina general, odontológicas.	X	
	ALCANCE TECNICO	**SI**	**NO**
2	El oferente debe garantizar que el servicio de Call Center para el Establecimiento de Sanidad Policial Primario en (Pasto - Nariño) cuente con una conexión segura junto a dos troncales SIP fijas de diferentes operadores, con números fijos asignados al departamento de NARIÑO, cada troncal deberá contar con 20 sesiones simultaneas. Para la troncal de salida el oferente debe garantizar mínimo 10.000 minutos mensuales, que serán utilizados y auditados para la confirmación de citas, y/o cambios de estas. Estas troncales debe tener un numero único mediante el cual se recibirán las llamadas y del mismo modo se realizarán, la troncal debe ser de tecnología digital y como mínimo debe tener la opción de 40 llamadas simultaneas.	X	
3	El oferente debe garantizar que la central telefónica la cual está instalada en la Unidad Prestadora en Salud establezca conexiones sin pérdida de comunicación cuando el software y hardware sea instalado de igual forma los servicios de Whatsapp con opción de gestión a través de chatboot mediante herramienta web y mensajería de texto masiva como mínimo de 10.000 mensajes de texto para recordatorio de citas para la prestación de los servicios de Call Center el cual debe contar con la capacidad suficiente (Interfaces), para la atención de las llamadas entrantes (Troncales de entrada) sin perderse ninguna de estas, así mismo estar conectada con el software suministrado, desde la troncal primaria con canales de entrada para llamadas entrantes y redireccionamiento de llamadas a números celulares de personal relacionado con la operación.	X	
4	El oferente debe ofrecer un software supervisor mediante un dashboard, llamadas activas y estado de la red. De igual forma deberá suministrar a la Unidad Prestadora de Salud Nariño métricas y funcionalidades de usuario de gestión, reporte estadístico para la operación, reporte gerencial para la efectividad y módulo de control de calidad en la gestión.	X	

5	El oferente debe garantizar que el software suministrado como mínimo pueda generar y mostrar la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los diferentes grupos de timbrado, así como monitorear en tiempo real valores como nivel de servicio, estado de la cola de espera, estados de los operadores del Call Center, entre otros.	X	
6	El oferente debe garantizar que el software y el hardware de supervisión pueda ser visto por el supervisor del contrato en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Complementario Nariño.	X	
7	El oferente debe garantizar que para la operación del servicio del Establecimiento de Sanidad Nariño, suministre el servicio de un sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean esta de entrada y salida de dicho servicio	X	
8	El oferente debe garantizar que para la operación del servicio el Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), el sistema de call center cuente con la programación de un (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes	X	
9	El oferente debe garantizar la construcción del árbol de servicios del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto- Nariño), para lo cual proveerá todo lo necesario, es decir desde las personas que graban los mensajes hasta el equipo técnico que lo programa sobre el IVR.	X	
10	El oferente debe garantizar el suministro de un funcionario con experiencia (técnica, tecnológico y/o profesional) que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR).	X	
11	El oferente debe garantizar el desarrollo del Proceso Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Nariño, servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto- Nariño), Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR).	X	
12	El oferente debe garantizar el desarrollo de la Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa, Servicio de Administración de Asignación de servicios de (Citas Médicas De Medicina General y odontología en el servidor (IVR).	X	
13	Contar con el servicio para la configuración condición de tiempo, de acuerdo a los horarios y días de atención para la asignación de citas.	X	
14	El software debe tener un módulo de mantenimiento donde se pueda realizar la administración de los usuarios administradores del software de acuerdo al nivel o privilegios, registro de operaciones o auditoria de configuración, eventos del sistema, copias de seguridad.	X	
15	El software debe tener un Módulo de gestión de las extensiones, troncales análogas y digitales, configuración de rutas entrantes y rutas salientes.	X	
16	El oferente debe garantizar que el sistema del IVR Transaccional debe tener a partir de la asignación de la cita, tener un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad, generando cualquier información que se solicite.	X	
17	El oferente debe garantizar que el módulo CRM permita monitorear los indicadores de Nivel de servicio, Nivel de atención, en tiempo real desde cualquier dispositivo conectado a la red. Adicionalmente permite realizar auditoria online de los agentes sin que estos se den cuenta	X	
18	El sistema debe permitir la conexión de dispositivos conectados a la red derivados de la comunicación IP de la unidad prestadora de salud Nariño- Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), softphone para pc, debe tener aplicación (Android y iPhone) propia softphone para celular.	X	
19	El software debe permitir realizar Informe general mensual del servicio, donde se identifique las franjas horarias con mayor tráfico de llamadas, reporte de citas asignadas vía WhatsApp y confirmaciones de citas vía mensaje de texto	X	
20	El software debe contener códigos de funciones para los agentes de call center mediante los cuales pueden realizar diferentes funciones entre las extensiones.	X	
21	El software debe monitorear en tiempo real las acciones que están desarrollando todo el personal suministrado para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio.	X	
22	El software debe tener un direccionamiento hacia el número de contacto, con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz o datos.	X	
23	El oferente debe garantizar el suministro de chat para la interacción entre miembros del call center.	X	
24	El oferente deberá garantizar que dicho software presente las diferentes políticas de seguridad establecidas por los TIC, así mismo junto con personal de telemática de la unidad respecto a los diferentes permisos que se debe establecer en la red de policia.gov.co.	X	
25	El oferente deberá garantizar que dicho software debe utilizar herramientas informáticas que residen en los servidores de datos (Oracle), y los servidores de publicación (Windows, IIE) de la Policía Nacional, anterior servidor quedara instalado en el área de Telemática para su respectivo control y funcionamiento, a su vez dichos mantenimientos serán asumidos por el contratante y no generara ningún costo para la Unidad Prestadora en Salud Nariño.	X	
26	El oferente garantizara que dicho software integrara los servicios de voz con la central telefónica del Establecimiento de Sanidad Nariño.	X	
27	El oferente garantizará que dicho software suministrará a esta unidad información detallada, como: Comportamiento del Flujo de Llamadas - Total de llamadas entrantes - Total de llamadas atendidas - Duración total de la llamada - Llamadas salientes - Duración de llamadas x agente - Promedio de tiempo de llamadas salientes por agente - Horas con el más alto volumen de llamadas.	X	
28	El oferente debe garantizar la recepción de los requerimientos y llamados de asistencia técnica mediante una mesa de ayuda en línea, para el reporte de casos, la cual debe ser en tiempo real.	X	
29	El software debe guardar grabaciones de las llamadas por 6 meses, las cuales serán de gran ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Nariño.	X	
30	El oferente entregará junto con su propuesta toda la documentación de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso en idioma español, tales como licencias; soportes de derechos de autor y ficha técnica del hardware ofertado, certificación de manejo, uso, instalación	X	

	e implementación para el caso de que el software y hardware no sean de propiedad del proponente.		
31	El oferente se compromete a entregar una garantía del software incluidos en el presente proceso, esta garantía tiene una duración de la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo, una vez puesta en funcionamiento dicho software esta garantía debe tener la siguiente cobertura: Soporte en sitio y/o remoto para solución de problemas relacionados con el siguiente caso: Al no funcionar de forma correcta los desarrollos de acuerdo a la funcionalidad actual y una vez realizado un análisis del problema, y que se pueda establecer que dicho problema es relacionado con los desarrollos de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso.	X	
32	El oferente se compromete que el tiempo máximo para la atención de un problema relacionado será de un máximo treinta (30) minutos de forma telefónica, en caso de no poder resolverse telefónicamente la novedad, el oferente contará con una hora (1) como máximo para presentarse en el sitio, esta hora será contada a partir de la confirmación de no resolver el problema por vía telefónica, con lo cual el oferente garantiza la presencia de los técnicos en sitio hasta la solución del problema. Nota: El oferente se compromete a seguir este protocolo de atención por el periodo del contrato que tiene una duración que cubra la totalidad de la ejecución a partir de la fecha del inicio del proceso.	X	
33	**CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el Oferente se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo y sea revelada información marcada como confidencial a terceros.	X	
34	El oferente garantizará una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia una troncal primaria con canales de entrada, así mismo tener en cuenta las normas de seguridad, tales como acceso, claves y configuraciones remotas, esto con el fin de optimizar un buen funcionamiento del software.	X	
35	El oferente suministrara diademas usb ergonómicas, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso, para el servicio de call center. Anexar ficha técnica de los dispositivos a ofertar.	X	
36	El oferente realizara las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño – establecimiento de salud policial primario (Pasto- Nariño), lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo.	X	
37	Con el fin de garantizar la calidad de los bienes o servicios a contratar y evitar incumplimientos en la ejecución del futuro contrato, se requiere acreditar experiencia en proyectos similares al objeto del presente estudio previo, tal acreditación será avalada con la presentación de los documentos que acrediten la realización de contratos celebrados y ejecutados de proyectos iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas, para lo cual el oferente deberá presentar máximo tres (03) certificaciones (certificación por contrato). Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información: • Nombre o razón social del contratante. • Nombre o razón social del contratista. • Descripción del ítem contratado. • Fecha del contrato. • Valor del contrato. • Certificación suscrita por quien la expide. • Dirección y número telefónico del contratante. Debidamente suscritas por el representante legal de la entidad contratante o quien haga sus veces o su apoderado o persona autorizada para ello, NIT, Dirección y Teléfono	X	
38	**CONDICIONES DEL SERVICIO:** La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación **"ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"** deberán ser entregados en el establecimiento de salud ESPRI PALERMO (Pasto), de la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así: **No.** | **Lugar de prestación de servicio** | **Dirección** 1 | ESPRI - PASTO | Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles. **Nota:** los gasto que se efectúen por entrega, cambio por defecto y demás, serán responsabilidad del oferente y futuro contratista; sin cargo adicionales a los pactados en su oferta económica, una vez entregadas las pólizas y carta de inicio el oferente tendrá tres (3) días calendario para las instalaciones del software, capacitación y elementos de comunicación.	X	
39	El oferente deberá garantizar la instalación y configuración de **puntos** de atención de call center en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato.	X	
40	**Coordinador del contrato**: El proponente deberá designar un empleado con poder de decisión para la canalización y resolución de todos aquellos aspectos relacionados con la ejecución del contrato, quien estará en permanente comunicación con el supervisor del contrato, de igual forma debe contar con personal técnico, tecnológico y profesional en la ciudad de pasto, con el fin de solucionar los problemas que se generen, El oferente debe anexar certificación donde incluya nombres, teléfono y ubicación del mismo	X	
41	**CAPACIDAD OPERATIVA.** El oferente debe contar con personal técnico y administrativo, que este en la capacidad de solucionar las inquietudes, sugerencias, observaciones o requerimientos referentes al objeto a contratar con oportunidad, garantizando a la Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para el desarrollo del contrato	X	

42	Para el cumplimiento de los requerimientos y solicitudes que requiere la Unidad Prestadora de Salud Nariño, es necesario que el proponente ofrezca dentro de su propuesta una plataforma o aplicación de mesa de ayuda donde se registren todas la solicitudes a fin que se resuelvan en el menor tiempo y permanezca el registro, el seguimiento y la oportunidad de la solución, además contar con una línea de atención al cliente y sistema de mensajería de WhatsApp. Para este cumplimiento el proponente debe anexar mediante un documento las instrucciones para acceder a la plataforma o aplicación para dispositivos móviles, este documento será verificable como parte del componente técnico.	X	
43	El oferente deberá estar inscritos bajo la Certificación de la Cámara de Comercio donde se evidencie la existencia y el registro del establecimiento actividades comerciales para la prestación de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas.	X	
44	Presentar junto a la oferta 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 la 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.	X	
45	El Oferente debe cumplir con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Decreto N° 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo" y la Resolución N° 0312 de 2019 "Por la cual se definen los estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo". Presentar junto a la oferta la constancia donde se certifique que los integrantes de la empresa (en todos sus niéveles) tienen pleno conocimiento y especificación de los peligros/riesgos, así como los medios de control de los mismos, al momento de ejecutar el servicio en la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4. Así mismo que cuentan con la tenencia de los elementos de protección personal acorde a las necesidades y según los riesgos de cada tarea a ejecutar en las instalaciones de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4. (Aplica para personal que presta sus servicios en las instalaciones propias de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4.)	X	
46	Diligenciar y presentar junto a la oferta el Anexo: FORMULARIO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO adjunto.		

OTRAS CONDICIONES TECNICAS HABILITANTES

ITEM	OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES	OFRECE	
		SI	NO
1	El oferente deberá certificar por escrito que dicho software y hardware tiene sus licencias originales, además que cumple con todas las normas establecidas por las TIC, DIAN, así mismo deberá tener un software de respaldo por si se presenta alguna novedad con el software instalado.	X	
2	El oferente garantizara los siguientes parámetros para el funcionamiento del software, así: • Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud Nariño y establecimiento de Sanidad policial primario (Pasto- Nariño), portafolio de servicios. • Sistema de Audio Respuesta, que guie al usuario por las diferentes opciones del menú disponibles y le permita a través de la marcación de tonos desde un teléfono, su autenticación e identificación como usuario, así como realizar solicitudes totalmente automatizadas. • Sistema Telefónico Distribuidor Automático de Llamadas, que permita la distribución automática de las llamadas entrantes dentro del equipo de agentes cuando haya uno libre y realizar llamadas salientes; además debe permitir la grabación y monitorización de las llamadas. • Sistema de Detección del Número que Llama, con el fin de devolver la llamada en el evento de ser abandonada antes de ser respondida. • Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios.	X	

CONCLUSIÓN: Una vez verificado y analizados los documentos técnicos, que corresponde evaluar a este comité y que son exigidos dentro de la incitación publica **PN UPRES NARIÑO MIC 002 2024**, el oferente por orden de elegibilidad proceso mínima cuantía **TEKNIIKKA KOR S.A.S,** este **CUMPLE** y queda habilitado para continuar con el debido proceso.

Evaluación Jurídica

Que mediante oficio No. **GS-2024-104392- UPRES-JEFAT** 3.1 de fecha 8 de julio 2024, radicado en la oficina de contratos el mismo dia, se recibió la verificación jurídica de la oferta, en la cual el Señor Subintendente **ROBERT ALEXANDER RUALES MONCAYO,** establece que el oferente **CUMPLE** con todas las condiciones jurídicas planteadas en el presente proceso.

REF.	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	TELEFONO	N° NIT
1	TEKNIIKKA KOR SAS	3205988076	900686105-3
	REPRESENTANTE LEGAL: JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES	3205988076	C.C 1.026.276.006

REQUISITOS DE ORDEN JURIDICO

REFERENCIA	1

	TEKNIIKKA KOR SAS	
	¿CUMPLE?	SECOP II
Carta de presentación de la propuesta	SI	SECOP II
Certificado de existencia y representación legal	SI	SECOP II
Cedula ciudadanía Rep. Legal	SI	SECOP II
Certificaciones (Contraloría, Policía y Procuraduría).	SI	SECOP II
Certificado de medidas correctivas	SI	SECOP II
Compromiso anticorrupción	SI	SECOP II
Origen licito de los recursos	SI	SECOP II
Certificado Pago parafiscales	SI	SECOP II
Acuerdo de confiabilidad	NO	SECOP II
RESULTADO	**HABILITADO**	

CONCLUSIÓN:

Revisados y verificados los documentos a los que corresponde evaluar a este comité los cuales don exigidos en la invitación publica para el proceso No **PN UPRES NARIÑO MIC 002 2024,** se puede concluir lo siguiente: que el oferente **TEKNIIKKA KOR S.A.S - JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES, CUMPLE.**

Consolidado de las Evaluaciones PRELIMINAR:

Una vez analizados los resultados de las evaluaciones remitidas por los comités evaluadores, realizadas a la oferta presentada por el oferente **TEKNIIKKA KOR S.A.S**, en el aspecto económico, técnico y jurídico el resultado fue el siguiente:

PROPONENTE	VERIFICACIÓN ECONÓMICA		VERIFICACIÓN JURÍDICA		VERIFICACIÓN TÉCNICA	
	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
TEKNIIKKA KOR S.A.S **Nit 900.686.105-3**	X		X		X	

Por lo anterior expuesto el oferente cumple con los tiempos establecidos en cumplimiento al Decreto 1082 de 2015 y el decreto 1882 de 2018.

Se reitera a los funcionarios integrantes de los Comités Evaluadores (Jurídico, Técnico y Económico), que las evaluaciones serán única y exclusiva responsabilidad de cada uno de sus integrantes, conforme a la oferta presentada dentro del proceso de contratación por mínima cuantía No. **PN UPRES NARIÑO MIC 002 2024**

OBSERVACIONES GENERALES:

- ✓ Publicado el informe de evaluación en el SECOP II, **se otorga un plazo de 1 día hábil** para que los proponentes puedan formular observaciones al mismo, contado a partir de la publicación del informe de evaluación (***Procedimiento en el* Artículo 2.2.2.4.2.5 numeral 11 de la Resolución No.03049 del 30 de julio de 2014 "Por el cual se adopta el manual de contratación de la Policía Nacional")**.

4. Recomendación

De acuerdo a lo anterior y de conformidad con el numeral 4 del artículo 2.2.1.2.1.5.2. del Decreto 1082 de 2015, el comité evaluador y personal de la UPRES NARIÑO Y MEPAS, RECOMIENDAN al Señor Comandante de la Policía Metropolitana San Juan de Pasto, adjudicar el proceso No. **PN UPRES NARIÑO MIC 002 2024,** el cual tiene por objeto ***"ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"*** a la **TEKNIIKKA KOR S.A.S,** identificada con el Nit 900.686.105-3**,** representada legalmente por el señor **JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES,** identificada con Cedula de Ciudadanía No. 1.026.276.006 , Expedida en Pasto-Nariño, por un valor total de **DOCE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL PESOS ($12.648.000,00).** Incluido IVA vigencia 2024. Toda vez que la adjudicación se realiza manera parcial y no por el total del presupuesto asignado, amparados según certificado de disponibilidad **presupuestal SIIF No. 17424 del 04 de junio de 2024**, expedido por el responsable de presupuesto de la unidad prestadora de salud Nariño.

OBSERVACIONES GENERALES:

- ✓ La adjudicación del proceso se hará mediante un contrato a la entidad que cumpla con los requisitos definidos en la invitación, que se publicará en el SECOP II.

Atendiendo la recomendación hecha por los evaluadores Jurídico, Técnico y Económico del presente proceso, la cual fue acogida por el personal de la UPRES NARIÑO Y MEPAS ,el Señor Comandante de la Policía Metropolitana San Juan de Pasto , la acepta y determina que se proceda a la adjudicación del proceso.

Coronel **HERNANDO ALFREDO CALDERON VEGA**
Comandante Policía Metropolitana San Juan de Pasto

Anexo: Soportes de las evaluaciones realizadas y lista de asistencia

Elaboro: PT. Nohora Liliana Pérez Yela
Auxiliar de Archivo UPRES-NARIÑO

Revisó: IT. Yimmy Luciano Estrada Garzón
Analista de Contratos UPRES-DENAR

Revisó: CT. Jhon Alfonso Aragón Fonseca
Jefe Administrativo y Financiero UPRES-DENAR

Revisó: MY. Linda Yohanna Ibarra Álvarez
Jefe Unidad Prestadora de Salud NARIÑO

Reviso y aprobó: IJ. Julio Andrés Rosero Peña
Asesor Jurídico MEPAS

Reviso: CT. Darwin Mauricio Acosta Enríquez
Jefe Administrativo MEPAS (E)

Fecha de Elaboración: 09/07/2024
Ubicación: Windows C: liliana

Carrera 35 No.19-119 Barrio Versalles
Teléfonos 7311177
denar.upres@policia.gov.co
www.policia.gov.co

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCIÓN DE SANIDAD
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO

Fecha:	San Juan de Pasto, 09 de julio de 2024		
Hora de inicio:	11:00 horas	**Hora de finalización:**	12:00 horas
Lugar:	Sala de Juntas Policía Metropolitana San Juan de Pasto		

ACTA ___063____ – ARLOF – GRUCO

Que trata de la presentación del informe de las evaluaciones del proceso de contratación por mínima cuantía No. **PN UPRES NARIÑO MIC 002 2024**, cuyo objeto es **"ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".**

ASISTENTES

GR.	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	CEDULA DE CIUDADANÍA	TELÉFONO	FIRMA
SI	JOHNATAN JIMENEZ MURCIA	Comité Técnico	Johnatan Jimenez M.	1768[illegible]5	3146[illegible]	
TA	NORIDA LOPEZ TORO	Comité Técnico	Norida.toro@correo.policia.gov	1.089[illegible]845	3023896343	
TES-21	TES21. MARIA FERNANDA AUX CONCHA	Comité Económico	maria.aux@correo.	59.821.306	3113219306	Maye
SI	ROBERT ALEXANDER RUALES MONCAYO	Comité Jurídico	robert.ruales@correo.	1085272169	3218586056	
PT	NOHORA LILIANA PEREZ YELA	Auxiliar de Archivo	Nohora.perez3047@correo	1.087.026.481	3115136916	
MY	LINDA YOHANNA IBARRA ALVAREZ	JEFE UPRES NARIÑO	linda.ibarra2830@	67030481	3107006655	
CT	JHON ALFONSO ARAGON FONSECA	JEFE ARLOF UPRES NARIÑO	jhon.aroscaf@correo	1730836242	3165204[illegible]	
IT	YIMMY LUCIANO ESTRADA GARZON	Analista de Contratos UPRES NARIÑO	jimmy.estrada@correo.policia.gov.co	87069154	3136134634	
CT	DARWIN MAURICIO ACOSTA ENRÍQUEZ	JEFE ARLOF MEPAS	darwin.acosta@correo.Policia	1085762342	3047270550	
IJ	JULIO ANDRES ROSERO PEÑA	JEFE ASUNTOS JURIDICOS MEPAS	mepas.ajun@policia.gov.co	1760[illegible]13	3178431546	