MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL

DIRECCION DE SANIDAD
REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8

CONTRATO No. 67-7-20130-2024 CELEBRADO ENTRE LA POLICÍA NACIONAL – DIRECCION DE SANIDAD – REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8 Y CONSTRUCTORES E INGENIERIA Y PROYECTOS S.A.S NIT. 890.108.942 - 8, 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.

Entre los suscritos a saber, señor Coronel **MANUEL FELIPE LIZARAZO ROJAS** mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 80.932.087 expedida en Bogotá D.C., actuando en nombre y representación de **LA NACIÓN – POLICÍA NACIONAL – REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8**, en su calidad de Jefe De La Regional De Aseguramiento En Salud No. 8, debidamente facultado para celebrar contratos por la Resolución No. 0579 del 28 de febrero de 2024 "Por la cual se delega en algunos funcionarios, la competencia para contratar, comprometer y ordenar el gasto, en desarrollo de las apropiaciones incorporadas al presupuesto de la Policía Nacional de Colombia y/o contratos interadministrativos y se dictan otras disposiciones" quien en adelante y para efectos de este Contrato se denominará **EL CONTRATANTE** por una parte; y por la otra **EL CONTRATISTA**, debidamente identificado como aparece en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO", hemos convenido celebrar el presente contrato, previos los siguientes considerandos: **A)** Que se elaboraron los estudios previos de conformidad con lo señalado en Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, el Decreto 1082 del 26 de Mayo del 2015 y la Resolución 00090 de 15 de Enero de 2018 "Por la cual se Actualiza, Modifica y Complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, Adoptado Mediante Resolución 03049 de 2014. **B)** Que, al momento de la apertura del proceso de contratación, se contó con la respectiva apropiación presupuestal que respalda el presente compromiso. **c)** Que el presente contrato se deriva de un proceso de contratación realizado de conformidad con el Literal b del numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 en consonancia con lo dispuesto en los Artículos 2.2.1.2.1.2.20 y 2.2.1.2.1.2.21 del Decreto 1082 de 2015, se adelanta el proceso de contratación mediante la modalidad Selección Abreviada - Prestación de Servicios de Salud, agotando el procedimiento previsto para los procesos de selección abreviada de menor cuantía (FUNDAMENTOS DE LEY DE LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN). **D)** con miras a garantizar los principios que rigen la contratación pública en especial el principio de ***igualdad, moralidad, eficacia, Economía, transparencia, imparcialidad y publicidad*** propias de la función administrativa, previstos en el artículo 209 de nuestra carta magna, la Regional de Aseguramiento en Salud No.8 mediante la Resolución No. **090** fechada el **18/04/2024** se ordena la apertura del proceso de selección abreviada menor cuantía **PN RASES8 SA 017 – 2024**. **E.)** Que, al momento de suscripción del presente contrato, se contó con la respectiva apropiación presupuestal que respalda el presente compromiso **F)** Que la **POLICÍA NACIONAL - LA REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8** designará un supervisor para el presente contrato, el cual mantendrá comunicación con el **CONTRATISTA**, durante el desarrollo del contrato y ejercerá las funciones prescritas en el capítulo XII de la Resolución 00090 del 15 de enero de 2018 "Por la cual se Actualiza, Modifica y Complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, Adoptado Mediante Resolución 03049 de 2014. **F)** Que mediante la Resolución No. **252** fechado el **26/07/2024**, Adjudica el proceso de contratación bajo la modalidad de Selección Abreviada subasta inversa electrónica **PN RASES 8 SA 034 2024 G)** Que habiéndose dado cumplimiento a todos los trámites y requisitos que exige la contratación pública para este tipo de contrato (Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1882 de 2018 y el Decreto 1082 de 2015), es procedente la celebración del mismo, el cual se regirá por las siguientes clausulas: **PRIMERA. OBJETO:** El objeto del presente contrato es el que se indica el Anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO". **SEGUNDA. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:** La ejecución del presente contrato se realizará de acuerdo con las especificaciones contenidas en la Oferta presentada por el **CONTRATISTA**, y de acuerdo a la descripción que se indica el Anexo No. 1 "DATOS DEL CONTRATO" y Anexo No. 2 del presente contrato "ANEXO TÉCNICO". **TERCERA. VALOR:** Para efectos legales, fiscales y presupuestales, el valor del contrato asciende a la suma descrita en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO" así mismo en el anexo 3 esta descrita la oferta económica realizada por el **CONTRATISTA**, oferta que se mantendrá durante la ejecución del contrato y seguirá en el evento que se realice adiciones o prorrogas **PARÁGRAFO:** Todos los precios aquí contemplados se entienden firmes y fijos y por lo tanto no están sujetos a ninguna clase de reajuste, Igualmente, dentro de este precio están incluidos los costos proyectados al plazo de ejecución del presente contrato y la utilidad razonable que el **CONTRATISTA** pretende obtener, en consecuencia, no se aceptarán solicitudes de reajustes, fundamentados en estas circunstancias. **CUARTA. FORMA DE PAGO: LA POLICIA NACIONAL – DIRECCION DE SANIDAD - REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8** pagará al **CONTRATISTA** el valor de este contrato de conformidad con lo dispuesto en el Anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO". **PARÁGRAFO - CUENTA PARA PAGOS:** Los pagos previstos en esta cláusula se acreditarán a la cuenta que se indica en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO", 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 treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria a nombre de la firma Contratista. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley. **QUINTA. APROPIACIÓN PRESUPUESTAL:** El presente contrato está amparado por la apropiación presupuestal que se indica en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO". **SEXTA. PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución del contrato es el señalado en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO". **SÉPTIMA. VIGENCIA:** La Vigencia del presente contrato será de cuatro (04) meses adicionales al plazo de ejecución establecido en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO" estos meses serán únicamente para efectos de liquidar el contrato de conformidad con el Art. 11 de la ley 1150 del 2007. **OCTAVA. SITIO DE ENTREGA:** El sitio en el cual se ejecutará el objeto del presente contrato será el que aparece en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO". **NOVENA. DERECHOS DEL CONTRATISTA:** En general, son derechos del CONTRATISTA: **1.)** Recibir el pago que en su favor establece el presente contrato. **2.)** Tener acceso a los elementos físicos necesarios para desarrollar el objeto del contrato, en caso que los mismos sean necesarios, y cumplir con sus obligaciones. **3.)** Obtener la colaboración necesaria de **EL CONTRATANTE** para el adecuado desarrollo del contrato. **DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** En general, son 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.

. DECIMA PRIMERA. INEXISTENCIA DEL VÍNCULO LABORAL: El presente contrato no genera relación laboral alguna entre **EL CONTRATANTE** y los empleados que **EL CONTRATISTA** ocupe en el cumplimiento del objeto Contractual. Por lo tanto, los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal de **EL CONTRATISTA**, son de responsabilidad exclusiva del mismo. DECIMA SEGUNDA. DERECHOS DE LA POLICIA NACIONAL – DIRECCION DE SANIDAD - REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8: ejercer el control y vigilancia sobre la ejecución contractual, dirigida a verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas del presente contrato, y acceder a los documentos e información que soportan la labor de **EL CONTRATISTA.** DECIMA TERCERA. 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. Rechazar los bienes y/o servicios cuando no cumplan con los requerimientos técnicos exigidos. DÉCIMA CUARTA. RESERVA DEL PRESENTE CONTRATO: **El CONTRATISTA** se obliga para con **EL CONTRATANTE** a no suministrar ninguna clase de información o detalle a terceros y a mantener como documentación reservada, todos los aspectos que conozca en el cumplimiento del presente contrato, así como los asuntos técnicos e instalaciones de **EL CONTRATANTE**, conocidos o que llegaren a ser conocidos por el contratista, durante el desarrollo con posterioridad a la ejecución del contrato. ***DÉCIMA QUINTA. MECANISMO DE COBERTURA DEL RIESGO A CARGO DEL CONTRATISTA***: Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción y registro del contrato y la entrega de la copia firmada del mismo al **CONTRATISTA**, éste deberá constituir y presentar a favor de **LA POLICIA NACIONAL – DIRECCION DE SANIDAD - REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8**, identificada con el **NIT. 802.016.407-3**, Contrato de seguro contenido en una póliza de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, que cubra los siguientes riesgos: **a) DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**: Equivalente al ***VEINTE por ciento (20%) del valor total del contrato***, vigente por un término igual a la ejecución del contrato y cuatro (04) meses más para efectos de liquidación. **b) DE CALIDAD DEL SERVICIO**: Equivalente al ***veinti cinco por ciento (25%) del valor del contrato***, vigente por un término igual a la ejecución del contrato y un (1) año más. **c) DE CALIDAD DEL BIEN:** ***Equivalente al veinti cinco por ciento (25%) del valor del contrato***, vigente por un término igual a la ejecución del contrato y un (1) año más. **d) PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES**: equivalente al cinco por ciento ***(5%) del valor total del contrato***, vigente por un término igual a la ejecución y tres (3) años mas.**e) DAÑOS A TERCEROS POR RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA - CONTRACTUAL**: en cuantía equivalente a ***Doscientos (200) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (SMLMV),*** que cubra el término de vigencia del contrato, incluyendo sus prórrogas si a ello hubiere lugar. (entiéndase por vigencia que serán cuatro (04) meses adicionales al plazo de ejecución del contrato estos meses serán únicamente para efectos de liquidar el contrato de conformidad con el Art. 11 de la ley 1150 del 2007) **PARAGRAFO PRIMERO**: En caso de constituirse póliza, en la misma ***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. **PARAGRAFO SEGUNDO**: En el evento de presentarse una adición presupuestal al presente contrato y ese sobrepase el umbral de lo estipulado en los numerales del Artículo 2.2.1.2.3.1.17. **Suficiencia del seguro de responsabilidad civil extracontractual** del Decreto 1082 de 2015 el contratista deberá ampliar El valor asegurado por los contratos de seguro que amparan la responsabilidad civil extracontractual. **NOTA: 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. DÉCIMA SEXTA. INDEMNIDAD: **El CONTRATISTA** se obliga a mantener indemne a **LA POLICIA NACIONAL – DIRECCION DE SANIDAD - REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8** de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa sus actuaciones. DÉCIMA SEPTIMA. SANCIONES: Las partes convienen en establecer las siguientes formas de sancionar el incumplimiento de las obligaciones, adquiridas por El **CONTRATISTA** en virtud del presente contrato, así: **a) MULTAS**.- La no constitución dentro del término y en la forma prevista en el contrato o en alguno de sus modificatorios la póliza de la garantía única, de alguna de las obligaciones derivadas del presente contrato por causas imputables a **EL CONTRATISTA** - salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito conforme a las definiciones del artículo 1° de la Ley 95 de 1890 – las partes acuerdan

que **EL CONTRATANTE**, mediante acto administrativo, afectará a **EL CONTRATISTA** con multas, siguiendo el procedimiento establecido en el Artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, con Audiencia de las partes, cuyo valor se liquidará con base en un cero punto dos por ciento (0,2%) del valor dejado de cumplir o entregar, por cada día de retardo y hasta por diez (10) días calendario. En caso de incumplimiento no valorable en días, se impondrá una multa de hasta el cinco por ciento (5%) del valor del contrato, dependiendo de la gravedad del incumplimiento. Esta sanción se impondrá conforme a la ley y se reportará a la Cámara de Comercio competente de conformidad con lo previsto en el artículo 6º de la Ley 1150 de 2007. **b) MULTAS**.- En caso de mora o incumplimiento parcial de alguna de las obligaciones derivadas del presente contrato por causas imputables a **EL CONTRATISTA** - salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito conforme a las definiciones del artículo 1º de la Ley 95 de 1890 – las partes acuerdan que **EL CONTRATANTE**, mediante acto administrativo, afectará a **EL CONTRATISTA** con multas, siguiendo el procedimiento establecido en el Artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, con Audiencia de las partes, cuyo valor se liquidará con base en un cero punto cinco por ciento (0,5%) del valor dejado de cumplir o entregar, por cada día de retardo y hasta por quince (15) días calendario. En caso de incumplimiento no valorable en días, se impondrá una multa de hasta el cinco por ciento (5%) del valor del contrato, dependiendo de la gravedad del incumplimiento. Esta sanción se impondrá conforme a la ley y se reportará a la Cámara de Comercio competente de conformidad con lo previsto en el artículo 6º de la Ley 1150 de 2007. **c) PENAL PECUNIARIA** - En caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total de las obligaciones derivadas del presente contrato, **EL CONTRATISTA** pagará a **EL CONTRATANTE**, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato cuando se trate de incumplimiento total del contrato y proporcional al incumplimiento parcial del contrato que no supere el porcentaje señalado. Para efectos de calcular el monto del incumplimiento parcial relativo a la obligación de plazo de ejecución, se empleará la misma fórmula de estimación de valor contemplada en el literal a) de la presente cláusula. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como pago parcial y definitivo de los perjuicios que cause a **EL CONTRATANTE**. No obstante, **EL CONTRATANTE** se reserva el derecho de cobrar perjuicios adicionales por encima del monto de lo aquí pactado, siempre que los mismos se acrediten. El pago de la cláusula penal pecuniaria estará amparado mediante póliza de seguro en las condiciones establecidas en el presente contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El procedimiento para la imposición de las multas y sanciones, se sujetará a lo previsto en el artículo 86 de la ley 1474 de 2011, así: **1.** Recibido el informe del supervisor en el que se señale un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista, el Grupo de contratos o la dependencia que haga sus veces, remitirá al ordenador un informe con la relación detallada de los hechos en que se funda el eventual incumplimiento del contratista, las actuaciones llevadas a cabo por el interventor o supervisor del contrato y la pertinencia de la imposición de multa, sanción o declaratoria de incumplimiento, según corresponda. Dicho documento deberá estar acompañado del informe de interventoría o de supervisión. **2.** La asesoría jurídica de la entidad verificará el informe presentado por el Grupo de Contratos o la dependencia que haga sus veces, efectuará el análisis correspondiente y lo presentará al delegatario contractual, quien, con arreglo a dicho análisis, ordenará la citación a audiencia al contratista. El documento de citación estará a cargo de la asesoría jurídica de la entidad y contendrá: a) La mención expresa y detallada de los hechos que la soportan; b) La enunciación de las normas o cláusulas posiblemente violadas; c) La mención de las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación; d) El Lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia. **NOTA 1.** La determinación de la fecha de realización de la audiencia deberá obedecer a la naturaleza del contrato y a la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. **(Literal a) art. 86 Ley 1474 de 2011). NOTA 2.** La citación será suscrita por el delegatario contractual y estará acompañada del informe de interventoría o supervisión. A la audiencia deberá ser convocado el interventor o supervisor del contrato. **3.** La audiencia será presidida por el ordenador, una vez instalada se procederá a constatar la asistencia y a instruir a los participantes sobre la forma como se desarrollará. Surtido lo anterior el ordenador hará la presentación de las circunstancias de hecho que motivan la actuación, enunciando las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación 4. Concluida la intervención del ordenador se concederá el uso de la palabra al representante legal del contratista o a quien lo represente, para que presenten sus descargos, para lo cual podrán rendir las explicaciones del caso, aportar pruebas y controvertir las presentadas por la respectiva Unidad Policial. 5. Finalizada la intervención del contratista, el delegatario contractual con apoyo en las pruebas e informes que respalden su decisión, ordenará dar lectura de la resolución motivada, proyectado por la asesoría jurídica de la Unidad, en la que se consignará lo ocurrido en desarrollo de la audiencia, y se decidirá sobre la imposición o no de la multa, sanción o declaratoria de incumplimiento. La resolución así expedida se entenderá notificada en la audiencia. Contra la decisión proferida sólo procede el recurso de reposición que se interpondrá, sustentará y decidirá en la misma audiencia. La decisión sobre el recurso se entenderá notificada en la misma audiencia. 6. El delegatario contractual podrá dar por terminada la audiencia en cualquier momento, sí por algún medio tiene conocimiento de la cesación de la situación de incumplimiento. Para el efecto se levantará el acta correspondiente. **(Literal d) art. 86 Ley 1474 de 2011). NOTA 3.** En cualquier momento del desarrollo de la audiencia, el delegatario contractual podrá suspender la audiencia cuando de oficio o a petición de parte, en su criterio resulte necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación administrativa. En tal evento, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia, lo que constará en el acta respectiva. **(Literal d) art.86 Ley 1474 de 2011). NOTA 4.** Para hacer efectivo el pago de las multas, sanciones pactadas en el contrato, y de la cláusula penal pecuniaria podrá acudirse a descontar el valor de las mismas de las sumas adeudadas al contratista. Para el efecto en el acto administrativo correspondiente se harán las previsiones del caso. Sí por ninguna de estas vías se logra el pago de las sanciones, se acudirá al cobro por jurisdicción coactiva. Si dicho pago no se hubiere efectuado durante el término de duración del contrato, se tendrá en cuenta al momento de su liquidación. **(Parágrafo art.17 Ley 1150 de 2007). NOTA 5.** De conformidad con lo dispuesto en el **numeral 2º del artículo 7º de la Ley 80 de 1993. PARÁGRAFO SEGUNDO: - APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS:** Una vez notificada la resolución por medio de la cual se impone alguna de las sanciones antes descritas, **EL**

CONTRATISTA dispondrá de quince (15) días calendario para proceder de manera voluntaria para a su pago. Las multas no serán reintegrables aún en el supuesto que **EL CONTRATISTA** dé posterior ejecución a la obligación incumplida. En caso de no pago voluntario y una vez en firme la resolución que imponga multas, podrá tomarse del saldo a favor de **EL CONTRATISTA** si los hubiere, o acudir a la jurisdicción coactiva. **DECIMA OCTAVA. CADUCIDAD ADMINISTRATIVA:** Si se presenta algún hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato y evidencie que puede conducir a su paralización, **LA POLICIA NACIONAL – DIRECCION DE SANIDAD - REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8,** por medio de acto administrativo debidamente motivado podrá decretar la caducidad y ordenar la liquidación del contrato en el estado en que se encuentre, todo de conformidad con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993, observando el procedimiento establecido en el artículo 86 del ley 1474 de 2011. Ejecutoriada la resolución de caducidad, el contrato quedará definitivamente terminado y el **CONTRATISTA** no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna. **LA POLICIA NACIONAL – DIRECCION DE SANIDAD - REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8**, hará efectivo el valor de la pena pecuniaria, y procederá a su liquidación. Para efectos de esta liquidación, el **CONTRATISTA** devolverá a **LA POLICIA NACIONAL – DIRECCION DE SANIDAD - REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8,** los dineros que hubiere recibido por concepto del presente contrato, previa deducción del valor de los elementos entregados por aquel y recibidos a satisfacción por **LA POLICIA NACIONAL – DIRECCION DE SANIDAD - REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8** de conformidad con lo establecido en la cláusula primera del presente contrato. En el acta de liquidación se determinarán las obligaciones a cargo de las partes, teniendo en cuenta el valor de las sanciones por aplicar o las indemnizaciones a cargo de **LA POLICIA NACIONAL – DIRECCION DE SANIDAD - REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8**, si a esto hubiere lugar, y la fecha de pago. **DECIMA NOVENA. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO:** Dentro de los (4) meses siguientes a la terminación del mismo, se liquidará el presente contrato de manera Bilateral, conforme al artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, de lo contrario se liquidará unilateralmente por parte del CONTRATANTE dentro de los dos (2) meses siguientes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 164, literal J, inciso 5º, de la Ley 1437 de 2011. Para tal efecto se requerirá la presentación del Certificado de Recibido a Satisfacción, en que conste que el servicio fue prestado a satisfacción y ciñéndose a las estipulaciones contractuales, y el cumplimiento de los aportes de que trata el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. El Acta de Liquidación de mutuo acuerdo será suscrita por las partes contratantes. **PARÁGRAFO PRIMERO: El CONTRATANTE** al momento de liquidar el presente Contrato, en cumplimiento del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 en concordancia con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y por intermedio de los encargados de controlar la ejecución del mismo, deberá verificar y dejar constancia del cumplimiento de las obligaciones del CONTRATISTA frente a los aportes a los Sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (I.C.B.F.) y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, durante la vigencia de este Contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO**: Para efectos de la Liquidación del contrato de común acuerdo entre las partes se agotará el siguiente procedimiento dentro del término antes estipulado. EL CONTRATANTE invitará al CONTRATISTA a liquidar el contrato de común acuerdo. En caso de desacuerdo EL CONTRATANTE mediante Acto Administrativo Motivado dentro de los cuatro (4) meses previstos para la liquidación procederá a liquidarlo unilateralmente. **PARÁGRAFO TERCERO:** Los pagos contractuales pendientes que arroje la liquidación del contrato y que no sean materia de controversia entre los Contratantes serán realizados dentro de los treinta (30) días calendario, siguientes a la fecha de suscripción del Acta de Liquidación de común acuerdo, previo cumplimiento de los trámites administrativos y fiscales vigentes. Los valores controvertidos se pagarán una vez dirimida la controversia **VIGESMA: OTRAS FACULTADES EXCEPCIONALES:** En caso de presentarse cualquiera de las circunstancias establecidas en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993, debidamente establecidas y documentadas, a **LA POLICIA NACIONAL – DIRECCION DE SANIDAD - REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8,** podrá hacer uso de las facultades excepcionales allí previstas, en caso que las mismas resulten aplicables. **VIGESIMA PRIMERA. INFORMACIÓN QUE EL CONTRATISTA DEBE SUMINISTRAR A LA POLICIA NACIONAL – DIRECCION DE SANIDAD - REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8 DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** 1.) Notificar al supervisor del contrato en forma oportuna, respecto de los inconvenientes que se puedan presentar en desarrollo de la ejecución del respectivo contrato. **2.)** ***Informar al supervisor del contrato cuando se haya ejecutado en un cincuenta 50%, setenta 70% y noventa 90% el valor del contrato***. **3.)** Debe reportar al supervisor del contrato los indicadores de la Circular Externa Supersalud 056 y 058 de 2009 o aquellas que las corrija, modifique o sustituya, así como los Indicadores de calidad en la prestación de servicios, definidos en el Sistema de Información para la Calidad del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. **4.)** Atender oportuna, eficiente y eficazmente las solicitudes que le formule **LA POLICIA NACIONAL – DIRECCION DE SANIDAD - REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8**. **VIGÉSIMA SEGUNDA. MONEDA DEL CONTRATO:** La moneda del presente contrato es la indicada en el Anexo No.1 DATOS DEL CONTRATO. **VIGÉSIMA TERCERA. CESIONES Y SUBCONTRATOS: EL CONTRATISTA** no podrá ceder en todo o en parte el presente contrato a persona alguna natural o jurídica, nacional o extranjera, sin previa autorización escrita de **EL CONTRATANTE**, pudiendo esta reservarse las razones que tenga para negar dicha autorización. La celebración de subcontratos no relevará al **EL CONTRATISTA** de las responsabilidades que asume en virtud del presente contrato. **EL CONTRATANTE** no adquirirá relación alguna con los Subcontratistas. **VIGÉSIMA CUARTA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: El CONTRATISTA** declara bajo la gravedad del juramento, la cual se entenderá cumplida con la suscripción del presente Contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad señaladas en la ley. **VIGÉSIMA QUINTA. SUSPENSIÓN TEMPORAL:** Las partes podrán suspender temporalmente el plazo de ejecución del contrato, cuando se presenten causas que impidan la ejecución temporal o transitoria, por ocurrencia de un imprevisto o hecho inevitable, una vez establecida en debida forma la causal se suscribirá un acta entre las partes, donde conste el evento, su causa, el término de la suspensión y aquellas previsiones que se consideren necesario consignar. El tiempo de suspensión no se computará para los efectos del plazo extintivo del presente contrato. Para el reinicio de la ejecución

y, superada la situación que originó la suspensión del plazo de ejecución, se suscribirá la correspondiente acta de reinicio. **VIGÉSIMA SEXTA. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Si con ocasión del desarrollo y ejecución del contrato, surgieren diferencias o discrepancias entre las partes, estas se comprometen a utilizar los mecanismos de solución directa previstos en el artículo 68 de la Ley 80 de 1993. **VIGÉSIMA SEPTIMA. PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN:** Para el perfeccionamiento del presente contrato se requiere de las firmas de las partes. Para su legalización el registro presupuestal y para su ejecución se requiere de la presentación de la Certificación de Cumplimiento de los Aportes Parafiscales de que trata el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 por parte del CONTRATISTA. Las sanciones que ocasionen su no pago oportuno y la no entrega de los respectivos documentos a **EL CONTRATANTE** dentro del término antes fijado, serán a cargo del **CONTRATISTA**. **VIGÉSIMA OCTAVA. DOCUMENTOS:** 1.) Los Estudios previos. 2.) Certificado Plan de Compras. 3) Certificado de Disponibilidad Presupuestal. 4.) pliego de condiciones definitivo 5.) Resolución de adjudicación. **VIGÉSIMA NOVENA. IMPUESTOS:** **El CONTRATISTA** pagará todos los impuestos, tasas, contribuciones y similares que se deriven de la ejecución del contrato, de conformidad con la ley colombiana. **TRIGESIMA. VEEDURÍAS CIUDADANAS:** El presente contrato está sujeto a la vigilancia y control ciudadano, en los términos que señala el artículo 66 de la Ley 80 de 1993. **TRIGÉSIMA PRIMERA. RÉGIMEN LEGAL:** Este contrato se regirá por el Estatuto General de Contratación Administrativa vigente y sus decretos reglamentarios, las leyes de presupuesto, en general las normas civiles y comerciales vigentes, las demás normas concordantes que rijan o lleguen a regir los aspectos del presente contrato y las disposiciones de la Policía Nacional que apliquen. **TRIGÉSIMA SEGUNDA. DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para todos los efectos, las partes acuerdan como domicilio contractual el Municipio de soledad - Atlántico, Avenida Circunvalar N° 45-124 Barrio el parque

Para constancia de lo anterior, se firma en un (1) original en Soledad, el 29/07/24

LA POLICÍA NACIONAL - LA REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8

CONTRATANTE

Teniente Coronel **MANUEL FELIPE LIZARAZO ROJAS**
Jefe Regional de Aseguramiento en Salud No. 8

CONTRATISTA

JAIME LUIS DURAN SOLANO
Representante Legal.
CONSTRUCTORES E INGENIERIA & PROYECTOS S.A.S.
NIT: 890.108.942 - 8

Elaborado por
SI. YIBIER ACUÑA MUÑOZ
Analista de Contratos RASES8

Revisado por
CPS MARIA C. DE LA CRUZ MORON
Abogado Gruco Rases 8

Revisado por
IT. MIGUEL RODRIGUEZ ANGARITA
Jefe Contratos Rases8

Revisado por
TE. LIZETH MORENO ÁLVAREZ.
Asesor Jurídico Rases8

Reviso y aprobó:
MY. JOHANA C. SANCHEZ AYALA
Jefe logística y financiera Rases No.8

Fecha de elaboración 25/07//2024
Ubicación: Disco D/Vergel/2024/Convocatorias contractuales/

Av. Circunvalar No. 45-124 Barrio el Parque, soledad
deata.rases-gco@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA

ANEXO No. 1
"DATOS DEL CONTRATO"

CONTRATO No.	**67-7-20130-2024**
CONTRATANTE	LA NACION - POLICIA NACIONAL – REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8 – NIT 802016407-3
REPRESENTANTE LEGAL Y/O DELEGADO	Teniente Coronel **MANUEL FELIPE LIZARAZO ROJAS**
CÉDULA DE CIUDADANÍA No.	80.932.087 expedida en Bogotá D.C
CARGO	Jefe De La Regional De Aseguramiento En Salud No. 8
DISPOSICION DE NOMBRAMIENTO	Orden Interna No. 186 fechada el 28 de noviembre de 2023
RESOLUCIÓN DE DELEGACIÓN	Debidamente facultado para celebrar contratos por resolución No. 0579 del 28 de febrero de 2024 *"Por la cual se delega en algunos funcionarios, la competencia para contratar, comprometer y ordenar el gasto, en desarrollo de las apropiaciones incorporadas al presupuesto de la Policía Nacional de Colombia y/o contratos interadministrativos y se dictan otras disposiciones"*
CONTRATISTA	**NOMBRE:** CONSTRUCTORES E INGENIERIA Y PROYECTOS S.A.S **NIT:** 890.108.942 – 8 **REPRESENTANTE LEGAL:** JAIME LUIS DURAN SOLANO **DOC. IDENTIDAD:** 1.129.574.257 Expedida en Barranquilla **CIUDAD NOTIFICACIÓN:** Barranquilla – Atlántico **DIRECCIÓN:** CR 57 No 99 A - 65 OF 307 **TELÉFONO:** 6053689741- 3017880510 **CORREO:** gerencia@coningpro.com
CONSIDERANDOS	Que el presente contrato se deriva del proceso **PN RASES 8 SA 034 2024**
SUPERVISOR DEL CONTRATO	Para este proceso se asignará como supervisor al **RESPONSABLE DE ASIGNACIÓN DE CITAS** de la Unidad Prestadora De Salud Atlántico quien haga sus veces en su ausencia o a quien la jefatura de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8, Unidad Prestadora de Salud Cesar designe por necesidades del servicio, para lo cual deberá cumplir lo ordenado en la resolución 03256 del 2004, por la cual se reglamenta la actividad de los supervisores, interventores y coordinadores de los contratos, Resolución 00090 de 15 de Enero de 2018 "Por la cual se Actualiza, Modifica y Complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, Adoptado Mediante Resolución 03049 de 2014" teniendo en cuenta que deberá informar periódicamente la ejecución, a la oficina de contratos con copia al grupo Central de cuentas para el correspondiente pago. Dicho supervisor deberá realizar entre otras las siguientes actividades: • Informar periódicamente la ejecución del contrato a la oficina de contratos con copia al grupo Central de cuentas para el correspondiente pago, por lo cual deberá, realizar los informes de supervisión de manera mensual. • Asegurar que el contratista se ciña a los plazos, términos, condiciones técnicas, y de servicio pactadas en el contrato. • Velar porque la ejecución del contrato no sufra interrupciones injustificadas. • Exigir al contratista la ejecución oportuna e idónea del objeto contratado. • Avisar a la **JEFATURA DE LA REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8** cualquier inconveniente que se presente y que afecte el cumplimiento del contrato. • Requerir por escrito al contratista cuando quiera que éste no ejecute, o ejecute indebida o tardíamente las obligaciones surgidas. • Elaborar mensualmente un informe (según formato estándar) y enviarlo **JEFATURA DE LA REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8**, donde se establezca el saldo presupuestal y las situaciones más relevantes ocurridas en la ejecución del contrato, entre otras funciones tendrá.

	• Deberá cumplir con lo reglamentado en las diferentes normas y directrices establecidas en cuanto a las facturas electrónicas desde el SIIF Nación, donde cada supervisor de contratos o cuentadante de caja menor recibe y gestiona (**aprueba o rechaza**) directamente cada documento electrónico en la herramienta del operador tecnológico Olimpia IT utilizado por el SIIF Nación
CLAUSULA PRIMERA. - 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.***
CLAUSULA SEGUNDA. - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	La ejecución del presente contrato se realizará de acuerdo con las especificaciones contenidas la descripción que se indica el Anexo No. 1 "DATOS DEL CONTRATO" y Anexo No. 2 del presente contrato "ANEXO TÉCNICO
CLAUSULA TERCERA. - VALOR	El valor estimado en el presente proceso es de **CUATROCIENTOS CUATRO MILLONES TRENITA Y SIETE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS ($404.037.286) para** ejecutar en la vigencia fiscal 2024 Los cuales se ejecutarán de acuerdo a la tarifa pactadas ofertada por el contratista como se indica en el anexo No. 3 del presente contrato.
CLAUSULA CUARTA. - 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: 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. Los pagos se harán a la siguiente cuenta: **NOMBRE BENEFICIARIO:** CONSTRUCTORES E INGENIERIA Y PROYECTOS S.A.S **NIT**: 890.108.942 – 8 **BANCO:** DAVIVIENDA **TIPO DE CUENTA:** CUENTA DE AHORRO DAMAS **NUMERO DE CUENTA:** 0550028000015454
CLAUSULA QUINTA. - APROPIACIÓN PRESUPUESTAL.	El presente contrato está respaldado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal SIIF II No. 56124 del 11/06/2024 expedido por el Jefe de Presupuesto de la Regional de Aseguramiento en Salud No.8

CLAUSULA SEXTA. - PLAZO DE EJECUCIÓN	El plazo de ejecución para la prestación, será discriminado de la siguiente manera: • **PARA LA VIGENCIA 2024.** 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. Esto sin perjuicio de las eventuales modificaciones o la suscripción de los nuevos contratos que se requieran para garantizar la permanencia y la continuidad en la prestación del servicio
CLAUSULA SEPTIMA: VIGENCIAS	La Vigencia del presente contrato será de cuatro (04) meses adicionales al plazo de ejecución establecido en el presente contrato estos meses serán únicamente para efectos de liquidar el contrato de conformidad con el Art. 11 de la ley 1150 del 2007
CLAUSULA OCTAVA: LUGAR Y FORMA DE ENTREGA:	El lugar de prestación de servicios será en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Atlántico Ubicada en la Avenida Circunvalar No. 45-124 el Parque Soledad.
CLAUSULA NOVENA - MONEDA DEL CONTRATO	Pesos colombianos

Para constancia de lo anterior, se firma en Soledad, el 29/07/24

LA POLICÍA NACIONAL - LA REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8

CONTRATANTE

CONTRATANTE

Teniente Coronel **MANUEL FELIPE LIZARAZO ROJAS**
Jefe Regional de Aseguramiento en Salud No. 8

CONTRATISTA

JAIME LUIS DURAN SOLANO
Representante Legal.
CONSTRUCTORES E INGENIERIA & PROYECTOS S.A.S.
NIT: 890.108.942 – 8

Elaborado por:
SI. YIBIER ACUÑA MUÑOZ
Analista de Contratos RASES8

Revisado por:
CPS MARIA C. DE LA CRUZ MORON
Abogada Gruco Rases 8

Revisado por:
IT. MIGUEL RODRIGUEZ ANGARITA
Jefe Contratos Rases8

Revisado por:
TE. LIZETH MORENO ÁLVAREZ.
Asesor Jurídico Rases8

Revisado por:
MY. JOHANA C. SANCHEZ AYALA
Jefe logística y financiera Rases No.8

Fecha de elaboración 25/07//2024
Ubicación: Disco D/Vergel/2024/Convocatorias contractuales/
Av. Circunvalar No. 45-124 Barrio el Parque, soledad
deata.rases-gco@policia.gov.co
www.policia.gov.co

ANEXO No. 2

CONDICIONES TECNICAS

TARIFA PACTADA LABORATORIO OFTALMOLOGIA

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO TECHO	PORCENTAJE DE DESCUENTO OFRECIDO 3%	TARIFA PACTADA
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.	1 MES	$ 88.000.000,00	$ 2.640.000,00	$ 85.360.000,00

ITEM	CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS
1	El contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista deberá realizar la adecuación de los módulos de trabajo del personal de acuerdo a los establecido en la normatividad para tal fin
44	El contratista 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 contratista 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.

Para constancia de lo anterior, se firma en Soledad, el 20/07/24

LA POLICÍA NACIONAL - LA REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.8

CONTRATANTE

CONTRATANTE

Teniente Coronel **MANUEL FELIPE LIZARAZO ROJAS**
Jefe Regional de Aseguramiento en Salud No. 8

CONTRATISTA

JAIME LUIS DURAN SOLANO
Representante Legal.
CONSTRUCTORES E INGENIERIA & PROYECTOS S.A.S.
NIT: 890.108.942 – 8

Elaborado por:
SI. YIBIER ACUÑA MUÑOZ
Analista de Contratos RASES8

Revisado por:
CPS MARIA C. DE LA CRUZ MORON
Abogada Gruco Rases 8

Revisado por:
IT. MIGUEL RODRIGUEZ ANGARITA
Jefe Contratos Rases8

Revisado por:
TE. LIZETH MORENO ÁLVAREZ.
Asesor Jurídico Rases8

Revisado por:
MY. JOHANA C. SANCHEZ AYALA
Jefe logistica y financiera Rases No.8

Fecha de elaboración 25/07//2024
Ubicación: Disco D/Vergel/2024/Convocatorias contractuales/

Av. Circunvalar No. 45-124 Barrio el Parque, soledad
deata.rases-gco@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA