DIRECCIÓN DE SANIDAD

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA

Pereira, 24 de septiembre de 2024

I. ASPECTOS GENERALES DEL ESTUDIO PREVIO.

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

1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETO

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA

CLASIFICACIÓN UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
43231501	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	SOFTWARE	SOFTWARE FUNCIONAL ESPEIFICO DE LA EMPRESA	SOFWARE DE MESA DE AYUDA O CENTRO DE LLAMADAS
83111507	SERVICIOS PUBLICOS Y RELACIONADOS CON EL SECTOR PUBLICO	SERVICIOS DE MEDIOS DE TELECOMUNICACIONES	COMUNICACIONES TELEFONICAS LOCALES Y DE LARGA DISTANCIA	SERVICIOS DE BURO DE CENTRAL DE LLAMADAS
43211505	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS	IDENTIFICADOR DE LLAMADAS TELEFONICS AUTÓNOMA
43211509	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS	SISTEMAS DE CONTABILIZACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS
43221529	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS	MEDIDOR DE LLAMADAS

1.2 VALOR ESTIMADO	El valor estimado del presente contrato es por la suma de **DOSCIENTOS VEINTICINCO MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS VENTISEIS PESOS MEDA LEGAL VIGENTE ($ 225.774.426)** Distribuidos de la siguiente manera: ➢ **CIENTO SEIS MILLONES OCHENTA Y TRES MIL SESENTA Y UN PESOS MONEDA LEGAL VIGENTE ($ 106.083.061)** para la vigencia 2024 ➢ **CIENTO DIECINUEVE MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y UN MIL TRECIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS MONEDA LEGAL ($ 119.691.365)** para la vigencia 2025.
1.3 CERTIFICACIÓN PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES, GASTOS DE FUNCIONAMIENTO Y/O INVERSIÓN Y/O VIGENCIAS FUTURAS.	Certificación Plan anual de adquisiciones 2024 No 316 del 24 de septiembre del 2024 expedido por el Jefe de Planeación de la Unidad Prestadora De Salud Risaralda, así: Plan Anual de Adquisiciones. N° 316 Fecha: 24/09/2024 Recurso: 16 Unidad de afectación del gasto: Programa O – Atención Integral de Servicios en Salud Rubro Presupuestal: 02-02-02-008-05 Servicios de Soporte Desagregación Presupuestal: 02-02-02-008-05-09-03 Servicios Auxiliares por teléfono Descripción del Bien y/o Servicio: Servicios de Call Center **Vigencia 2024:** $ 106.083.061,00 **Vigencia 2025**: $ 119.691.365,00 **valor total:** $ 225.774.426,00
1.4 CLASE DE CONTRATO	Prestación de servicios.
1.5 PERFIL Y CALIDAD DE LOS PROPONENTES	El proponente o proponentes podrán ser personas naturales o jurídicas, que se desenvuelvan en el campo de la prestación de servicios relacionados en el presente estudio previo, con una alta experiencia en el mercado y que tengan dentro de su objeto social o actividad expresamente y/o relacionada con el objeto de este proceso y cumplan con todos los requisitos exigidos para el mismo. Deben poseer amplia experiencia en dicha actividad comercial, así mismo, encontrarse legalmente constituido y tener la capacidad de llevar a cabo la prestación de servicios en los plazos y términos indicados en el contrato. De igual forma, podrán participar todas la MIPYMES de acuerdo a la ley 2069 del 31 de diciembre de 2020 Por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia. Convocatorias limitadas a Mípyme: El presente proceso se regirá a lo establecido, Mipyme previo cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.2 del decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 5 del decreto 1860 de 2021. Teniendo en cuenta lo establecido para los valores de los umbrales de las Mipymes, se determina que el presente proceso no supera los valores establecidos por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo para cada uno de los tratados.

1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN

I. LA NECESIDAD, QUE HACE REFERENCIA A LAS CAUSAS QUE DETERMINAN A LA UNIDAD POLICIAL A CONTRATAR EL BIEN, SERVICIO U OBRA, INCLUYENDO LA DEFINICIÓN TÉCNICA DE LA NECESIDAD Y SU RESPECTIVO SOPORTE:

LA NECESIDAD:

La Dirección de Sanidad y en su representación Departamental la Unidad Prestadora de Salud Risaralda como entidad prestadora de servicios de salud a los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional en la zona de influencia; en cumplimiento de la misión institucional "Contribuye a la calidad de vida de sus usuarios, satisfaciendo sus necesidades de salud a través de la administración y prestación de servicios de salud integrales y efectivos.

Las Unidades Prestadoras de Salud, son las encargadas de ejecutar los lineamientos que permitan organizar la red de prestadores propios, acorde con el Modelo de Atención Integral en Salud, para brindar servicios en términos de calidad, accesibilidad, oportunidad y seguridad a los usuarios del Subsistema.

Que mediante la Resolución 0267 del 25 de enero de 2023 "**Por la cual se define la estructura orgánica de la Dirección de Sanidad, y se determinan las funciones de sus dependencias**" específicamente en el Título III, Unidades Desconcentradas, Capítulo I, De la Estructura y las Funciones Regional de Aseguramiento en Salud, Capítulo II de la estructura y las funciones Unidades Prestadoras de Salud reporta las unidades desconcentradas así como las funciones específicas para cada una de ellas quienes se encargan de aplicar los lineamientos establecidos por el Área Gestión de Prestación Servicios de Salud, Garantizar la prestación de los servicios de salud que se desarrollen en los prestadores propios, en términos de calidad, accesibilidad, oportunidad y seguridad, conforme con lo establecido por el Grupo de Gestión Clínica, Garantizar el adecuado registro y consolidación de la información, derivada del desarrollo periódico de los procedimientos asistenciales de los prestadores propios de su área de influencia, Aplicar las recomendaciones establecidas en la nota técnica en los prestadores propios, Cumplir las normas legales y la jurisprudencia que regulan las funciones y actividades de la unidad prestadora de salud, Desarrollar las actividades de atención al usuario y de satisfacción del mismo, de acuerdo con las directrices establecidas desde el nivel central en su ámbito de influencia, Realizar la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención, disposición de los registros y archivos de la historia clínica y anexos que genere la unidad prestadora, entre otras.

De igual manera coordinar con las respectivas dependencias la implementación y evaluación de las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), saneamiento y gestión ambiental en la unidad prestadora de salud, Verificar la implementación de las actividades de salud operacional en el área de influencia, Implementar, desarrollar y participar en los comités de ley, actividades en salud y administrativas' conforme a las diferentes estrategias del Modelo de Atención Integral en Salud, Hacer el seguimiento de las actividades en salud, relacionadas con promoción de la salud, la prevención del riesgo general, ocupacional y operacional, con énfasis en el autocuidado, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Modelo de Atención Integral en Salud, Operativizar el sistema de vigilancia en salud pública del Subsistema de Salud de la Policía Nacional con el fin de observar las principales características y componentes de la morbilidad mortalidad y otros eventos en salud, basado en la recolección, procesamiento, análisis, evaluación y divulgación de la información epidemiológica.

De acuerdo a lo anterior, se hace necesario la contratación para la prestación de servicios de centro de atención al cliente, centro de atención telefónica o centro de llamadas (Contac center) para la asignación, cancelación y reasignación de citas de medicina general, odontología, especialistas y demás servicios que ofrece la Unidad Prestadora de Salud Risaralda e información general a los afiliados y beneficiarios del subsistema de salud de la Policía Nacional en jurisdicción del departamento de Risaralda y el municipio de Cartago – Valle del Cauca.

LAS CAUSAS:

La Unidad Prestadora de Salud Risaralda no cuenta con la infraestructura, recurso humano, equipos tecnológicos ni un sistema de gestor de llamadas que le permita prestar el servicio de Contac Center, mecanismo a través del cual cualquier usuario puede acceder a los diferentes servicios simplemente realizando una llamada para así no tener que desplazarse hasta las instalaciones para obtener a una cita médica para los diferentes servicios con que cuenta la unidad y de los cuales se puede conseguir una cita vía llamada telefónica son: medicina general, odontología general, psicología, psiquiatría, fonoaudiología, ginecología, pediatría, entre otros. De igual forma, la Unidad Prestadora de Salud Risaralda debe garantizar el acceso a los usuarios y beneficiaros del Subsistema de Salud a los servicios de salud, bajo los preceptos del sistema de garantía de la calidad en salud regido por los siguientes principios: accesibilidad, oportunidad, pertinencia, continuidad y seguridad, a nuestra población que asciende a la suma de vente mil setenta y seis (20.076) usuarios aproximadamente.

DEFINICIÓN TÉCNICA:

Actualmente La Unidad Prestadora de Salud Risaralda NO tiene la capacidad Tecnológica, recurso humano optimo, medios logísticos (Teléfonos, software, plantas, PBX, Equipos de Cómputo, Diademas, etc.) ya que los medios logísticos obedecen a compras centralizadas desde la DISAN, lo cual conlleva a no tener oportunidad de cubrir la necesidad, teniendo presente que se requiere la prestación de servicios y puesta en marcha de un software para la entrada de llamadas y asignación que nos permita realizar las labores enunciadas con análisis y detenimiento, también es un área demasiada extensa a la que se le debe aplicar estrategia para un software y operación, tampoco existe quien lo lleve a cabo dentro de la planta de personal y en la actualidad no contamos con este servicio, razón por la cual se hace necesario iniciar la prestación de servicios tecnológicos para un Contac Center adecuación de un software necesaria para la prestación del mismo, donde se le pueda brindar y garantizar la prestación de servicios de Contac Center afines para los usuarios y beneficiarios del SSPN de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda en especial lo referente a espacio físico acorde para los tratamientos de este Contac Center, se hace necesario llevar a cabo y buscar alternativas de solución que se encuentren en capacidad de garantizar el servicio a nuestro cliente.

De igual manera, el contrato que se llegue a suscribir implica condiciones específicas para el control de la ejecución y calidad del servicio; por lo anterior, la contratación del servicio se requiere para la vigencia 2024.

MUNICIPIO	GENERO	0 a 5 años Primera Infancia	6 a 11 años Infancia	12 a 17 años Adolescencia	18 a 28 años Juventud	29 a 59 años Adultez	Mayor a 60 Vejez	Total general
ANSERMANUEVO	F	1	6	8	10	19	4	48
ANSERMANUEVO	M	3	7	6	9	37	12	74
APÍA	F	2	3	3	11	10	3	32
APÍA	M	2	4	6	9	27	4	52
ARGELIA	F		1	1	4	3	1	10
ARGELIA	M		2	2	2	4	2	12
BALBOA	F	1	1	1	2	3	3	11
BALBOA	M		1	1		9	3	14
BELÉN DE UMBRÍA	F	10	12	9	15	37	14	97
BELÉN DE UMBRÍA	M	8	15	11	11	61	20	126
CARTAGO	F	49	98	116	144	444	212	1063
CARTAGO	M	63	114	126	129	586	244	1262
DOSQUEBRADAS	F	108	179	189	197	697	413	1783
DOSQUEBRADAS	M	91	174	179	187	1088	490	2209

EL ÁGUILA	F		1		1	5	2	9
EL ÁGUILA	M		2		1	7	1	11
EL CAIRO	F		1	1	1	2	1	6
EL CAIRO	M		2	1	2	7		12
GUÁTICA	F	4	5	5	12	13	7	46
GUÁTICA	M	6	1	2	9	34	7	59
LA CELIA	F		3	1	4	5	2	15
LA CELIA	M	2	1	1	6	11	2	23
LA VIRGINIA	F	8	22	19	16	63	31	159
LA VIRGINIA	M	9	15	20	27	104	36	211
MARSELLA	F	7	8	5	13	20	5	58
MARSELLA	M	7	7	4	4	49	18	89
MISTRATÓ	F	1	3	4	1	7	4	20
MISTRATÓ	M		1	1	6	19	3	30
OBANDO	F	3	3	3	3	14	3	29
OBANDO	M	3	6	3	2	34	3	51
PEREIRA	F	281	490	490	643	2008	959	4871
PEREIRA	M	277	552	563	663	2954	1053	6062
PUEBLO RICO	F	1	3	3	13	4		24
PUEBLO RICO	M	3	3	2	2	17	2	29
QUINCHÍA	F	2	10	7	12	10	11	52
QUINCHÍA	M	6	6	6	14	38	10	80
SAN JOSÉ DEL PALMAR	M				1		1	2
SANTA ROSA DE CABAL	F	20	44	51	45	179	115	454
SANTA ROSA DE CABAL	M	37	60	56	59	308	143	663
SANTUARIO	F	4	2	1	6	5	2	20
SANTUARIO	M			1	8	14	2	25
VITERBO	F	9	11	14	9	30	7	80
VITERBO	M	6	6	5	11	58	7	93

II) LA CONVENIENCIA, QUE APUNTA A LA UTILIDAD O PROVECHO QUE REPORTARÁ A LA UNIDAD POLICIAL, EL OBJETO A CONTRATAR EL ANÁLISIS PARA EL EFECTO DEBERÁ ALUDIR, DE SER PROCEDENTE, LA CONVENIENCIA AMBIENTAL, COMO HERRAMIENTA QUE ORIENTE LA DECISIÓN FRENTE A LA SELECCIÓN DEL BIEN O SERVICIO A ADQUIRIR, EL QUE, EN TODO CASO, SERÁ EL MÁS AJUSTADO A LA POLÍTICA AMBIENTAL:

Es conveniente la contratación, teniendo en cuenta que la Unidad Prestadora de Salud Risaralda no puede suministrar la tecnología suficiente para la gestión de llamadas por sí mismo, por lo tanto es indispensable garantizar la prestación del conjunto de servicios de atención en salud a que tiene derecho cada afiliado en el Sistema de Salud de la Policía cional y sus beneficiarios, con sujeción a los recursos disponibles en el plan de compras para el contrato de un Contac nter accediendo a la programación de citas e información mediante este servicio, facilitando así a los usuarios la asignación de citas en los diferentes ámbitos de la salud.

De igual forma y tomando como referencia la normatividad establecida por el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional en el Acuerdo No.002 donde se establece el Plan de Servicios de Sanidad Militar y Policial donde se debe brindar un servicio integral a los afiliados y beneficiarios garantizándoles los recursos disponibles en cada uno de los subsistemas para la prestación de los servicios de Salud y en su artículo No.2 Alcance - El plan de Servicios de Sanidad Militar y Policial permitirá la atención integral de sus afiliados y beneficiarios del SSMP, en las áreas de promoción, prevención, protección, recuperación y rehabilitación PARAGRAFO entiéndase como atención integral las actividades asistenciales médicas y quirúrgicas, odontológicas, hospitalarias y farmacéuticas, contenidas en el plan de servicios de Sanidad Militar y policial que se suministra dentro del país y correspondientes a los Niveles de Atención. Es

necesario contratar la prestación de servicios de educación especial dadas las necesidades de la unidad considerando además que no se cuenta con instalaciones ni infraestructura para satisfacer dichas necesidades.

Es así que se deben utilizar mecanismos que permitan y posibiliten el fácil el acceso de los usuarios al portafolio de servicios ofrecido por la unidad, de tal manera que se debe velar por la utilización de herramientas tecnológicas y que estén al alcance dentro del mercado y de los usuarios para permitir entonces que los usuarios por medio de una línea telefónica puedan acceder a los diferentes servicios.

Igualmente se deben buscar mecanismos que permitan el fácil acceso a los servicios usuarios ofreciendo oportunidad en la prestación del servicio y calidad del mismo, teniendo en cuenta y dando aplicación a las disposiciones emitidas sobre el tema por la ley 019 de 2012 " ley anti tramites"; Además, es deber de prestar los servicios de atención integral tomando conforme a lo definido en el acuerdo 002 del 27 de abril de 2001 del consejo superior de salud de las fuerzas militares y de la Policía Nacional (por el cual se establece un plan de servicios de Sanidad Militar y Policial a que tiene derecho cada afiliado al sistema de salud de las fuerzas militares y de la Policía Nacional y sus beneficiarios).

UTILIDAD O PROVECHO:

- Cumplir los fines Constitucionales y Legales.
- Cumplir la Misión Institucional de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional.
- Ceros Inventarios
- Utilizar los recursos de manera racional a fin de que los servicios sean eficaces, eficientes y equitativos.
- Confiabilidad del Servicio
- Cubrimiento de riesgos técnicos, eléctricos, mecánicos y electrónicos
- Garantía por todo el tiempo que dure el contrato
- Avances tecnológicos en asignación de citas
- Recurso Humano idóneo en atención de usuarios.
- Indicadores y niveles de atención verificables

POLÍTICA AMBIENTAL:

Es obligación del CONTRATISTA, cumplir con las buenas prácticas en materia ambiental, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución No- 03049 de 2014 modificado por la Resolución 00090 de 2018, Numeral 3" Criterios ambientales en los contratos de prestación de servicios", así : a) Garantizar que todo el material que se entregue a las unidades policiales den forma digital, se realice en un medio reutilizable; los escritos deberán estar ajustados de acuerdo a la Directiva presidencial 04 de 2021 " política de cero papel" b) Aplicar las buenas prácticas ambientales, participar de los programas y campañas ambientales, así como las demás exigencias que se establezcan en el Sistema de Gestión Ambiental, en todas las actividades que realice durante la prestación del servicio dentro de las instalaciones policiales.

CONDICIONES AMBIENTALES.

Los requisitos ambientales que se enmarcan en el Sistema de Gestión Ambiental que adelanta la Dirección de Sanidad y en atención a lo contemplado en la Nota 4 de la Resolución No. 03049 del 2014 "Por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional", complementada por el numeral 5 del apéndice de la Resolución No. 00090 de 2018 "Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional adoptado mediante Resolución No. 03049 del 2014", se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones, así:

1. Informar si la empresa presenta sanciones vigentes de acuerdo al Registro Único de Infractores Ambientales (RUIA) del Ministerio de Ambiente y Desarrollo (http://vital.minambiente.gov.co/SILPA_UT_PRE/RUIA/ConsultarSancion.aspx?Ubic =ext), por lo cual, el oferente

deberá anexar carta firmada por el representante legal manifestando que la empresa no cuenta con sanciones vigentes por incumplimiento de la legislación ambiental colombiana.

2. Cualquier infracción ambiental por omisión de permisos o licencias ambientales que hubiese sido necesario tramitar antes del inicio del contrato, en el transcurso y después de la actividad del proceso por parte del contratista, será asumida como responsabilidad del contratista.

3. El contratista deberá atender los requerimientos que se establezcan en el marco del Sistema de Gestión Ambiental de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional, con motivo de la actividad contractual.

III) LA OPORTUNIDAD, QUE ALUDE A LAS RAZONES QUE SUSTENTAN LA CONTRATACIÓN DEL BIEN, SERVICIO U OBRA, DENTRO DEL PLAZO EN EL QUE SE EJECUTARÁ EL CONTRATO.

El objetivo de la contratación es atender la necesidad de los usuarios, prestar los servicios de manera oportuna con el fin de iniciar tratamientos médicos, odontológicos, psicológicos, pediatría, psiquiatría, entre otros, definidos como ambulatorios, los cuales mejoren las condiciones de vida de los usuarios y se haga el efecto esperado con relación a la promoción y prevención de la salud, mediante la atención humanizada de las especialidades, de manera oportuna con la mejor tecnología, equipos y personal humano acorde a las necesidades brindando así oportunidad y accesibilidad a nuestros usuarios. Es claro que la razón de ser de la Policía Nacional no está enfocada o constituida para atender este tipo de necesidades, no obstante, debe ser garante de derechos y deberes como es también que se deben establecer condiciones que faciliten el acceso a la salud a usuarios del subsistema de salud de la Policía Nacional.

Se hace necesario, que teniendo en cuenta lo descrito sobre el concepto de la atención en salud, es de obligatoriedad contratar este servicio con el fin de garantizar una atención en salud oportuna, racionalidad del gasto y con calidad a todos los usuarios cuya afiliación depende del Departamento de Risaralda y municipios del Norte del Valle que pertenecen a la Regional de Aseguramiento en Salud Nro. 3 que de plano debería ser suministrado de manera inmediata, con el fin de mejorar el vital servicio en la ciudad, evitándoles tramitología, desplazamientos a ellos como a sus representantes y gastos innecesarios.

IV) OTROS

Acuerdo Internacional o tratado de libre comercio:

Dando cumplimiento a lo estipulado en el Decreto 1082 del 2015 en los artículos 2.2.1.2.4.1. *Aplicación de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación*, 2.2.1.2.4.1.3. Existencia de trato nacional, se verifica la información de los Acuerdos Comerciales en el link https://www.colombiacompra.gov.co/compradores/acuerdos-comerciales-y-trato-nacional-por-reciprocidad, "Valores a partir de los cuales son aplicables los Acuerdos Comerciales (Umbrales)", establecido por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo – MINCIT y la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA — Ministerio de Comercio, Industria y Turismo — Colombia Compra Eficiente, Agencia Nacional de Contratación Pública

Nota 1: La información contenida en este documento fue elaborada por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo – MINCIT y la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente la pública por su importancia para las entidades públicas y los participantes en la contratación.

Nota 2: Según el Ministerio de Comercio Industria y Turismo – MINCIT el valor de los umbrales tendrá vigencia del 1 de enero del 2024 hasta el 31 de diciembre de 2025, para los Acuerdos Comerciales suscritos con: (i) Canadá, (ii) Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, (iii) Estados Unidos, (iv) Chile, (v) Costa Rica, (vi) Alianza del Pacífico y(vii) Corea.

Nota 3: Según el MINCIT el valor de los umbrales tendrá vigencia del 1 de enero del 2023 hasta el 31 de diciembre de 2024, para los Acuerdos Comerciales suscritos con: (i) México, (ii) países EFTA, (iii) países de la Unión Europea.

Nota 4: El Acuerdo Comercial entre Colombia y los países del Triángulo Norte de Centroamérica (El Salvador, Guatemala y Honduras) no se incluye en el presente documento dado que no se establecieron umbrales para su aplicabilidad.

Nota 5: En cuanto al acuerdo comercial vigente con Israel los umbrales establecidos en DEG se calcularán y convertirán a pesos colombianos utilizando la Tasa Representativa del Mercado (TRM) del Banco de la República de Colombia del día anterior a la fecha de publicación del aviso de convocatoria del respectivo proceso de compra.

Nota 6: En todo caso, se recuerda que las entidades estatales tienen la obligación de identificar los Acuerdos Comerciales aplicables a sus Procesos de Contratación, aplicando el estándar previsto en el Manual para el manejo de los acuerdos comerciales que puede consultar en el siguiente link: https://www.colombiacompra.gov.co/compradores/acuerdos-comerciales-y-trato-nacional-por-reciprocidad

Nota 7: Sin perjuicio de las particulares de la cobertura dispuesta por cada Acuerdo Comercial, por regla general, las entidades del nivel central corresponden a las entidades del sector nacional y las entidades del nivel subcentral corresponden a las entidades del sector territorial. En todo caso, se recuerda que las entidades estatales tienen la obligación de identificar los Acuerdos Comerciales aplicables a sus procesos de contratación.

Nota 8: De conformidad con lo previsto en el artículo 5 del Decreto 1860 de 2021, que modifica el artículo 2.2.1.2.4.2.2. del Decreto 1082 de 2015, y el anexo 4 del manual para el manejo de los acuerdos comerciales en Procesos de Contratación, las convocatorias limitadas a MiPymes se encuentran excluidas de la aplicación de los acuerdos comerciales. El umbral para la limitación de MiPymes será el previsto por la norma equivalente a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US$125.000).

Esta exclusión sólo es aplicable en los casos en que la Entidad Estatal verifica las condiciones previstas en el respectivo Acuerdo comercial y en el artículo 2.2.1.2.4.2.2. del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 5 del Decreto 1860 de 2021, para que una convocatoria sea limitada a Mipyme. Así, esta excepción no puede ser utilizada para excluir la cobertura del Acuerdo Comercial en el aviso de convocatoria; los estudios y documentos previos o el borrador del pliego de condiciones.

De acuerdo a lo anterior, se da cumplimiento a lo estipulado en el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación, realizándose el siguiente análisis así:

REGLA 1 ACUERDO COMERCIAL VIGENTE		REGLA 2 ENTIDAD ESTATAL CUBIERTA	REGLA 3 VALOR DEL PROCESO DE CONTRATACION ES SUPERIOR AL UMBRAL DEL ACUERDO COMERCIAL	REGLA 4 EXCEPCION APLICABLE AL PROCESO DE CONTRATACION	PROCESO DE CONTRATACION CUBIERTO POR EL ACUERDO COMERCIAL
ALIANZA DEL PACIFICO	CHILE	SI	SI	EXCEPCION 35	NO
	MEXICO	SI	SI	EXCEPCION 35	NO
	PERU	SI	SI	EXCEPCION 35	NO
CANADA		SI	SI	EXCEPCION 35	NO

CHILE		SI	SI	EXCEPCION 35	NO
COREA		SI	SI	EXCEPCION 35	NO
COSTA RICA		SI	SI	EXCEPCION 35	NO
ESTADOS UNIDOS		SI	SI	EXCEPCION 35	NO
ESTADOS AELC		SI	SI	EXCEPCION 35	NO
MEXICO		SI	SI	NO	NO
TRIANGULO NORTE	EL SALVADOR	SI	SI	NO	NO
	GUATEMALA	SI	SI	NO	NO
	HONDURAS	NO	SI	NO	NO
UNION EUROPEA		SI	SI	EXCEPCION 35	NO
ISRAEL		SI	SI	EXCEPCION 35	NO

NOTA: Así las cosas y luego de realizado el respectivo análisis, se deja constancia que el presente proceso de contratación no se encuentra cobijado por un tratado de libre comercio. Se aclara que México y el Triángulo Norte, no cuenta con excepciones para el presente proceso, sin embargo, en la lista de desgravación de dichos tratados no se evidencia servicios de salud.

Acuerdos Marco.

acuerdo a lo contemplado en el artículo 2.2.1.2.1.2.7 y 2.2.1.2.1.2.9 del Decreto 1082 de 2015, se consultó en la pagina del SECOPII, la existencia de un acuerdo marco de precios vigente, aplicable al proceso de contratación en referencia y se observó, que a la fecha La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente-ANC-CCE, se encuentra la prestación de servicios CONTAC CENTER II CCE-025-AMP-2021; ii)- La ANC-CCE, encontrándose que se ha adoptado la decisión de no prorrogar la vigencia del Acuerdo CCE-025-AMP-2020, siendo entonces su fecha de finalización el día 25 de diciembre de 2023 y iii) actualmente se encuentra en proceso de estructuración de una nueva generación de este Acuerdo Marco de Precios.



Servicios de BPO II

CCE-025-AMP-2021

proceso CCENEG-033-01-2020

De Enero 26, 2021 hasta Diciembre 25, 2023

2. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS DEL PROCESO

A la fecha se ha ejecutado cuatro (04) contratos en la Unidad Prestadora de Salud Risaralda con el mismo objeto contractual, pero por Orden de Compra a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano así:

ENTIDAD Y UNIDAD	ORDEN DE COMPRA	OBJETO	ACIERTOS	PROBLEMAS
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA	OC 98966 VIGENCIA 2022	La prestación de servicios de centro de contacto para la asignación, cancelación y reasignación de citas de medicina general, odontología, especialistas y demás servicios que ofrece la unidad prestadora de salud Risaralda e información general a los afiliados y beneficiarios del subsistema de salud de la policía nacional en jurisdicción del departamento de Risaralda y Cartago – valle del cauca	Se cumplió con el objeto contractual	NINGUNO
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA	OC 107365 VIGENCIA 2023	La prestación de servicios de centro de contacto para la asignación, cancelación y reasignación de citas de medicina general, odontología, especialistas y demás servicios que ofrece la unidad prestadora de salud Risaralda e información general a los afiliados y beneficiarios del subsistema de salud de la policía nacional en jurisdicción del departamento de Risaralda y Cartago – valle del cauca	Se cumplió con el objeto contractual	NINGUNO
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA	OC 116378 VIGENCIA 2023	La prestación de servicios de centro de contacto para la asignación, cancelación y reasignación de citas de medicina general, odontología, especialistas y demás servicios que ofrece la unidad prestadora de salud Risaralda e información general a los afiliados y beneficiarios del subsistema de salud de la policía nacional en jurisdicción del departamento de Risaralda y Cartago – valle del cauca	Se cumplió con el objeto contractual	NINGUNO
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA		La prestación de servicios de centro de contacto para la asignación, cancelación y reasignación de citas de medicina general, odontología, especialistas y demás servicios que ofrece la unidad prestadora de salud Risaralda e información general a los afiliados y beneficiarios del subsistema de salud de la policía nacional en jurisdicción del departamento de Risaralda y Cartago – valle del cauca	En ejecución	NINGUNO

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

3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

NORMATIVIDAD APLICABLE:

Según lo expresado por el literal c) del numeral 1.1. Capítulo III de la resolución No. 03049 de 2014, *"Por medio de la cual se adopta el manual de contratación de la Policía Nacional"*:

> *"Se expresarán las razones que llevan a escoger la modalidad de selección de que se trate, indicando sobre el particular, los aspectos que se consideran determinantes para la aplicación de una u otra modalidad. (Podrán considerarse para los efectos enunciados las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación, la cuantía o destinación de los bienes, servicios u obra, naturaleza de los contratantes, etc.)"*

Se aclara que las entidades estatales de la rama ejecutiva del poder público del orden nacional, obligadas a aplicar la ley 80 de 1993 y ley 1150 de 2007 o las normas que las modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan,

están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de características técnicas Uniformes a través de los Acuerdos marco de Precios vigentes.

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.2.9. del Decreto 1082 de 2015, Colombia Compra Eficiente deberá publicar el catálogo para Acuerdos Marco de Precios, y las entidades Estatales en la etapa de planeación del proceso de contratación están obligadas a verificar si existe un Acuerdo Marco de Precios vigente, con el cual la Entidad Estatal pueda satisfacer la necesidad identificada. De encontrarse el bien o servicio dentro del catálogo para Acuerdos Marco de Precios, las entidades Estatales enmarcadas dentro del inciso primero del Artículo 2.2.1.2.1.2.7. del Decreto 1082 de 2015, estarán obligas a suscribir el Acuerdo Marco de Precios, en la forma que Colombia Compra Eficiente disponga.

Así la cosas y de acuerdo a la consulta realizada en el portal de Colombia Compra eficiente, no existe acuerdo marco para adelantar el presente proceso de contratación.

Por lo anterior, se debe indicar la modalidad de selección, teniendo en cuenta lo dispuesto en las Leyes 80 de 1993, 1150 del 2007, 1882 de 2018, Decreto 1082 del 2015 y la Resolución 03049 de 2014 de la Policía Nacional, la cual fue modificada por la Resolución 00090 del 15 de Enero de 2018, las cuales son:

- **Resolución 03049 del 30/07/2014 Punto 2. SELECCIÓN ABREVIADA**

Es una modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio, pueden adelantarse procesos simplificados.

Para efectos de esta modalidad de selección, el numeral 2º del artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, determina las siguientes causales:

***a.** La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.*

- **2.2.2.4 Selección abreviada para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes y común utilización**

Con respecto a la definición de los Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes, el artículo 3º del D.1510/13, señala: "son los bienes y servicios de común utilización con especificaciones técnicas y patrones de desempeño y calidad iguales o similares, que en consecuencia pueden ser agrupados como bienes y servicios homogéneos para su adquisición, y a los que se refiere el literal (a) del numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007".

No se consideran de características técnicas uniformes y de común utilización las obras públicas y los servicios intelectuales.

- **Resolución 03049 del 30/07/2014 *2.2.2.4.1 Procedimiento para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización***

Sin consideración a la cuantía del contrato a realizar, si el bien o servicio requerido es de características técnicas uniformes deberá hacerse uso de los procedimientos de: i) Subasta Inversa. ii) Compra por acuerdo marco de precios. iii) Adquisición a través de Bolsas de Productos.

4. CRITERIOS DE SELECCIÓN.

4.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

El oferente deberá diligenciar y presentar junto con la oferta el formato de Especificaciones Técnicas Mínimas debidamente firmado por el representante legal, en el que exprese su manifestación de cumplimiento o no cumplimiento con cada una de las especificaciones técnicas solicitadas, las cuales serán verificadas por el Comité Técnico aplicando el criterio de **CUMPLE** o **NO CUMPLE.**

Son de obligatorio cumplimiento el 100% de los Ítems, de no hacerlo la propuesta se considerará no apta técnicamente; así mismo el cumplimiento de la totalidad de los requerimientos de las condiciones estipuladas

4.2 ESPECIFICACIONES TECNICAS VERIFICABLES

4.2.1 EXPERIENCIA PROPONENTE

REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES

De acuerdo con lo establecido en el Articulo 2.2.1.1.1.5.3. del decreto 1082 de 2015, el oferente deberá anexar el REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES (RUP), en el cual se evaluará la experiencia reportada ante las Cámaras de Comercio de los contratos ejecutados y que estos guarden congruencia con el presente proceso contractual; por tal motivo la experiencia de los contratos ejecutados debe ser igual o superior al cincuenta por ciento (50%) del valor del presupuesto asignado al para el presente proceso en SMMLV.

Por lo anterior, los proponentes deberán estar inscritos, calificados y clasificada la experiencia en el registro único de proponentes de la cámara de comercio, con los siguientes códigos UNSPSC correspondientes a los ítems relacionados en el presente proceso, el cual será evaluado hasta el tercer nivel (CLASE) según el sistema de clasificación de bienes y servicios de las naciones unidas.

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
43231501	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	SOFTWARE	SOFTWARE FUNCIONAL ESPEIFICO DE LA EMPRESA	SOFWARE DE MESA DE AYUDA O CENTRO DE LLAMADAS
83111507	SERVICIOS PUBLICOS Y RELACIONADOS CON EL SECTOR PUBLICO	SERVICIOS DE MEDIOS DE TELECOMUNICACIONES	COMUNICACIONES TELEFONICAS LOCALES Y DE LARGA DISTANCIA	SERVICIOS DE BURO DE CENTRAL DE LLAMADAS
43211505	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS	IDENTIFICADOR DE LLAMADAS TELEFONICS AUTÓNOMA
43211509	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS	SISTEMAS DE CONTABILIZACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS
43221529	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS	MEDIDOR DE LLAMADAS

4.2.2 COMPETENCIA DE LOS CONTRATISTAS

4.2.3 NIVEL DE EDUCACIÓN O NIVEL ACADÉMICO

El oferente certificará mediante documento escrito firmado por el representante legal, que todo el personal quien llevara a cabo la ejecución del contrato, cuenta con el nivel de académico requerido por la prestación del servicio, los cuales se encuentran estipulados en el anexo ESPECIFICACIONES DE LOS AGENTES.

4.2.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL

El oferente certificará mediante documento escrito firmado por el representante legal, que el personal quien llevará a cabo la ejecución del contrato, cumple con la experiencia solicitada en el Anexo ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

4.2.5 CAPACIDAD OPERATIVA

El oferente deberá certificar mediante documento escrito firmado por el Representante Legal, que está en la capacidad e prestar los servicios propios del objeto del presente proceso, para lo cual se compromete a cumplir con los siguientes equisitos:

- ✓ Contar de manera parmente con la cantidad de agentes de acuerdo al presupuesto asignado, personal idóneo y con experiencia necesaria para la prestación de los servicios objeto del presente proceso.
- ✓ Los elementos, equipos y accesorios para la prestación del servicio deben ser suministrados por la entidad contratada.
- ✓ Contar con la capacidad técnica y tecnológica acordes para la prestación del servicio que se oferta, con el finde de dar cumplimiento al contrato de manera ininterrumpida.
- ✓ Dar cumplimiento durante toda ejecución del contrato a las condiciones técnicas y especificaciones de los servicios durante la ejecución del contrato.

4.2.6 OTRAS CONDICIONES TÉCNICAS VERIFICABLES (En caso de que aplique)

Los factores de Otras Condiciones Técnicas Verificables están descritos en el Anexo No. 2 del presente estudio previo, los cuales se comprobarán como CUMPLE o NO CUMPLE.

4.2.6.1 INDICADORES DE ATENCION

El oferente certificará mediante documento escrito firmado por el representante legal, que hará entrega de los indicadores establecidos en el anexo INDICADORES DE ATENCION, comprometiéndose a ser anexados junto con la factura para el pago. Así mismo, aceptando los porcentajes de descuentos que serán aplicados por el supervisor del contrato, en caso del incumplimiento de los mismos.

4.2.6.2 CERTIFICACIONES ISO

- En relación a la NORMA ISO 27001, la cual cuenta con la revisión más reciente publicada en 2013 y ahora su nombre completo es ISO/IEC 27001:2013, que corresponde al estándar internacional que establece los requisitos para la implementación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI), el oferente anexará a la oferta la certificación vigente expedida por autoridad competente (AENOR, BUREAU VERITAS, etc).

- En relación a la NORMA ISO 9001:2015, la cual certifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de calidad en cualquier empresa, el oferente anexará a la oferta la certificación vigente expedida por autoridad competente (AENOR, BUREAU VERITAS, etc)

4.3 EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA (dependiendo de la modalidad de selección)

NO APLICA

4.3.1. EVALUACIÓN ECONÓMICA

Se evaluará la documentación de carácter económico a cada uno de los oferentes, con la cuales, luego de ser habilitados técnica, jurídica y económicamente, se realizará el procedimiento de subasta inversa electrónica, el criterio de selección y evaluación de las propuestas quedará de la siguiente manera:

El precio unitario adjudicado de cada uno de los ítems que conforman el proceso, será el resultado de aplicarle a los precios estimados, el porcentaje de descuento obtenido en la subasta, dicho valor se ajustará a la unidad de medida de peso más cercana.

De acuerdo a lo anterior, los oferentes deberán tener en cuenta las siguientes condiciones para el porcentaje de descuento:

- ✓ Solo se puede ofrecer en porcentaje (%), ejemplo 2,4,15, o según tenga a bien el oferente; de esta forma el comité económico aplicara este porcentaje de descuento de su propuesta.
- ✓ En caso que el porcentaje ofertado sea enviado en decimales, ésta será redondeado, ejemplo 2.2 se redondeará a 2, en el caso de 3.6 se redondeará a 4.
- ✓ En caso que la entidad NO DILIGENCIE LA CASILLA DEL PORCENTAJE DE DESCUENTO, se entiende que los valores estarán sujetos a las tarifas del precio techo.
- ✓ En caso que el mayor porcentaje ofertado sea con decimales, ésta será redondeado a la unidad de medida de peso más cercana y con dicha cifra iniciará la puja.

4.3.2 VERIFICACIÓN Y CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL

Mediante comunicado oficial sin radicado de asunto: respuesta radicado GS-2024-072105, firmado por: contadora CPS ANGELA BIVIANA RIVERA.

Con el fin de verificar la capacidad financiera y patrimonial, los oferentes deberán presentar los siguientes aspectos:

Los indicadores de capacidad financiera y organizacional contenidos en el artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015 y que, en consecuencia, deben estar contenidos en el (RUP) REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES a partir del 2020, pero que de acuerdo al Decreto >Ley>19 de 2012 "*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*", en su artículo 221 DE LA VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE LOS PROPONENTES. Establece: *El artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, quedará así: "Artículo 6. De la verificación de las condiciones de los proponentes. Todas las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia, que aspiren a celebrar contratos con las entidades estatales, se inscribirán en el Registro Único de Proponentes del Registro Único Empresarial de la Cámara de Comercio con jurisdicción en su domicilio principal.*

No se requerirá de este registro, ni de clasificación, en los casos de contratación directa; ***contratos para la prestación de servicios de salud;...”***

De acuerdo a lo anterior, el oferente deberá anexar FORMULARIO CUADRO CAPACIDAD FINANCIERA y balance General, estado de resultados integral por función comparativo y notas o revelaciones a los estados financieros, de acuerdo con las normas contables actualmente vigentes. Por consiguiente y de acuerdo al Artículo 1 del decreto 579 de 2021, **los proponentes deberán anexar la información a corte del 2023.**

A. Indicadores de capacidad financiera

Índice de liquidez: Activo Corriente/Pasivo Corriente, el cual determina la capacidad que tiene un proponente para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. El índice de liquidez del oferente para la presente contratación se establece como la relación entre los activos corrientes sobre el pasivo corriente cuyo resultado deberá ser superior o igual a **1.50**

Índice de Endeudamiento: (Pasivo Total/Activo Total), este indicador tiene por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. El índice de endeudamiento para el presente proceso de contratación debe ser igual o inferior a **60%.**

Razón de cobertura de intereses: (Utilidad Operacional/Gastos de Intereses) con este indicador muestra la capacidad de una empresa para cubrir sus cargos por intereses. La Razón de Cobertura de Intereses para el presente proceso de contratación debe ser igual o superior a **1.4.**

Así mismo cuando el oferente no presente obligaciones financieras y por ende no incurra en gastos financieros, es decir, el denominador es cero (0) y no es posible calcular el indicador mediante una operación matemática, en este caso, la regla será que el proponente que no tiene obligaciones financieras queda automáticamente habilitado o Cumple.

B. Indicadores de Capacidad Organizacional

- **Rentabilidad del activo:** (Utilidad operacional/Activo total *100) calcula los beneficios y utilidades generadas por los activos de la empresa. La rentabilidad del activo para el presente proceso de contratación debe ser igual o superior **5%.**

- **Rentabilidad del patrimonio:** (Utilidad operacional/Patrimonio *100) rendimiento que obtienen los propietarios de la empresa, respecto de su inversión representada en el patrimonio. La rentabilidad del patrimonio para el presente proceso de contratación debe ser superior o igual a **6%**

Los indicadores de capacidad organizacional (rentabilidad del activo y rentabilidad del patrimonio) con el fin de garantizar pluralidad de oferentes, incluye las entidades sin ánimo de lucro, ya que, si generan excedentes, estos los reinvierten totalmente en la actividad de su objeto social, por tal motivo presentan un porcentaje de cero (0).

PROPONENTES PLURARES

De acuerdo al Manual de Colombia Compra Eficiente, para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación en el punto *5.3 Proponentes plurales*, para el caso de consorcios o uniones temporales, se entienden como uno solo y para la evaluación de la capacidad financiera se tomará sumando la información de cada uno como un total, de acuerdo a la fórmula para establecer cada indicador, con el fin de determinar el criterio de **CUMPLE** o **NO CUMPLE**.

Ejemplo (para el indicador de Liquidez)

$$\text{Índice de Liquidez} = \frac{\text{Activo corriente ENTIDAD A + Activo corriente ENTIDAD B}}{\text{Pasivo corriente ENTIDAD A + Pasivo corriente ENTIDAD B}}$$

0

4.3.3 CERTIFICADO VIGENTE DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS O CERTIFICACIÓN DE VIGENCIA DE LA INSCRIPCIÓN DEL CONTADOR.

El oferente deberá presentar dentro de su propuesta, certificado de antecedentes disciplinarios tanto del contador que certifica los estados financieros, como del revisor fiscal, cuando esté obligado a tenerlo, expedido por la Junta Central de Contadores con fecha no superior a noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso. Igualmente anexará tarjeta profesional de cada uno.

4.3.4 CERTIFICACIÓN BANCARIA

El oferente deberá anexar certificación de la entidad bancaria respectiva en la cual se indique nombre del titular, número de cuenta, sucursal y tipo de cuenta (corriente o ahorro), con el fin de estipularla dentro del contrato que se suscriba en desarrollo del presente proceso, para realizar allí las consignaciones resultantes de los pagos del contrato, la cual deberá contar con una expedición no superior a 30 días desde la presentación de la oferta.

4.3.5 DATOS BÁSICOS BENEFICIARIO CUENTA

El oferente deberá diligenciar el formato datos básicos beneficiario cuenta.

4.3.6. SOSTENIBILIDAD DE PRECIOS.

El oferente deberá diligenciar y anexar a su propuesta el Formulario SOSTENIBILIDAD DE PRECIOS.

4.3.7 IDENTIFICACION TRIBUTARIA

El oferente nacional indicará su identificación tributaria e información sobre el régimen de impuestos al que pertenece, para lo cual aportará con la Oferta copia del Registro Único Tributario RUT; tramitado **(fecha de impresión vigencia 2024)**

Las personas jurídicas y/o naturales integrantes de un consorcio o unión temporal o promesa de sociedad futura acreditarán individualmente este requisito, cuando intervengan como responsables del impuesto sobre las ventas, por realizar directamente la prestación de servicios gravados con dicho impuesto.

Lo anterior conforme el artículo 368 del Estatuto Tributario, en concordancia con el artículo 66 de la Ley 488 de 1998 que adicionó el artículo 437 del mismo Estatuto y la Resolución 139 de 2012 modificada por la Resolución 154 de 2012 expedida por la U.A.E. DIAN.

NOTA: No aplica para las personas naturales y jurídicas de origen extranjero sin sucursal en Colombia.

4.3.8 FACTORES ADICIONALES DE CALIFICACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN:

NO APLICA

5. CRITERIOS DE DESEMPATE

Se desempatará de acuerdo a los criterios establecidos en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, reglamentado por el Decreto 1860 de 2021. Si el empate se mantiene se procederá a adjudicar mediante sorteo realizado en audiencia, a la que se invitará mediante mensaje en SECOP II a los oferentes. Se ingresarán en un sobre de manila los nombres de las firmas oferentes empatados de manera individual y separada en piezas de papel, de tal modo que posibilite su selección aleatoria, para posteriormente permitirles a los mismos participantes o asistentes de la audiencia, extraer el nombre de la firma seleccionada favorecida en el desempate.

5. CONDICIONES DEL CONTRATO

5.1. LUGAR DE ENTREGA O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de centro de contacto (Administración o Asignación de citas médicas) se debe prestar en las instalaciones de la entidad contratista de acuerdo a las condiciones en las especificaciones técnicas del presente proceso.

5.2. FORMA DE EJECUCIÓN

El objeto del contrato a celebrar se ejecutará en forma de **tracto sucesivo** y de acuerdo a las necesidades de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda, previa coordinación con el supervisor del contrato.

5.3. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será a partir de la firma del contrato, aprobación de la garantía única, expedición del registro presupuestal y la carta de inicio **hasta el 20 de marzo 2025** o hasta agotar el presupuesto disponible, o lo que primero ocurra.

5.4. FORMA DE PAGO

El pago por la prestación de los servicios objeto del contrato se efectuará en pagos parciales en moneda legal colombiana dentro de los (45) días calendario siguientes a la radicación de la respectiva factura en la ventanilla de Central de Cuentas de la Unidad, junto con los documentos requeridos para el pago, de acuerdo al derecho a turno y la programación del plan anual de caja (PAC).

Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta que el CONTRATISTA designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos de treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria a nombre de la Firma Contratista. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley.

De igual forma, en cumplimiento a la Guía de Lineamientos para la radicación y obligación de Cuentas Médicas (IAR-GU-0002) de la Policía Nacional, el contratista deberá tener en cuenta las otras Condiciones así.

- Factura (de acuerdo a la normatividad establecida y los requisitos de Ley artículos 616- 1,616-3 617 y 618 E. T; artículos 772, 773, 774 Código de Comercio, Modificado Ley 1231 de 2008), este documento debe estar a nombre de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda, con el respectivo NIT y soportes de conformidad

con lo establecido en la Resolución 3047 de 2008 MINSALUD, Instructivo 013 de 2013 — DISAN o la norma que la adicione, modifique o sustituya.

Teniendo en cuenta el Decreto 2242 de 2015 "Por el cual se reglamentan las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de masificación y control fiscal" en el Artículo 3, punto 2 - parágrafo I, que a la letra dice:

"El obligado a facturar electrónicamente deberá entregar al adquiriente una representación gráfica de la factura electrónica en formato impreso o en formato digital...", las unidades de la Dirección de Sanidad, deberán verificar si los proveedores están obligados a facturar electrónicamente y cumplan con el protocolo de habilitación como facturador electrónico según indicaciones del Decreto en mención.

NOTA: De conformidad con lo establecido en la CIRCULAR 042 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA – SIIF NACIÓN del 26 de diciembre de 2023, el proceso para la validación de documentos electrónicos ante la DIAN para las entidades ejecutoras del Presupuesto General de la Nación se realizará a través del Sistema Facturación Electrónica SIIF Nación habilitado en la DIAN como Software Propio, "FACTURADOR SIIF NACION". Por consiguiente, las entidades deberán ajustarse a los requisitos y parámetros allí establecidos para el trámite de facturación electrónica, igualmente para las entidades que no están obligadas a facturar electrónicamente, deberán cumplir con el proceso de emisión de documento soporte.

Para la estructura del presente texto, el contratista deberá comunicarse con el supervisor designado.

PROCEDIMIENTO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO PARA LA EMISIÓN DEL RAS (RECIBO A SATISFACCIÓN): Una vez radicada la factura por parte del adjudicatario contratista y realizada la auditoría de cuentas por parte del médico auditor, el supervisor del contrato, previa revisión de los documentos y soportes, expedirán el recibo a satisfacción técnico-económico y posteriormente tramitarán la cuenta junto con los soportes a la central de cuentas para continuar con el trámite de pago respectivo.

LAS FACTURAS DEBEN SER ENTREGADAS EN MEDIO FÍSICO LOS PRIMEROS CINCO (5) DÍAS HÁBILES DE CADA MES.

REQUISITOS PARA EL PAGO

De acuerdo al derecho a turno y a la programación del Plan Anual mensualizado de Caja (PAC). Deben anexar a las facturas copia de los pagos de aportes en seguridad social y parafiscal, dando cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Toda la documentación de la facturación, así como los respectivos soportes, deben ir organizados y presentados de acuerdo a la actual ley 594 de 2.000: "Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones" (Ley general de archivos) y siguientes.

Debe anexarse:

a) Factura de venta original o documento equivalente que cumpla con los requerimientos de ley, junto con la documentación soporte para el respectivo trámite para el pago.
b) Certificación donde conste que el contratista se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda, expedido por el representante legal y/o revisor fiscal de acuerdo a la normatividad vigente.
c) La factura comercial y/o documento equivalente deberá publicarse en la plataforma transaccional del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II).

d) Relación de servicios prestados de acuerdo a las condiciones estipuladas dentro del contrato, las cuales deben ser congruentes con la ficha en la cual, la entidad registra cada servicio prestado, repuestos, etc, documentos que deben ser anexados como soportes.
e) El contratista anexará los indicadores de atención, los cuales serán verificador por el supervisor del contrato y así mismo realizará el descuento respectivo de acuerdo a los porcentajes obtenidos de dicho informe.
f) Recibido a satisfacción expedido por el supervisor del contrato (posterior a la auditoria de la Unidad Prestadora de Salud Correspondiente).

PLATAFORMA SECOP II: El oferente a quien se le adjudique el presente proceso deberá cargar las respectivas facturas en la plataforma en el punto 7-EJECUCION DEL CONTRATO, "Plan de Pagos", con el fin de ser verificada por el supervisor del contrato, aprobada y posteriormente realizar el pago respectivo.

5.5. SUPERVISOR, INTERVENTOR Y/O COORDINADOR

El supervisor del contrato será un integrante de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda o quien haga sus veces o quien con posteridad designe el ordenador del gasto, quien verificará la ejecución idónea y el cumplimiento del objeto del contrato de acuerdo con las funciones asignadas para el efecto en la Resolución Nro. 00090 del 15 de enero de 2018. Para estos efectos, el supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 1° del artículo 26 de la ley 80 del 1993, los artículos 83 y 84 de la ley 1474 del 2011, la resolución 00090 del 2018 y demás normas que regulen la materia.

El supervisor del contrato en cumplimiento de sus funciones, deberá preparar y presentar al ordenador del gasto informes sobre la gestión con fecha 10 de cada mes, en el que se deberá enunciar de forma puntual la ejecución física del contrato, relacionando para ello los aspectos de carácter técnico, administrativo, financiero y legal del respectivo negocio jurídico.

Los informes de seguimiento, deben ser presentados de forma física dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes y durante la ejecución del contrato en el formato establecido en la suite visión empresarial, así mismo se debe realizar su publicación en el SECOP II, módulo de gestión contractual, con el fin de dar cumplimiento al Artículo 2.1.1.2.1.8. del Decreto 1081 de 2015, que establece lo siguiente: "(...)*Publicación de la ejecución de contratos. Para efectos del cumplimiento de la obligación contenida en el literal g) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, relativa a la información sobre la ejecución de contratos, el sujeto obligado debe publicar las aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor, que prueben la ejecución del contrato (...)*". Informe que deberá ser publicado en la plataforma SECOP II, con plazo máximo tres (03) días después de emitido el informe de supervisión; así mismo cuando el contrato se ejecute en su totalidad o se termine anticipadamente se debe elaborar informe de supervisión final junto con la EVALUACIÓN Y REEVALUACION DE PROVEEDORES en el formato 2BS-FR-0066 y proyectar el acta de liquidación cuando sea el caso, la cual también deberá quedar publicada en la plataforma SECOP II.

Deberá coordinar con el contratista la operacionalización de la radicación de las facturas en SIIF NACION, de acuerdo a la CIRCULAR 042 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA – SIIF NACIÓN del 26 de Diciembre de 2023, y trámite de acta de liquidación del contrato.

Deberá informar al ordenador del gasto, cuando el contrato se encuentre en un 50% y un 70%, ejecución del contrato, a fin de determinar trámite de adición y/o proceso nuevo y poder garantizar la continuidad en la prestación de los servicios.

SUPERVISION DE AUDITORIA REGLAMENTADA BAJO EN INSTRUCTIVO 013/ DISAN AGESA

- Informar en forma inmediata y por escrito a la dependencia encargada de contratos, cualquier anomalía en la ejecución del contrato.
- Requerir por escrito al contratista cuando quiera que este no ejecute, o ejecute indebida o tardíamente las obligaciones surgidas del acuerdo negocial o convencional.
- Dar el recibo de satisfacción mensual para su pago si se da cumplimiento a lo pactado.
- Verificar que el contratista suministre y mantenga el personal, insumos y/o equipo ofrecido, con las condiciones e idoneidad pactadas.
- Solicitar mensualmente el Paz y Salvo de parafiscales, respecto a este pago se aplicará lo contenido en los Artículos 1 y 7 del Decreto 1828 de 2013.
- Remitir mensualmente a la oficina de contratos un informe mensual que contenga la forma como se ha ejecutado el contrato, si se ha dado cumplimiento a todas las exigencias de salud ocupacional y ambiental y demás aspectos del contrato, copia del RAS, copia de la factura y copia de los parafiscales.
- Proyectar el acta de liquidación del contrato dentro de los 2 meses siguientes a su finalización.
- Y de más funciones de qué habla la Resolución No. 00090 de 2018 y la ley 1474 de 2011.

INFORMES DURANTE LA EJECUCIÓN

En cuanto se refiere al periodo de ejecución del contrato o convenio, en los informes (parciales) que se rindan, se deberán consignar las actividades establecidas en el contrato o convenio, discriminando los aspectos.

I.) Técnicos, tales como: las modificaciones efectuadas, los insumos suministrados, los servicios prestados y las obras ejecutadas, incluyendo la descripción de las actividades, cantidad y precios unitarios con el fin de evaluar el complimiento del contratista con respecto al contrato de que se trate (obra, suministro, de insumos, entre otros), acorde con las estipulaciones pactadas;

II.) Financieros o presupuestales tales como: anticipos, facturaciones, entrega de aportes, pagos, etc.

III.) Administrativos tales como: requerimientos de autoridades, tramites de solicitudes formuladas por el contratista, actas, e información adicional relacionada con el contrato o convenio.

IV.) Legales, tales como: retrasos, incumplimientos, inconvenientes presentados y asuntos pendientes por resolver.

Además de lo anterior, en los informes que se rindan, se deberán incluir los comentarios conclusiones y recomendaciones que se estimen procedentes.

5.6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

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

5.7. OBLIGACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL

Las obligaciones de la Policía Nacional están descritas en el Anexo OBLIGACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL

6. FORMA Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

De acuerdo a las evaluaciones realizadas por los comités en todas sus etapas, cumpliendo con las condiciones técnicas, jurídicas y económicas; se habilitarán a los oferentes para posterior realización de la Subasta Inversa Electrónica.

La adjudicación del presente proceso se realizará de acuerdo a los precios obtenidos posterior a la realización de la subasta inversa electrónica, es decir, el porcentaje de descuento será aplicado a cada uno de los ítems relacionados en el presente proceso, mediante acto administrativo de acuerdo a la normatividad vigente.

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

La entidad deberá establecer la distribución del riesgo, de conformidad con lo previsto en el artículo 4° de la ley 1150 de 2007, para lo cual deberá hacer la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles involucrados en la contratación, de acuerdo con la naturaleza del Contrato y las actividades involucradas en él. Para estos efectos podrá usar como referencia el "*Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación (Versión 1)*", publicado por la Agencia Nacional de Contratación – Colombia Compra Eficiente. Descritas en el Anexo Estimación, Tipificación, Asignación De Riesgos Y Determinación De Garantía.

RIESGO COMERCIAL	Es el que corresponde a la actividad comercial propia del contratista y guarda relación con sus proveedores, transportadores, tramitadores, subcontratista, certificadoras, etc.	Debe incluir el cálculo del transporte de los elementos, trámite de licencia y permisos, impuesto, tasas, contribuciones, seguros, fletes y demás elementos que inciden en el precio final de los elementos	Corresponde al contratista.
RIESGO DE OPERACIÓN.	Hace relación, entre otros aspectos, al soporte técnico y el mantenimiento y el riesgo se traduce en mayores costos a los esperados, disponibilidad de insumos y repuestos e interrupción en la operación	Para mitigar sus efectos se recomienda exigir a los futuros contratistas determinados requisitos de experiencia en operación y capacidad técnica.	Este riesgo se asigna al contratista con base en su experiencia y capacidad técnica.
RIESGOS FINANCIEROS	Corresponde al riesgo de la consecución de la financiación y el de las condiciones financieras, esto es, plazos y tasas.	Guarda relación con la estimación de los anticipos o pagos anticipados que se decida realizar, la forma de pago propuesta y los indicadores financieros que se soliciten a los oferentes.	Este riesgo corresponde al contratista, el cual se deberá sujetar a las condiciones planteadas en los pliegos de condiciones. Se debe tomar en consideración que unas condiciones alejadas de la realidad económica del mercado pueden llevar a la declaratoria de desierto del proceso.
RIESGOS DE FUERZA MAYOR, CASO FORTUITO O HECHO DE UN TERCERO.	Dentro de estos riesgos se han determinado dos categorías: De un lado los de carácter asegurable, como terremotos, inundaciones, incendios, y de otra parte los políticos no asegurables, como los que responden a actos de terrorismo o eventos que afecten el orden público.	Hace relación a eventos que pueden eventualmente suceder con carácter imprevisto, imprevisible e irresistibles que afectarían la ejecución o el cumplimiento contractual.	En el caso de los riesgos de fuerza mayor asegurables en principios deberán ser cubiertos por el contratista hasta tanto no haga entrega efectiva de los bienes a la administración. En cuanto a los de carácter político no asegurables estos son asumidos por las dos partes del contrato, afectando generalmente a la administración al

			tener que conceder modificaciones en el plazo de ejecución.
RIESGO SOBERANO O POLÍTICO.	Se refiere a cambios de ley, de situación política o condiciones macroeconómicas que tengan impacto negativo en la ejecución del contrato	Normalmente será un riesgo sobre el cual no se pueda adoptar previsión o cuantificación alguna.	Debe ser asumido por el contratista, pero deberá ser analizado en cada caso de alterarse la ecuación económica contractual.

ETAPA PRECONTRACTUAL

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

ETAPA CONTRACTUAL

El Contratista contará con 03 días hábiles para la constitución de las garantías a favor de la Policía Nacional – Unidad Prestadora de Salud Risaralda N°3 NIT 901.362.725-2, de conformidad con lo consagrado en la ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015. Asimismo, deberán ser cargadas en el Contrato en el Portal Único de Contratación SECOP II, debidamente firmadas por el tomador, de acuerdo a lo siguiente:

MECANISMO DE COBERTURA	CLASE DE RIESGO	TIPIFICACION DE LOS RIESGOS	ESTIMACION DEL RIESGO	ASIGNACION DEL RIESGO	VIGENCIA	JUSTIFICACION COBERTURA / VIGENCIA
GARANTÍA ÚNICA	RIESGO JURÍDICO	CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.	VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR DEL CONTRATO	CONTRATISTA	Que cubra el término de la vigencia del contrato (fecha de finalización y cuatro meses más) incluyendo	AMPARA EL RIESGO DE INCUMPLIMIENTO DURANTE EL PLAZO DE EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO LA ESTIMACIÓN DEL RIESGO CUBRE EL 20% DEL VALOR DEL CONTRATO COMO QUIERA QUE

					sus prorrogas si a ello hubiere lugar.	SE PRETENDE EL PAGO PARCIAL O DEFINITIVO DE LOS PERJUICIOS QUE CAUSE A LA ENTIDAD EN LOS MISMOS TÉRMINOS DE LA CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA.
GARANTÍA ÚNICA	RIESGO OPERATIVO	CALIDAD DEL BIEN Y/O SERVICIO	CINCUENTA POR CIENTO (50%) DEL VALOR DE LOS ESTUDIOS.	CONTRATISTA	Que cubra el término de la vigencia del contrato (fecha de finalización y cuatro meses más) y por (1) un año más incluyendo sus prorrogas si a ello hubiere lugar.	AMPARA EL RIESGO DE MALA CALIDAD DEL SERVICIO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y 1 AÑO MÁS BUSCANDO RESARCIR EL DETRIMENTO CAUSADO A LA ENTIDAD POR MALA CALIDAD O INSUFICIENCIA DEL SERVICIO PRESTADO.
GARANTÍA ÚNICA	RIESGO JURÍDICO	NO PAGO DE SALARIOS PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES LABORALES.	CINCO POR CIENTO (5%) DEL VALOR DEL CONTRATO.	CONTRATISTA	Que cubra el término de la vigencia del contrato (fecha de finalización y cuatro meses más) y tres (3) años más incluyendo sus prorrogas si a ello hubiere lugar.	AMPARA A LA ENTIDAD DE LOS PERJUICIOS QUE SE LE OCASIONE COMO CONSECUENCIA DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES A QUE ESTE OBLIGADO EL CONTRATISTA DERIVADAS DE LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL UTILIZADOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

II. ESTUDIO DEL SECTOR

1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

La Dirección de Sanidad y en su representación Departamental la Unidad Prestadora de Salud Risaralda como entidad prestadora de servicios de salud a los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional en la zona de influencia; en cumplimiento de la misión institucional "Contribuye a la calidad de vida de sus usuarios, satisfaciendo sus necesidades de salud a través de la administración y prestación de servicios de salud integrales y efectivos.

Es así, que nuestros usuarios para acceder a la prestación de los servicios de salud, requieren de la asignación de las respectivas consultas ordenadas por médico general y/o especialistas, por consiguiente, es necesario adelantar el proceso de contratación que conlleve a la contratación de la prestación de servicios de centro de contacto para la asignación, cancelación y reasignación de citas y por ende, se preste un servicio de manera integral.

Por consiguiente, se realiza el estudio mercado en el cual, se evidencia la existencia de los posibles oferentes para la prestación de los servicios, ajustándose a las condiciones establecidas por la Unidad Prestadora de Salud Risaralda y al mercado actual, determinando valores que no presenten precios artificialmente bajos.

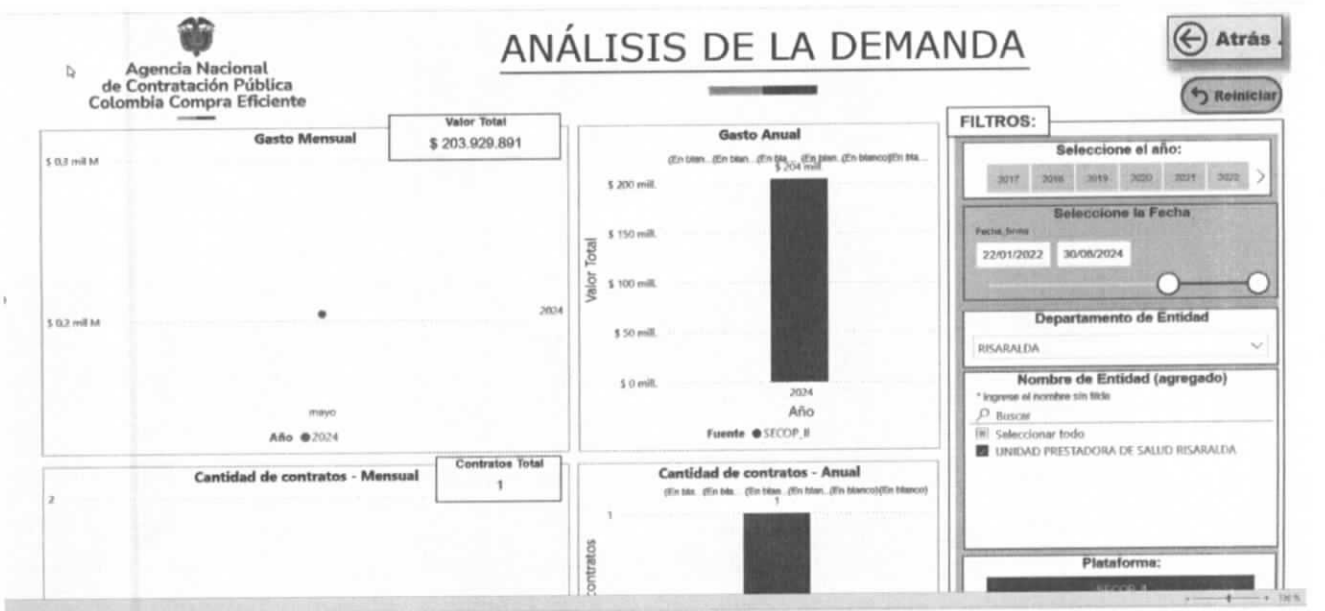
De acuerdo a lo anterior, la Unidad Prestadora de Salud Risaralda cuenta con el presupuesto para adelantar el proceso por la modalidad de Selección Abreviada Subasta Inversa, ya que, una vez consultados los Acuerdos Marco de Precios, no existe uno vigente para el presente proceso. Igualmente, por la presente modalidad se

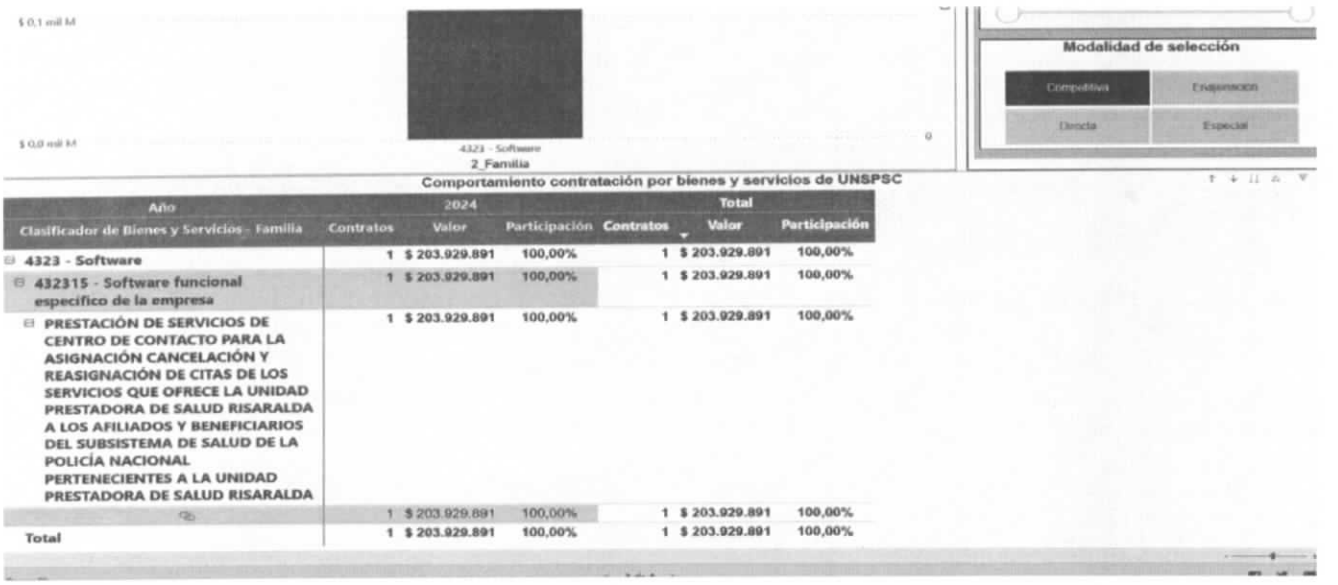
genera un gran ahorro por la unidad teniendo en cuenta el mecanismo de subasta inversa y por ende el porcentaje de descuento que se puede llegar a presentar.

De igual manera, el contrato que se llegue a suscribir implica condiciones específicas para el control de la ejecución y calidad del servicio; por lo anterior, la contratación del servicio se requiere a partir del **01 de noviembre de 2024**.

MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATEGICO (MAE)

Para entender la demanda de los consumidores a nivel nacional hacia un producto o servicio objetivo del presente estudio previo, fue necesario utilizar la herramienta MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATEGICO (MAE) de Colombia Compra Eficiente, donde una vez aplicado el filtro para la CLASIFICACIÓN UNSPSC 81112303 Segmento/Familia/Clase – "DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES / SOFTWARE / SOFTWARE FUNCIONAL ESPEIFICO DE LA EMPRESA para el año comprendido entre el 2021 y 2024, en lo concerniente a los datos arrojados para la Policía Nacional de Colombia – Unidad Prestadora de Salud Risaralda en el proceso "**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA** así:



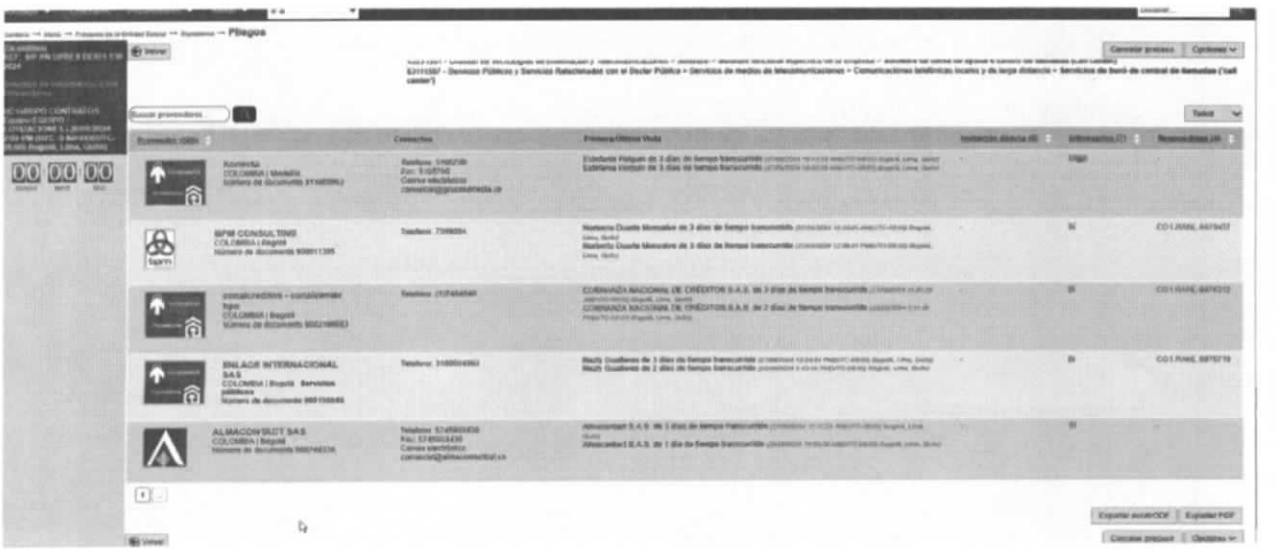


Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	2024			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
4323 - Software	1	$ 203.929.891	100,00%	1	$ 203.929.891	100,00%
432315 - Software funcional específico de la empresa	1	$ 203.929.891	100,00%	1	$ 203.929.891	100,00%
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA	1	$ 203.929.891	100,00%	1	$ 203.929.891	100,00%
	1	$ 203.929.891	100,00%	1	$ 203.929.891	100,00%
Total	1	$ 203.929.891	100,00%	1	$ 203.929.891	100,00%

2. ANÁLISIS DEL MERCADO

A nivel nacional, existen varias entidades que prestan los servicios requeridos por la Unidad Prestadora de Salud Risaralda, las cuales se encuentran en la capacidad de prestar los servicios con las condiciones y especificaciones establecidas en el presente estudio previo, entidades a las cuales se realiza solicitud de cotización mediante correo electrónico y la plataforma SECOP II de la siguiente manera:



3. ANÁLISIS DE LA OFERTA

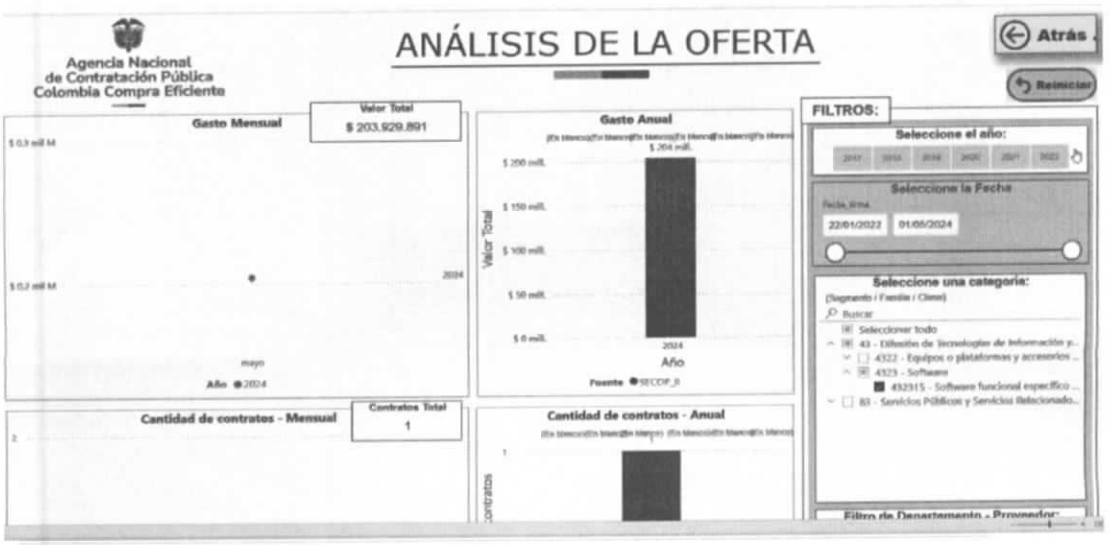
La oferta: El mercado nacional cuenta con empresas "personas naturales y jurídicas" de reconocida trayectoria, con capacidad de suministrar los diferentes servicios de BPO para la Asignación de citas mediante un gestor de llamadas, tecnológico acorde con las necesidades institucionales, que además cuentan con experiencia en contratos iguales o similares al que se presente adelantar en el presente estudio previo. Las empresas que normalmente abastecen el mercado nacional, regional y local cumplen con los requisitos de calidad exigidos y con las condiciones contractuales que se lleguen a establecer en el momento de la contratación.

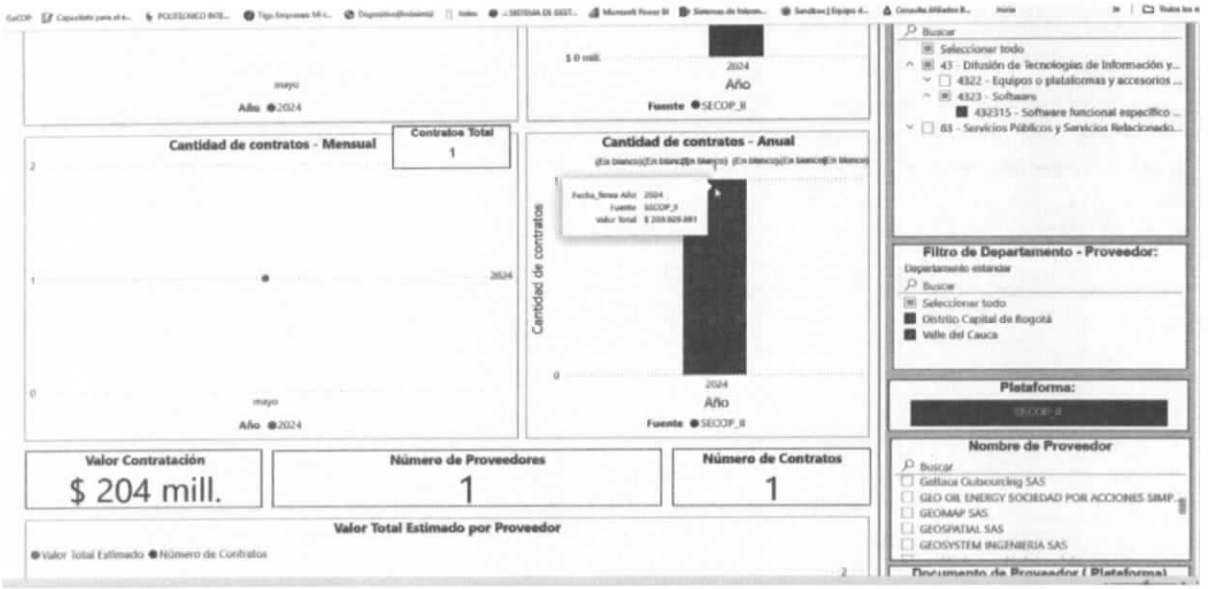
La demanda: Se requiere del personal idóneo para cumplir las labores de servicios de BPO para la Asignación de citas mediante un gestor de llamadas, toda vez que la Unidad Prestadora de Salud Risaralda, y el, no están capacitados y no cuentan con los repuestos necesarios e infraestructura para brindar un servicio con recurso humano y tecnológico para la asignación y cancelación de citas; por lo que se requiere de manera oportuna contar con este servicio.

Los servicios solicitados han sido adquiridos por otras entidades del estado, los cuales han cumplido satisfactoriamente con sus necesidades a través de procesos de contratación con precios acordes a la oferta y la demanda del mercado, con resultados positivos a la luz de la contratación pública.

MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATEGICO (MAE)

Para entender la oferta a nivel nacional hacia un producto o servicio objetivo del presente estudio previo, fue necesario utilizar la herramienta MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATEGICO (MAE) de Colombia Compra Eficiente, donde una vez aplicado el filtro para la CLASIFICACIÓN UNSPSC 43231501 Segmento/Familia/Clase – "– "DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES / SOFTWARE / SOFTWARE FUNCIONAL ESPECIFICO DE LA EMPRESA para el año comprendido entre el 2021 y 2024, en lo concerniente a los datos arrojados para la Policía Nacional de Colombia – Unidad Prestadora de Salud Risaralda en el proceso ""**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA**, así:





Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	2024			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
de la empresa						
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA	1	$ 203.929.891	100,00%	1	$ 203.929.891	100,00%
Total	**1**	**$ 203.929.891**	**100,00%**	**1**	**$ 203.929.891**	**100,00%**

Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	2021			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8111 - Servicios informáticos	1	$ 15.000.000	100,00%	1	$ 15.000.000	100,00%
811123 - Mantenimiento y soporte de hardware de computador	1	$ 15.000.000	100,00%	1	$ 15.000.000	100,00%
Total	**1**	**$ 15.000.000**	**100,00%**	**1**	**$ 15.000.000**	**100,00%**

IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR:

En el mercado nacional, existen diferentes firmas dedicadas a la prestación de servicios de Contac Center otras actividades, quienes están en la posibilidad de ofrecer el Servicio, entre las cuales se han identificado los siguientes y posibles proveedores que tienen la capacidad e idoneidad requerida para participar en el presente proceso de selección; estos proveedores atendieron nuestra solicitud e hicieron llegar sus respectivas cotizaciones y se encuentran registrados en el Registro Único Empresarial y Social de las Cámaras de Comercio – RUES -, así:

- **COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS SAS** Sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 800.219.668 - 3, constituida mediante Escritura Pública No.703 de notaria 2 de Cali del 4 de febrero de 2014, inscrita bajo el número 01803341 del libro IX, Representada Legalmente por CARLOS FERNANDO SÁNCHEZ BELTRÁN identificado con cédula de ciudadanía No 94.307.590.

- **BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA** Sociedad Limitada identificada con NIT 900.011.395-6, constituida mediante Escritura Pública No. 0000719 del 7 de marzo de 2005 de Notaría 2 de Bucaramanga (Santander), inscrito en Cámara de Comercio el 19 de septiembre de 2008, con el No. 01243525 del Libro IX, Representada Legalmente por NORBERTO DUARTE MONSALVE identificado con cédula de ciudadanía No 91.278.784.

- **ENLACE INTERNACIONAL SAS** identificada con NIT 900.159.848-7, Dirección Carrera 24 N número 63c-54 piso 2 Bogotá, Representada Legalmente por CARLOS ALBERTO MARTINEZ CARDENAS identificado con cédula de ciudadanía No 80.068.633.

ANALISIS DE LA ESTRUCTURA DE COSTO: (No Aplica)

COSTOS DE OPORTUNIDAD: Resulta conveniente para la Unidad Prestadora de Salud Risaralda, contratar con entidades que estén en la capacidad de ofrecer el servicio bajo las condiciones óptimas y accesibles para nuestros usuarios, de no ser así y como quiera que no se dispone de los recursos, infraestructura y recurso humano idóneo para la prestación de este tipo de servicio

VALORACION DE BENEFICIOS: Los beneficios atribuibles al presente proceso de contratación es el adquirir la prestación de servicios de Contac Center garantizando accesibilidad y oportunidad a nuestros usuarios a los servicios de salud, ofreciendo condiciones óptimas en el acceso a la salud a través de canales tecnológicos que permitan una fácil comunicación entre la Unidad y sus afiliados, garantizando los derechos constitucionales del derecho a la salud el derecho a la vida por medio del portafolio de servicio ofertado, es así que la utilización de tecnología permite desarrollar de forma más óptima el acceso a los servicios de salud por medio de un sistema de gestor de llamadas más favorable en costos para nuestros beneficiarios.

COSTOS INDIRECTOS: Todos los costos (Pólizas, certificaciones, costo de intermediación, gastos administrativos en los que se incurre al desarrollar el proceso de contratación y la ejecución del contrato, entre otros) estarán a cargo de los proponentes. La Policía Nacional – Unidad Prestadora de Salud Risaralda en ningún caso será responsable de los mismos. Por lo tanto, el futuro contratista tendrá en cuenta estos costos en la elaboración y ofrecimiento de su oferta.

4. MONEDA A CONTRATAR

La oferta se debe presentar en pesos colombianos. (COP).

5. ANÁLISIS DE PRECIOS

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

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

5.1. PRECIOS REFERENCIA SECOP (OTRAS ENTIDADES)

ENTIDAD CONTRATANTE Y CONTRATISTA	OBJETO	NÚMERO DEL CONTRATO Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN	NÚMERO DE PROCESO	VALOR
HOSPITAL SAN RAFAEL DE EL ESPINAL ESE CONTAC CENTER ORIENTE SAS	CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE UN CALL CENTER Y/O CONTAC CENTER PARA LA AGENDA DE CITAS MEDICAS GENERALES, ESPECIALIZADAS Y ODONTOLOGICAS DE LA IPS HOSPITAL SAN RAFAEL DE EL ESPINAL	056-CPS	056-CPS-2024	$31.640.000

Información

Número del proceso	056-CPS-2024
Título	CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE UN CALL CENTER Y/O CONTAC CENTER PARA LA AGENDA DE CITAS MEDICAS GENERALES, ESPECIALIZADAS Y ODONTOLOGICAS DE LA IPS HOSPITAL SAN RAFAEL DE EL ESPINAL
Estado	Proceso adjudicado y celebrado
Tipo de proceso	Contratación régimen especial
Proceso	Régimen especial
Unidad de contratación	UNIDAD DE CONTRATACION HOSPITAL SAN RAFAEL DE EL ESPINAL
Proceso para celebrar un Acuerdo Marco de Precios	No

Datos del contrato

Tipo de contrato	Prestación de servicios
Justificación de la modalidad de contratación	Regla aplicable
Descripción	CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE UN CALL CENTER Y/O CONTAC CENTER PARA LA AGENDA DE CITAS MEDICAS GENERALES, ESPECIALIZADAS Y ODONTOLOGICAS DE LA IPS HOSPITAL SAN RAFAEL DE EL ESPINAL E.S.E.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

CONTRATO No.	056-CPS
FECHA	01 DE ENERO DE 2024
NÚMERO DEL PROCESO	056-CPS-2024
CONTRATANTE	HOSPITAL SAN RAFAEL DE EL ESPINAL E.S.E.
NIT	890.701.033-0
CONTRATISTA	CONTAC CENTER ORIENTE S.A.S.
NIT	900.440.661-0
REPRESENTANTE LEGAL	NINI CAROLINA LEAL BARRERO
IDENTIFICACION	65.707.263 DE EL ESPINAL
DIRECCION	CARRERA 7 N° 10-01 CENTRO COMERCIAL ESPICENTRO LOCAL 305 ESPINAL-TOLIMA
TELEFONO	2484513
CORREO ELECTRÓNICO	contaccenteroriente@yahoo.es
RÉGIMEN TRIBUTARIO	CONTRIBUYENTE RESPONSABLE DE IVA

Entre los suscritos a saber: por una parte, el HOSPITAL SAN RAFAEL DE EL ESPINAL E.S.E,

NOTA: De acuerdo a la búsqueda realizada en el SECOP II, en la cual, se evidencio 01 contrato que tiene congruencia con el objeto del presente proceso, sin embargo, no se tiene en cuenta, toda vez que no relaciona los servicios y condiciones estipuladas por la Unidad Prestadora de Salud Risaralda, razón por la cual no es tenido en cuenta.

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

5.2. PRECIOS HISTÓRICOS

Se realizó consulta de los antecedentes administrativos, encontrándose 03 órdenes de compra de las vigencias 2022 y 2023, y un contrato por prestación de servicios, los cuales cuentan con la misma relación de servicios, sin embargo, con una cantidad establecida en la gran mayoría de ítems, lo que conllevaría a probablemente un error al tratar de determinar los valores unitarios. Además, las condiciones establecidas en tienda virtual no son las mismas a las establecidas en el presente proceso. Por consiguiente, no se tienen en cuenta para determinar el valor estimado del presente proceso las Órdenes de Compra.

Nota: Se tomo el último contrato de la vigencia como el valor histórico proyectado, que se considerara para el análisis del precio techo para el proceso, y no se tomara en cuenta las Órdenes de Compra, toda vez que para el año 2022 y 2022 el modelo de contratación se realizó por la TIENDA VIRTUAL y las condiciones son distintas a las aplicadas en el presente Estudio Previo

CONTRATO NRO. 99-7-20030-24					
ITEM	DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR UNITARIO DIA	PRECIO HISTORICO/MENSUAL
1	Agente en Sitio	Agente general/ Jornada Ordinaria/ técnico	1	$ 150.565,74	$ 4.516.972,14

2	Supervisor de Servicios	Jornada Ordinaria/ Detallada	1	$ 293.799,61	$ 8.813.988,22
3	Troncal SIP	NA	1	$ 1.570,38	$ 47.111,36
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	1	$ 8.727,29	$ 261.818,83

SERVICIOS DE CONSUMO

CONTRATO NRO. 99-7-20030-24					
ITEM	DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA	PRECIO HISTORICO
5	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	1	$ 41.783,66	$ 41.783,66
6	Hora desarrollo	NA	1	$ 101.718,59	$ 101.718,59
7	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	1	$ 6,14	$ 6,14
8	Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Audiotexto	NA	1	$ 19,31	$ 19,31
9	Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador	NA	1	$ 5,63	$ 5,63
10	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	1	$ 39,70	$ 39,70
11	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	1	$ 23,27	$ 23,27

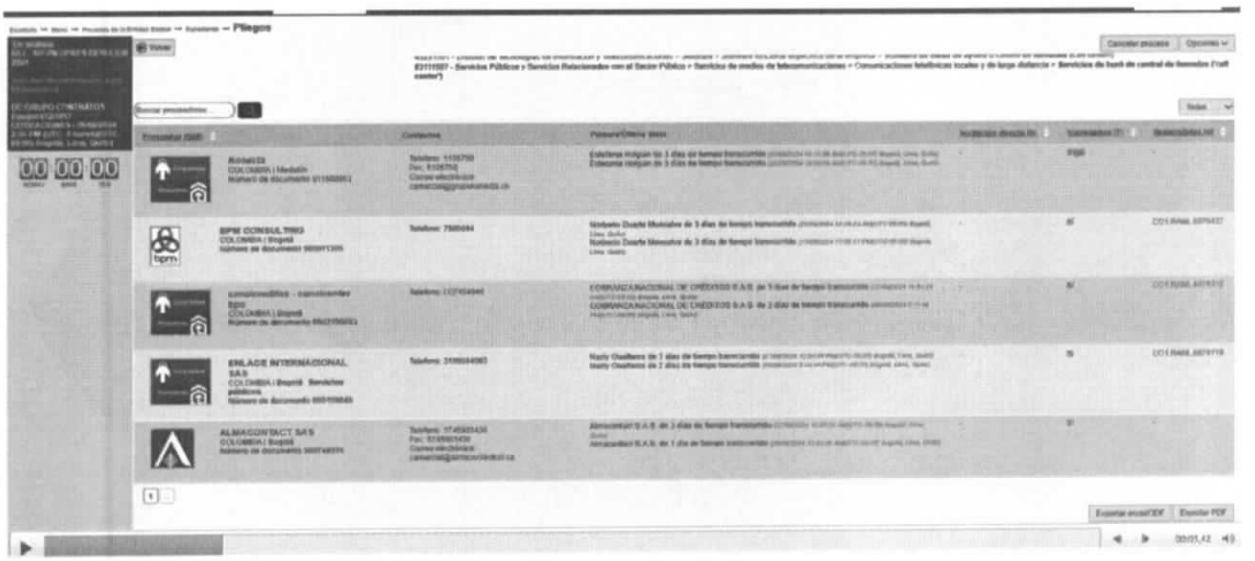
- **Información verificada y aprobada por los funcionarios dueños de la necesidad que firman el presente estudio previo.**

5.3. PRECIOS DE CATÁLOGO O PORTALES WEB

Se realiza la consulta en los diferentes catálogos que se encuentran publicados en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y NO se lograron encontrar servicios de igual o similar objeto al que se pretende contratar. Del mismo modo, al realizar la consulta en diferentes portales web, NO se lograron encontrar precios de los servicios que ofrecen estas empresas.

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

5.4. ANALISIS PRECIOS DE MERCADO



ITEM	DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS	UNIDAD DE MEDIDA	COTIZACION COBRANZA NACIONAL DE CREDITO	BLUELINK BPO SAS	COTIZACION BPM CONSULTING	MENOR VALOR COTIZADO
1	Agente en Sitio	Agente general/ Jornada Ordinaria/ técnico	1	$ 6.370.344,00	$ 5.222.547,97	$ 6.329.000,00	$ 5.222.547,97
2	Supervisor de Servicios	Jornada Ordinaria/ Detallada	1	$ 11.892.818,00	$ 4.346.594,65	$ 13.330.000,00	$ 4.346.594,65
3	Troncal SIP	NA	1	$ 64.385,00	$ 57.021,29	$ 130.000,00	$ 57.021,29
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	1	$ 474.813,00	$ 307.541,64	$ 520.000,00	$ 307.541,64

SERVICIOS DE CONSUMO

ITEM	DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS	UNIDAD DE MEDIDA	COTIZACION COBRANZA NACIONAL DE CREDITO	BLUELINK BPO SAS	COTIZACION BPM CONSULTING	MENOR VALOR COTIZADO
5	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	1	$ 76.578,00	$ 122.261,79	$ 195.800,00	$ 76.578,00
6	Hora desarrollo	NA	1	$ 227.910	$ 210.443,82	$ 410.000,00	$ 210.443,82

7	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	1	$ 27,00	$ 8,21	$ 43,00	$ 8,21
8	Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Audiotexto	NA	1	$ 48,00	$28,74	$ 45,00	$28,74
9	Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador	NA	1	$ 48,00	$ 210,75	$10,00	$10,00
10	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	1	$ 63,00	$ 39,69	$ 148,00	$ 39,69
11	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	1	$ 27,00	$ 39,69	$ 137,00	$ 27,00

5.5 ANÁLISIS DEL VALOR ESTIMADO

El análisis del valor estimado de la contratación permite llegar a un estimativo razonable de acuerdo a las variables del mercado. Para el caso de los precios SECOP II, estos no se tuvieron en cuenta toda vez que, aunque el objeto es similar, no poseen las mismas especificaciones técnicas en cuanto a elementos y/o servicios requeridos, de la misma manera, no existe punto de comparación en las cantidades requeridas para este proceso, y difieren en la referencia de los diferentes ítems descritos en la necesidad.

En lo que respecta a los precios históricos, se logró establecer que estos guardan una relación promedio con los precios del mercado; por otro lado, los precios de referencia del mercado, se obtuvieron de tres empresas que presentaron sus cotizaciones con estos precios actuales y se ajustan a las condiciones técnicas solicitadas por la Unidad Prestadora de Salud Risaralda.

ITEM	DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO SECOP	PRECIO HISTORICO	MENOR VALOR COTIZADO	PRECIO UNITARIO ESTIMADO INLCUIDO IVA
1	Agente en Sitio	Agente general/ Jornada Ordinaria/ técnico	1	NO REGISTRA	$ 4.516.972,14	$ 5.222.547,97	$ 4.869.760,06
2	Supervisor de Servicios	Jornada Ordinaria/ Detallada	1	NO REGISTRA	$ 8.813.988,22	$ 4.346.594,65	$ 6.580.291,44
3	Troncal SIP	NA	1	NO REGISTRA	$ 47.111,36	$ 57.021,29	$ 52.066,33
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	1	NO REGISTRA	$ 261.818,83	$ 307.541,64	$ 284.680,24

SERVICIOS DE CONSUMO

ITEM	DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO SECOP	PRECIO HISTORICO	MENOR VALOR COTIZADO	PRECIO UNITARIO ESTIMADO INLCUIDO IVA
5	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	1	NO REGISTRA	$ 41.783,66	$ 76.578,00	$ 59.180,83
6	Hora desarrollo	NA	1	NO REGISTRA	$ 101.718,59	$ 210.443,82	$ 156.081,21
7	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	1	NO REGISTRA	$ 6,14	$ 8,21	$ 7,18
8	Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Audiotexto	NA	1	NO REGISTRA	$ 19,31	$28,74	$ 24,03
9	Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador	NA	1	NO REGISTRA	$ 5,63	$10,00	$ 7,82
10	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	1	NO REGISTRA	$ 39,70	$ 39,69	$ 39,70
11	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	1	NO REGISTRA	$ 23,27	$ 27,00	$ 25,14

Nota: se estableció el valor del precio unitario estimado, promediando los valores del Precio Histórico y el menor valor cotizado.

5.6 VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

ITEM	DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO ESTIMADO INLCUIDO IVA	TOTAL, MENSUAL	PRECIO ESTIMADO MENSUAL INCLUIDO IVA
1	Agente en Sitio	Agente general/ Jornada Ordinaria/ técnico	1	$ 4.869.760,06	7	$ 34.088.320,39
2	Supervisor de Servicios	Jornada Ordinaria/ Detallada	1	$ 6.580.291,44	1	$ 6.580.291,44
3	Troncal SIP	NA	1	$ 52.066,33	20	$ 1.041.326,50
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	1	$ 284.680,24	7	$ 1.992.761,65

NOTA: Se aclara que el valor total estimado mensual, se establece del valor unitario de cada uno de los servicios multiplicado por la cantidad total que se requiere de cada servicio mensualmente.

SERVICIOS DE CONSUMO

ITEM	DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO ESTIMADO INLCUIDO IVA
5	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	1	$ 59.180,83
6	Hora desarrollo	NA	1	$ 156.081,21
7	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una via	1	$ 7,18
8	Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Audiotexto	NA	1	$ 24,03
9	Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador	NA	1	$ 7,82
10	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	1	$ 39,70
11	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	1	$ 25,14

NOTA: Se aclara que se establece el valor de cada uno de los servicios de manera unitaria, los cuales serán multiplicados por la cantidad radicada por el oferente mensualmente.

DE ACUERDO A LO ANTERIOR SE ESTABLECEN LOS VALORES POR DIA DEL TOTAL DE LOS SERVICIOS DEL ITEM 1 AL 4 ASI:

VALOR TOTAL CORRESPONDIENTE A 01 DIA DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

ITEM	DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS	VALOR UNITARIO POR MES	VALOR DIA ESTIMADO	CANTIDAD POR DIA	VALOR ESTIMADO CANTIDAD POR DIA
1	Agente en Sitio	Agente general/ Jornada Ordinaria/ técnico	$ 4.869.760,06	$ 162.325,34	7	$ 1.136.277,35
2	Supervisor Servicios	Jornada Ordinaria/ Detallada	$ 6.580.291,44	$ 219.343,05	1	$ 219.343,05
3	Troncal SIP	NA	$ 52.066,33	$ 1.735,54	20	$ 34.710,88
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	$ 284.680,24	$ 9.489,34	7	$ 66.425,39
VALOR TOTAL ESTIMADO POR 01 IDA						$ 1.456.756,67

LO ANTERIOR, CON EL FIN DE DETERMINAR EL VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS PARA 01 DIA, EN CASO DE INICIAR EL CONTRATO EN UNA FECHA QUE NO CORRESPONDA A INICIO DE MES. IGUALMENTE, AL FINALIZAR EL CONTRATO, EN CASO QUE EL PRESUPUESTO DISPONIBLE NO PERMITA EJECUTAR EL MES COMPLETO.

ITEM Y/O LOTE	RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSO	CANT	VALOR UNITARIO ESTIMADO, INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA	VALOR TOTAL ESTIMADO INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA	vigencia 2024	vigencia 2025
1	02-02-02-008-05—09-03 SERVICIOS AUXILIARES POR TELEFONO	UPRES	SERVCIO DE CALL CENTER	16	1	$ 106.083.061,00	$ 106.083.061,00	$ 106.083.061,00	$ 119.691.365,00
VALOR TOTAL ESTIMADO								**$ 225.774.426**	

Intendente **EDWIN TORO CARDONA**
Responsable de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Documentos Anexos al Estudio Previo:

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA.

Aplica	**Anexos**
X	Certificación de la necesidad
X	Especificaciones técnicas mínimas
☐	Constancia de idoneidad y experiencia (aplica para prestación de servicios profesionales)
X	Estimación, tipificación, asignación de riesgos y determinación de garantías
X	Análisis del riesgo y forma de mitigarlo.
☐	Ficha técnica
X	Obligaciones de la policía nacional (no aplica para mínima cuantía)
X	Obligaciones del contratista (no aplica para mínima cuantía)

Formularios adjuntos al estudio previo

Aplica	**(Seleccionar los formatos que aplican para el proceso de selección)**
☐	Factores de verificación y ponderación.
☐	Apoyo a la industria nacional
☐	Indicación de trato nacional
☐	Experiencia del proponente
☐	Certificación de contratos para acreditación de experiencia proponente extranjero sin sucursal o domicilio en Colombia
☐	Clasificación proponente extranjero
X	Acuerdo de confidencialidad (obligatorio)

- X Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (obligatorio)
- X Compromiso anticorrupción (obligatorio)
- ☐ Capacidad financiera
- ☐ Certificación de compromiso del fabricante y/o oferente
- ☐ Certificación de la capacidad técnica
- ☐ Personal, experiencia y tiempos de dedicación mínimos
- ☐ Carta de compromiso postventa

Otros documentos adjuntos al Estudio Previo

- Solicitud de cotización
- Cotizaciones
- Plan de compras
- Autorización inicio proceso
- Certificado de disponibilidad presupuestal

En mí calidad de, manifiesto con la suscripción de esta CERTIFICACION que, un vez consultados los contratos, no existe alguno que supla la necesidad 2024, para la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA** y por tal razón la única forma de resolver la necesidad es mediante la contratación de dichos servicios, a través de entidades reconocidas, con la suficiente capacidad operativa capaz de suplir los requerimientos solicitados por esta unidad.

En virtud de las consideraciones expuestas, se considera pertinente la contratación del servicio mencionado.

Subintendente **CLAUDIA MATILDE VELASQUEZ**
Jefe Establecimiento de Sanidad Policial Primario en Salud (E)

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

El oferente deberá diligenciar y presentar junto con la oferta el formato de Especificaciones Técnicas que se presenta a continuación debidamente firmado por el representante legal, en el que exprese su manifestación de cumplimiento o no cumplimiento con cada una de las especificaciones técnicas solicitadas, las cuales serán verificadas por el Comité Técnico aplicando el criterio de cumple o no cumple.

CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIÓN TÉCNICA.

PROPONENTE. _____

Declaramos bajo nuestra responsabilidad personal, y comprometiendo la responsabilidad institucional de las personas jurídicas que representamos, que cumplimos con el 100% de las especificaciones técnicas de verificación y de obligatorio cumplimiento

Es de anotar que es de obligatorio cumplimiento del 100% de los ítems solicitados por la Unidad Prestadora de Salud Risaralda.

REQUISITOS GENERALES.

- Las especificaciones técnicas requeridas son de obligatorio cumplimiento (100% de los ítems del grupo a ofertar), de no hacerlo la propuesta se considerará no apta técnicamente; así mismo el cumplimiento de la totalidad de los requerimientos de las condiciones estipuladas.

- No podrá modificar las columnas ***ítem, código, descripción*** solo deberá diligenciar con una equis "X" el ítem a ofertar o no ofertar. Las demás columnas e información no son modificables.

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

SERVICIOS DE CONSUMO

ITEM	DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS	UNIDAD DE MEDIDA	OFRECE	
				SI	NO
5	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	1		
6	Hora desarrollo	NA	1		
7	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	1		
8	Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Audiotexto	NA	1		
9	Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador	NA	1		

10	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	1		
11	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	1		

CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES

ITEM	CONDICIONES DEL SERVICIO	CUMPLE	
		SI	NO
1	EL **oferente** garantizará la entrega de los elementos estipulados dentro de la propuesta y con las tarifas pactadas, comprometiéndose a sostener los precios durante toda la ejecución del contrato. La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA ***NO reconocerá ningún reajuste de tarifas o precios durante la vigencia del contrato***, por lo tanto, el oferente debe proyectar el valor de la oferta por el tiempo de ejecución del contrato respectivo. Estos valores no estarán sujetos a modificaciones por concepto de inflación y por ningún motivo se considera costos adicionales, los cuales deberán sostener durante el plazo de ejecución del contrato.		
2	Una vez suscrito el contrato (firma de las partes), el contratista en coordinación con el dueño de la necesidad, realizarán acta de cronograma de trabajo, la cual debe incluir mínimo los siguientes puntos: INCLUIR CRONOGRAMA DE TRANAJO con mínimo: ✓ Horas de desarrollo ✓ Estructuración de IVR ✓ Capacitación de los agentes ✓ Cronograma el mismo día de inicio ✓ Niveles de atención ✓ Niveles de servicio ✓ 05 días hábiles inicio prestación del servicio Una vez firmada el acta, el contratista contara con 05 días hábiles para dar inicio a la prestación de los servicios objeto del contrato.		
3	La Unidad Prestadora de Salud Risaralda debe entregar al CONTRATISTA el alcance y detalle los procesos a tercerizar, la información de integración con otros aplicativos de terceros o propios de la Entidad, los canales de comunicación definidos asociados a los servicios contratados, fija tiempos de implementación de todos los servicios y todo lo requerido para iniciar la operación.		
4	El CONTRATISTA al inicio de la operación, debe entregar a la Unidad Prestadora de Salud Risaralda un listado de los Agentes y personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral.		
5	Durante los dos (2) primeros meses de ejecución del contrato, el CONTRATISTA y la Unidad Prestadora de Salud Risaralda pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de la estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios contratados cumplen con el objeto contractual.		

6	El CONTRATISTA debe entregar la información registrada en bases de datos producto de la gestión realizada durante toda la ejecución del contrato, la cual será entregada de manera mensual al supervisor del contrato.		
7	El CONTRATISTA debe prestar los Servicios Contac Center en castellano.		
8	El CONTRATISTA debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo con los requerimientos de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda. (Ajustar IVR, grabar e implementar nuevos anuncios.) según horas de desarrollo incluidas en el contrato		
9	El CONTRATISTA debe garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de estos, la cual debe ser entregada únicamente al supervisor del contrato y/o ordenador del gasto del contrato, en cualquier momento en que sea requerido durante la ejecución del contrato.		
10	El CONTRATISTA debe poner a disposición de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda herramientas para realizar monitoreo y calidad, así como para realizar el seguimiento y parametrización que permitan generar reportes y visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados entre otras		
11	El CONTRATISTA debe contar con Agentes de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias, incapacidades). En todo caso, el CONTRATISTA debe garantizar que los Servicios operarán con la cantidad de Agentes y el mismo perfil contratado durante toda la ejecución del contrato.		
12	La Unidad Prestadora de Salud Risaralda podrá sugerir y recomendar el reemplazo de un Agente con base en criterios de rendimiento. Para esto, la Entidad debe solicitar al CONTRATISTA el cambio de Agente junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con los indicadores correspondientes.		
13	El horario de disponibilidad para la ejecución del contrato es el siguiente: ➢ Lunes a viernes (días hábiles): de 08:00 am a 5:00 pm ➢ Sábados: de 08:00 am a 12:00 m		
14	El CONTRATISTA debe poner a disposición para la Unidad Prestadora de Salud Risaralda un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el CONTRATISTA proporcionará a la Unidad Prestadora de Salud Risaralda un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios contratados.		
15	El recurso humano contratado para gestionar la operación del presente contrato debe contar con equipo de cómputo y el sistema operativo debe ser (i)Windows en una versión soportada por el fabricante o (ii) Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. El CONTRATISTA		

	debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio. El sistema de gestión de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos. Cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN de la sede.		
16	Todo el personal de la operación debe disponer de diademas ergonómicas livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos.		
17	El CONTRATISTA debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, supervisores, líderes de calidad, formadores, es decir, según las actividades a desarrollar. La plataforma o software debe: i. Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación; ii. Visualizar el estado del personal en cualquier situación; iii. Generar reportes diarios y consolidados iv. Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma.		
18	El Proponente debe disponer de un software que permita grabar el 99.7% de las llamadas de entrada y salida. El software debe registrar el nombre de las grabaciones en un medio que permita realizar la consulta con alguno de los siguientes parámetros: número de llamada, fecha y hora, ciudad y/o departamento de origen, Tiempos mínimos de operación (TMO), agente que recibe la llamada. El CONTRATISTA debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses, las cuales podrán ser solicitadas por el supervisor del contrato y/o ordenador del gasto.		
19	El CONTRATISTA proporcionará la línea telefónica para atender el canal de voz y atender todas las llamadas (Inbound/Outbound)		
20	El CONTRATISTA es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS). El CONTRATISTA es responsable de respaldar y proteger la información de modo que esta quede a disposición de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda y pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes.		
21	Entregar a la Unidad Prestadora de Salud Risaralda el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la carta de inicio para la prestación de los Servicios del Contac center, Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios contratados		
22	El CONTRATISTA debe Disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar: i. El número único de llamada ii. Fecha y hora de la llamada iii. El agente que atiende la llamada iv. Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Unidad Prestadora de Salud Risaralda		

	v. Motivo de la llamada. vi. Motivo de la terminación de la llamada vii. Observaciones a la llamada viii. Estado de la llamada ix. Tiempo de llamada x. Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de la operación admitiendo la personalización de los indicadores monitoreados. La información debe estar disponible para diferentes intervalos de tiempo (todo el día y la última hora). xi. Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha, hora). xii. Integración o CTI		
23	El CONTRATISTA debe disponer de un sistema de distribución automática de llamadas (ACD) que permita: (i) Contestar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes; (ii) Enviar llamadas a un asesor cuando haya un asesor libre o cuando termine la locución. (iii) Gestionar las prioridades de asignación de llamadas. (iv) Informar el tiempo de espera aproximado		
24	El CONTRATISTA debe disponer de un software de gestión telefónica que permita: i. El municipio y departamento de procedencia de la llamada. ii. Enrutamiento realizado de la llamada iii. Reprogramar la llamada iv. Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase X minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO). v. Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los agentes. vi. Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los agentes. vii. Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas. viii. Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes. ix. Permitir la inserción de comentarios a las llamadas monitoreadas.		
25	Los Servicios contratados por la Unidad Prestadora de Salud Risaralda que involucren recurso humano y que no se ejecutan presencialmente o en la sede del CONTRATISTA, el Proveedor podrá prestarlos bajo la modalidad de Teletrabajo haciendo uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones debiendo contemplar la aplicación y dar cumplimiento expreso a lo definido sobre la materia por parte del Ministerio del Trabajo. El recurso humano dispuesto en esta modalidad debe tener a disposición las herramientas de comunicación, de mensajería, videoconferencia y colaboración necesarias para estar en permanente contacto con la Unidad Prestadora de Salud Risaralda según las necesidades de la operación El CONTRATISTA asume todos los costos directos e indirectos para optar por esta modalidad de trabajo para el recurso humano y debe dar cumplimiento a los Niveles de Atención definidos. El CONTRATISTA debe garantizar las condiciones de eficiencia, disponibilidad, conectividad, seguridad de la información.		

26	Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales		
27	Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra		
28	Garantizar que los datos personales entregados por la Unidad Prestadora de Salud Risaralda sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.		
29	Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del presente contrato		
30	El CONTRATISTA debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio, anexando la documentación correspondiente, la cual se encuentra relacionada el a FORMA DE PAGO.		
31	Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del presente contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas.		
32	Atender los cambios solicitados por la Unidad Prestadora de Salud Risaralda, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.		
33	Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al CONTRATISTA en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo		
34	Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.		
35	El CONTRATISTA debe Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda que se requieran para la prestación del servicio.		
36	El CONTRATISTA debe asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del presente contrato y lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del presente contrato. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el CONTRATISTA al momento de la presentación de la propuesta económica, conforme a la necesidad de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda		
37	El CONTRATISTA deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.		

ESPECIFICACIONES DEL LOS SERVICIOS

Agente Técnico		CUMPLE	
		SI	NO
Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales. La Entidad detalla el perfil del Agente requerido en estudios relacionados con la misión de la Entidad que debe corresponder a lo establecido por el Ministerio de Educación		
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar		
Habilidades ydestrezas	• Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet		
Funciones recomendadas	Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes. • Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación • Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios de Contac Center. • Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por las Entidades Compradoras relacionadas con los procesos de negocio de la Entidad que se tercerizan a través de los Servicios CONTAC CENTER. • Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera. • Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad para la Operación en el evento de cotización o en el inicio de la Orden de Compra		
SUPERVISOR SERVICIO CONTAC CENTER			
Alcance del servicio	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en *Call Center*, prestadopor recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.		
Herramientas de Hardware y	(i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema		

Software	operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante consu respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso al internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. El CONTRATISTA debe proveer el software necesario que requiera el supervisorpara desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.		
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda		
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión,gerencia, u organización, o administración, o afines.		
Habilidades y destrezas	• Excelentes relaciones personales • Capacidad de liderazgo • Habilidad para negociación • Capacidad de análisis y organización de datos Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas dee-mail, bases de Datos).		
Funciones recomendadas	• Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Unidad Prestadora de Salud Risaralda; • Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio • Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales(presencial, web, escrita entre otros) • Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. • Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitacióny formación, para evaluar la efectividad de las mismas. • Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. • Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición • Identificar necesidades formativas. Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora.		
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva			
Alcance del	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser		

Servicio	difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad Compradora		
Unidad de facturación del servicio	Anuncio Grabado		
Características requeridas	Servicio que mediante un locutor profesional (hombre o mujer) nativo realice la grabación de anuncios publicitarios, informativos para el apoyo a las campañas de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda, para divulgarlos a través de los canales de atención contratados, incluyendo la configuración de los correspondientes menús de acceso a los anuncios en el IVR. El locutor debe contar con experiencia en grabación de guiones, mensajes o cuñas publicitarias El anuncio puede ser grabado en cualquier idioma solicitado por la Unidad Prestadora de Salud Risaralda, sin necesidad que la persona que graba el mensaje en el idioma diferente sea nativa en ese idioma solicitado. La grabación no debe presentar ningún error técnico o equivocación del locutor que desvirtúe el sentido o mensaje que se pretende transmitir. Adicionalmente, se debe ofrecer la publicación de anuncios en el IVR utilizando la grabación de los anuncios realizada por las Entidades. El CONTRATISTA factura los anuncios grabados en el respectivo mes. La Unidad Prestadora de Salud Risaralda debe proveer el libreto, texto o mensaje a grabar en cada anuncio. Cada anuncio grabado debe ser de máximo 3 minutos. En caso de que cada anuncio exceda los 3 minutos, se facturan la cantidad de anuncios correspondiente. Ej. 1 Anuncio de 17 minutos, se facturan 6 anuncios		
Tipo de Anuncio	Voz profesional - Grabación de anuncios IVR por locutor profesional		
HORAS DE DESARROLLO			
Alcance del servicio	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través delProveedor de Centro de Contacto.		
Unidad de facturación del servicio	Hora desarrollo		
Descripción	Servicio de hora de desarrollo para implementar IVR transaccional, USSD, clicto call, web callback, video llamada, transferencia de chat u otros desarrollos que se requieran para cubrir las necesidades de la Entidad Compradora, que deben acordar el Proveedor y la Entidad. Se contemplan desarrollos relacionados con consultas a sistemas de información de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda por parte del IVR transaccional, integración con otras aplicaciones, pueden existir desarrollos de consultas a sistemas o bases de datos para que sean consultados por los Agentes, o para integrarlos con CTI.		
Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos			
Alcance del	Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y		

servicio	recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles		
Unidad de facturación del servicio	Tipo SMS enviado		
Descripción	Servicio de envío de mensajes cortos – SMS a los teléfonos celulares definidospor la Unidad Prestadora de Salud Risaralda, con extensión máxima de 160 caracteres por mensaje. En caso de que un mensaje supere la cantidad de caracteres definida, se contemplan la cantidad de SMS adicionales tantos caracteres contengan el mensaje total, adicional debe contemplar el uso de caracteres especiales dentro del mensaje, como tildes, signos (*, +, /, -, &, #, etc.) en el consumo totalde SMS para un mensaje enviado. El servicio debe permitir el envío de mensajes a los teléfonos celulares de losoperadores móviles de telefonía celular. El servicio de mensajes cortos – SMSllega al 100% de los celulares en Colombia sin discriminar operador, plan o tipo de celular, Siempre y cuando el servicio se encuentre habilitado en todos los operadores; Debe llegar adicionalmente, a AVANTEL teniendo en cuenta su cobertura. El CONTRATISTA debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de mínimo1000 SMS/minuto, así como el envío de mensajes cortos – SMS personalizados y el registro de las respuestas recibidas para los SMS en doblevía. La Unidad Prestadora de Salud Risaralda debe enviar un listado o base de datos con los números celulares y nombres de las personas a quienes se enviará un mensaje corto – SMS de manera masiva y a cuáles personalizada. El servicio incluye la retransmisión de mensajes cortos – SMS de manera continua y automática y por una única vez durante las 24 horas siguientes a su envío, para los casos en los cuales el celular se encuentre apagado y no reciba el mensaje; El CONTRATISTA debe contemplar en el valor del servicio, los costos de retransmisión y la Entidad paga por los SMS efectivos enviados. La debe tener en cuenta la regulación y normatividad vigentes para el envío de SMS. Contar con un usuario de la herramienta del operador de SMS, que le permitarealizar el respectivo seguimiento, control y reporte de la calidad de lasrespuestas recibidas.		
Tipo de SMS	SMS en una vía SMS		
Horario de disponibilidad del servicio	Jornada ordinaria: Este servicio se contempla en el horario definido por el ente regulador en la normatividad vigente.		
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto			
Alcance del	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está dirigido a entregar información a través del teléfono, permitiendo el		

servicio	accesoa servicios de información u otras operaciones		
Unidad de facturación del servicio	Minuto IVR Audiotexto		
Descripción	Servicio de IVR que al marcar una opción de menú te despliega una información específica, como horarios de atención, información sobre tramites, direcciones de oficinas entre otros. La Unidad Prestadora de Salud Risaralda define el horario durante la cual el servicio debe estar habilitado, el CONTRATISTA sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada		
Canal de atención	Telefónico o Voz		
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24		
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador			
Alcance del servicio	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.		
Unidad de facturación del servicio	Minuto IVR Enrutador		
Descripción	El servicio de minuto IVR permite que el usuario navegue por un árbol de opciones del 0 al 9, y enruta la llamada a un grupo de agentes con el fin de tener anillos de atención especializados dependiendo del requerimiento. Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el queestá desocupado atiende la llamada. La Unidad Prestadora de Salud Risaralda define el horario durante la cual el servicio debe estar habilitado, elProveedor sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada. La Entidad Compradora debe contemplar los minutos requeridos para aplicación de las encuestas de satisfacción una vez finalizada cada llamada.		
Canal de atención	Telefónico o Voz		
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24		
Minutos de conexión outbound/Inbound			
Alcance del servicio	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Unidad Prestadora de Salud Risaralda, es decir minutos detelefonía.		
Unidad de facturación del servicio	Valor Minuto (Tipo de Minuto)		

Descripción	Corresponde al minuto de conexión, a partir del contacto efectivo con el ciudadano y que consume el Agente para la atención a través del canal contratado por la Entidad Compradora. Es decir, es el cobro del minuto desdeque la llamada es contestada por el ciudadano. El servicio incluye todos los costos asociados a la telefonía. No incluye el Agente.		
Canal de atención	El CONTRATISTA de servicios debe aprovisionar el servicio, para que seanoperados por los Agentes en el canal de atención telefónico o voz		
Tipo de Minuto	Minuto Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvilcelular		
Reporte	El Proveedor de servicios, debe disponer de una herramienta que permitaobtener reportes que reflejen lo siguiente: Si la llamada fue efectiva Duración de la llamada No contestada Número o contacto erradoCuelgue de la llamada Celular apagado Buzón de voz		
Troncal SIP			
Alcance del servicio	Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes.		
Unidad de facturación del servicio	Canal en troncal SIP / Mes		
Detalle	Troncal SIP viene con plan de minutos ilimitados de conexión outbound local, por lo que estos costos de minutos outbound local no deberán cobrarse, ya que están involucrados dentro del servicio. El proveedor debe tener la disponibilidad, instalación y configuración para coincidir con el inicio de la operación del canal de voz. El proveedor debe disponer del ancho de banda de Internet necesario para garantizar la disponibilidad y calidad de servicio. Debe ofrecer seguridad y garantizar la interoperabilidad de dicha troncal.		
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24		
Plataforma de Centro de Contacto para Agente			
Alcance del servicio	Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad Compradora.		
Unidad de facturación del servicio **Plataforma Multicanal (Lote 1 y 2)**	Licencia por Agente por canal / Mes		
Unidad de facturación del servicio	Licencia por posición / Mes		

Plataforma Omnicanal (Lote 1)			
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**		
Modalidad de licenciamiento	Plataforma Multicanal		

INDICADORES DE ATENCION

Los descuentos causados por no alcanzar los indicadores del ANS ocurren sobre el valor del servicio afectado en el respectivo periodo en el que se genere. Estos descuentos pueden acumularse, pero no pueden superar el 15% del valor total mensual facturado por todos los servicios.

Para aquellos servicios que contemplen el servicio de Internet móvil, la velocidad y disponibilidad de este dependerán de la cobertura y del tipo de terminal requerido para la zona, para estos casos se excluye la aplicación del ANS de disponibilidad de los Servicios contratados.

EXCEPCIONES Y PARADAS DE RELOJ

El cálculo de los tiempos de aprovisionamiento de los Servicio contratados no incluye los retrasos que se deriven directamente de información incompleta o errada que ha sido suministrada por la Entidad.

El cálculo de los tiempos de duración para instalación y traslado no incluye:

- Las demoras ocasionadas por causas de fuerza mayor; es decir, eventos imprevisibles e irresistibles como: guerra, terrorismo, rebelión civil, inundaciones o cambios normativos o regulatorios.
- Cuando una Entidad Compradora decide no habilitar un servicio o posponer su implementación En los casos que la falla o interrupción del servicio sean atribuibles a la Entidad Compradora.
- Todos aquellos eventos, ajenos y no predecibles ni atribuibles al Proveedor, ejemplo variaciones del volumen de llamadas, duración promedio de las llamadas, cambios frente a lo pronosticado por la Entidad y cuyo porcentaje de variación debe ser acordado con la Entidad Compradora.

Indicador	DESCRIPCIÓN
1. Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios contratados	Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios contratados por la Unidad Prestadora de Salud Risaralda Los tiempos de aprovisionamiento son los definidos en las condiciones generales de prestación del servicio y empiezan a contar a partir de la firma del acta de inicio y suscripción del cronograma de trabajo para la implementación de los Servicios contratados

	La aplicación del ANS recae sobre el costo del Servicio contratados que registra retraso en su implementación o aprovisionamiento, que puede ser en el primer mes de ejecución o cuando la Entidad requiera que su implementación esté disponible y no es el primer mes	
Servicios que Aplica el ANS	Aplica para todos los servicios contratados	
Tiempos de aprovisionamiento	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	3% de descuento sobre el servicio
Indicador	**DESCRIPCIÓN**	
2. Disponibilidad de los Servicios contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la Entidad Compradora. La disponibilidad de los Servicios BPO se define de acuerdo con el Lote en el que fueron contratados por la Entidad Compradora.	
Servicios que Aplica el ANS	Aplica para los siguientes servicios contratados	
D>=99,7% RTO incidente: 120 min (Tiempo para volver a operar después de un incidente – *Recovery Time Objective*)	99.5% ≤ d < D% 3% de descuento	$\frac{Número\ de\ minutos\ de\ disponibilidad\ real\ de\ los\ Servicios\ BPO\ contratados}{Número\ de\ minutos\ contratados} * 100\% = d$ Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes. Medición mensual
	99% ≤ d < 99.5% 5% de descuento	
	d < 99% 7% de descuento	
	Donde: D es la disponibilidad mínima exigida para cada nivel de servicio d es la disponibilidad real en cada mes	

Indicador	**DESCRIPCIÓN**
3. Eficacia	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios contratados en relación con la cantidad total de transacciones.

	Eficacia>= 90%	85% <= Eficacia < 90%: 3% de descuento 80%<= Eficacia < 85%: 5% de descuento 75%<= Eficacia < 80%: 7% de descuento Eficacia <75%: 9% de descuento	Eficacia 100% = $\frac{Cantidad\ de\ transacciones\ gestionadas}{Cantidad\ de\ transacciones}$ * 01023 Medición mensual

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN	
4. Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación. Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los Agentes. El Proveedor debe indicar a la Entidad Compradora el tiempo que demandan estas actividades dentro de la jornada laboral definida para la Operación. Teniendo en cuenta las variaciones mensuales que este indicador puede tener dadas las variables que intervienen como son, horario de atención, volumetría en los diferentes canales, esta ocupación puede variar y ser acordada para cada servicio entre el proveedor y la Entidad Compradora	
PARA TRANSACCIONES ENTRANTES		
Ocupación>=65%	60% <= Ocupación < 65%: 3% de descuento 55%<= Ocupación < 60%: 5% de descuento 50%<= Ocupación < 55%: 7% de descuento Ocupación <50%: 9% de descuento	$\sum_{i=1}^{n} \frac{tiempo\ jornada\ total\ del\ agente}{tiempo\ laboral\ atención\ del\ agente}$ $Ocupación = \frac{\cdot}{n} 100\%$ n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación. *jornada laboral del agente*: = Tiempo total laborado por el Agente. Medición mensual
PARA TRANSACCIONES SALIENTES		
	60% <= Ocupación < 65%: 3% de descuento	

Documentos Anexos al Estudio Previo:

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA.

Anexos

Aplica

- [X] Certificación de la necesidad
- [X] Especificaciones técnicas mínimas
- [ ] Constancia de idoneidad y experiencia (aplica para prestación de servicios profesionales)
- [X] Estimación, tipificación, asignación de riesgos y determinación de garantías
- [X] Análisis del riesgo y forma de mitigarlo.
- [ ] Ficha técnica
- [X] Obligaciones de la policía nacional (no aplica para mínima cuantía)
- [X] Obligaciones del contratista (no aplica para mínima cuantía)

Formularios adjuntos al estudio previo

Aplica **(Seleccionar los formatos que aplican para el proceso de selección)**

- [ ] Factores de verificación y ponderación.
- [ ] Apoyo a la industria nacional
- [ ] Indicación de trato nacional
- [ ] Experiencia del proponente
- [ ] Certificación de contratos para acreditación de experiencia proponente extranjero sin sucursal o domicilio en Colombia
- [ ] Clasificación proponente extranjero
- [X] Acuerdo de confidencialidad (obligatorio)

ÍTEM Y/O LOTE	RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSO	CANT	VALOR UNITARIO ESTIMADO, INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA	VALOR TOTAL ESTIMADO INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA	vigencia 2024	vigencia 2025
1	02-02-02-008-05—09-03 SERVICIOS AUXILIARES POR TELEFONO	UPRES	SERVCIO DE CALL CENTER	16	1	$ 106.083.061,00	$ 106.083.061,00	$ 106.083.061,00	$ 119.691.365,00
VALOR TOTAL ESTIMADO								$ 225.774.426	

Intendente **EDWIN TORO CARDONA**
Responsable de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

GARANTIAS DEL PORCESO ETAPA CONTRACTUAL

El Contratista contará con 03 días hábiles para la constitución de las garantías a favor de la Policía Nacional – Unidad Prestadora de Salud Risaralda NIT 901.362.725-2, de conformidad con lo consagrado en la ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015. Asimismo, deberán ser cargadas en el Contrato en el Portal Único de Contratación SECOP II, debidamente firmadas por el tomador, en el punto 2 CONDICIONES – Configuración Financiera – Garantías, de acuerdo a lo siguiente:

ETAPA PRECONTRACTUAL (NO APLICA)

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

ETAPA CONTRACTUAL

MECANISMO DE COBERTURA	CLASE DE RIESGO	TIPIFICACIÓN DE LOS RIESGOS	ESTIMACIÓN DEL RIESGO	ASIGNACIÓN DEL RIESGO	VIGENCIA	JUSTIFICACIÓN COBERTURA / VIGENCIA
GARANTIA UNICA	RIESGO JURIDICO	Incumplimiento del contrato	20% del valor del contrato	Contratista	Vigente por un término igual al plazo de ejecución y ciento veinte (120) días calendario más	Ampara el riesgo de incumplimiento durante el plazo de ejecución y liquidación del contrato. La estimación del riesgo cubre el 20% del valor del contrato como quiera que se pretenda el pago parcial o definitivo de los perjuicios que cause a la entidad, en los mismos términos de la Cláusula Penal pecuniaria.
	RIESGO OPERATIVO	Calidad	50% del valor del contrato		Vigente por un término igual al plazo de ejecución y un (1) año más	Ampara el riesgo de mala calidad de los servicios durante el plazo de ejecución y el tiempo que cubre la garantía técnica, buscando resarcir el detrimento causado a la entidad.
	RIESGO JURIDICO	No pago de salarios prestaciones e indemnizaciones laborales.	5% del valor del contrato		Vigente por un término igual al plazo de ejecución y tres (3) años más	Ampara a la entidad de los perjuicios que se le ocasione como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones laborales a que esté obligado el contratista, derivadas de la contratación del personal utilizados para la ejecución del contrato.

CLAUSULAS SANCIONATORIAS

MECANISMO DE COBERTURA	CLASE DE RIESGO	TIPIFICACIÓN DE LOS RIESGOS	ESTIMACIÓN DEL RIESGO	ASIGNACIÓN DEL RIESGO	VIGENCIA	JUSTIFICACIÓN COBERTURA / VIGENCIA
MULTA	RIESGO JURÍDICO	LA NO CONSTITUCIÓN DENTRO DEL TERMINO Y EN LA FORMA PREVISTA EN EL CONTRATO O EN ALGUNO DE SUS MODIFICATORIOS LA PÓLIZA DE GARANTÍA ÚNICA	MULTA CUYO VALOR SE LIQUIDARÁ CON BASE EN UN CERO PUNTO DOS (0.2%) DEL VALOR DE LA ACEPTACIÓN DE OFERTA.	CONTRATISTA	La multa se aplicará por cada día de retardo y hasta por diez (10) días	Cuando el contratista no constituya dentro del término y en la forma prevista en el contrato o en alguno de sus modificatorios, la paliza de garantía única.
MULTA	RIESGO JURÍDICO	INCUMPLIMIENTO PARCIAL	MULTAS CUYO VALOR SE LIQUIDARÁ CON BASE EN UN CERO PUNTO CINCO (0.5%) DEL VALOR DEJADO DE CUMPLIR O ENTREGAR	CONTRATISTA	La multa se aplicará por cada día de retardo hasta por un plazo de quince (15) días calendario que se descontará del saldo que le adeude la entidad. Esta sanción se impondrá mediante acto administrativo motivado en el que se expresará las causas que dieron lugar a ella.	Ampara la mora o incumplimiento parcial de alguna obligación derivada del contrato por causas imputables al contratista
CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA	RIESGO JURÍDICO	INCUMPLIMIENTO TOTAL DECLARATORIA DE CADUCIDAD	VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR TOTAL DE LA ACEPTACIÓN DE OFERTA.	CONTRATISTA	El veinte por ciento (20%) del valor de la aceptación de oferta. Cuando se trate de incumplimiento total de la aceptación de oferta. y proporcional al incumplimiento parcial del contrato	Ampara el incumplimiento parcial o definitivo del contrato por parte del contratista, se busca el pago parcial y definitivo de los perjuicios que se causen a la entidad.
Cláusula del contrato	RIESGO JURÍDICO	INDEMNIDAD	No aplica	CONTRATISTA	Vigente por un término igual al plazo de la aceptación de oferta, más el plazo contractual previsto para la liquidación	Es obligación del contratista mantener a la Policía Nacional, Unidad Prestadora de Salud Risaralda, indemne de cualquier daño o perjuicio originado en reclamación proveniente de terceros que se derive de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes.

JAIME FERNANDO BETANCOURT CALLES
Abogado Unidad Prestadora de Salud Risaralda

ANALISIS DEL RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO

MECANISMO DE COBERTURA	CLASE DE RIESGO	TIPIFICACIÓN DE LOS RIESGOS	ESTIMACIÓN DEL RIESGO	ASIGNACIÓN DEL RIESGO	VIGENCIA	JUSTIFICACIÓN COBERTURA / VIGENCIA
EXPERIENCIA	RIESGO OPERACIONAL	Que el contratista no emplee el personal idóneo para el desarrollo del objeto contractual, poniendo en riesgo los equipos, la información y confidencialidad de la institución.	No aplica	CONTRATISTA	DURANTE LA RESPECTIVA PRESENTACIÓN DE OFERTAS Y ADJUDICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO	DENTRO DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO SE SOLICITA LA EXPERIENCIA DEL OFERENTE Y DE SUS EMPLEADOS EN LA REALIZACIÓN DE CONTRATOS Y ACTIVIDADES SIMILARES AL PRESENTE OBJETO.
REALIZAR MENSUALMENTE EL SEGUIMIENTO A LA SUPERVISIÓN DE LOS CONTRATOS.	RIESGO OPERACIONAL	FALTA DE SEGUIMIENTO POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO	No aplica	POLICÍA NACIONAL	DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	VERIFICAR LOS INFORMES DE SUPERVISIÓN ALLEGADOS AL GRUPO CONTRACTUAL.

ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

1. **Establecer el contexto en el cual se adelanta el Proceso de Contratación.**

OBJETO DEL PROCESO: Servicio prestación de servicios de centro de contacto para la asignación, cancelación y reasignación de citas de los servicios que ofrece la unidad prestadora de salud Risaralda a los afiliados y beneficiarios del subsistema de salud de la policía nacional pertenecientes a la unidad prestadora de salud Risaralda.

- ✓ **PARTICIPANTES DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN:** Podrán participar en el presente proceso, todas las personas naturales y jurídicas, en forma individual en consorcio o unión temporal, comerciantes, distribuidores autorizados y/o prestadores de servicios, nacionales y extranjeros con representación en Colombia, que distribuyan o comercialicen el objeto de este proceso y que cumplan con todos los requisitos exigidos para el mismo.

- ✓ **CIUDADANÍA QUE SE BENEFICIA CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN**: funcionarios de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda, y a su vez la ciudadanía en general, toda vez que gracias al mantenimiento de la plataforma tecnológica los funcionarios podrán ejecutar sus tareas administrativas de forma ágil y oportuna generando un impacto positivo y directo sobre el cliente final.

- ✓ **LA CAPACIDAD DE LA ENTIDAD ESTATAL**: Se cuenta con el personal capacitado, la experiencia y los recursos tecnológicos y económicos necesarios para la planeación, desarrollo, realización, ejecución y seguimiento del proceso contractual.

- ✓ **LA SUFICIENCIA DEL PROCESO OFICIAL DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN:** Se cuenta con el presupuesto disponible para el desarrollo del proceso mediante la certificación del plan de compras y certificado de disponibilidad presupuestal, soportado a partir del estudio del mercado, realizado por la unidad.

- ✓ **LAS CONDICIONES GEOGRÁFICAS Y DE ACCESO DEL LUGAR EN EL CUAL SE DEBE CUMPLIR EL OBJETO**: El objeto del contrato se desarrollará en la Ciudad de Pereira, el cual se ubica en el centro occidente de la región andina, sobre la cordillera occidental de Colombia. Limita por el Norte con el departamento de Antioquia, por el Este con el departamento de Cundinamarca, por el Sur con los

departamentos del Tolima y Risaralda, y por el Oeste con el departamento de Risaralda. El relieve del territorio pertenece al sistema andino entre las cordilleras Occidental y Central. Dentro del Departamento de Risaralda, se distingue cuatro unidades morfológicas: 1) Los valles de los ríos Cauca y Risaralda; el primero es angosto, traza una dirección sur - norte y se encajona dando origen a un cañón profundo y estrecho; el segundo se ubica al suroeste de Risaralda, en límites con el departamento del Valle; 2) La cordillera Occidental, la menos elevada del sistema andino, se caracteriza por sus ramales transversales; la máxima altura en ésta se halla en el cerro Caramanta a 3.900 m sobre el nivel del mar, en límites con Caldas. la cordillera Central traza una dirección sur - norte; su mayor elevación corresponde al volcán nevado del Ruiz, con 5.432 m sobre el nivel del mar; 4) el valle del río Magdalena, ubicado en el oriente del departamento; cuenta con buenas vías que la comunican con algunas de las principales ciudades del país como Bogotá, Medellín y Cali y el resto del eje cafetero, lo que permite tener un buen acceso y garantizar unas condiciones óptimas para el pleno desarrollo del objeto contractual.

- ✓ **ENTORNO SOCIO AMBIENTAL:** La ciudad de Pereira cuenta con barrios agrupados, la Unidad Prestadora de Salud Risaralda, se ubica en la Calle 94 en el sector Villa Olímpica y que abarca el centro histórico arquitectónico de la ciudad, lo cual hace que este sector sea muy comercial y cuente con un número alto de población flotante, por esa condición se observan importantes parques e instituciones educativas de bachillerato y escuelas. El estrato predominante es el 3 y 4.

- ✓ **CONDICIÓN POLÍTICA** - El alcalde es el encargado de la administración de la ciudad capital; junto con el concejo municipal son elegidos por voto popular y por un periodo de cuatro años.

  Como capital de departamento, Pereira alberga las sedes de la Gobernación de Risaralda, la Asamblea Departamental, el Tribunal Administrativo de Risaralda, la fiscalía general de la Nación, así como diferentes empresas públicas e instituciones y organismos del estado, las cuales sostienen permanente comunicación con la Unidad Prestadora de Salud Risaralda.

- ✓ **FACTORES AMBIENTALES**: Risaralda posee, en proporción a su territorio, el relieve más montañoso del país. Indudablemente marcado por una de las mayores alturas de Colombia, el Nevado del Ruiz, con una altura de 5.400 metros sobre el nivel del mar y que posee el Volcán Arenas y el Nevado el Cisne con una altura de 5.200 metros sobre el nivel del mar. Ambos conforman además el Parque Nacional Natural Los Nevados. El Nevado del Ruiz, el rey de Colombia (5400 metros sobre el nivel del mar), descansa, en el territorio cafetero del Departamento de Risaralda. El territorio del departamento se ve atravesado en su totalidad por las cordilleras andinas Central y Occidental. La topografía del departamento está dada entre los 5.400 y 170 m.s.n.m, El Nevado del Ruiz el Punto más alto y el municipio de La Dorada el más bajo del departamento, estas alturas también hacen variar grandemente en cuanto a clima y paisajes, no solo hay grandes elevaciones como el de páramo de Letras, y el páramo de San Félix, sino que también se encuentran planicies como las del Valle interandino del Magdalena, también en el Valle del Risaralda y cañones como el del Cauca. La principal red hidrográfica del departamento está representada en los ríos Magdalena y Cauca, vertientes de las 13 cuencas que conforman el departamento, las más importantes de estas son la de los ríos La Miel y Chinchiná, las más grandes respectivamente y a su vez las más ricas hídricamente La temperatura del departamento de Risaralda varía de acuerdo con la altitud y el relieve, alterada por los vientos alisios del noreste y del sureste. Sobre el flanco oriental de la cordillera Central se localizan los sectores más lluviosos, entre los 1.200 y 1.600 metros de altura, donde la precipitación supera los 3.000 mm anuales. Los sectores con menos de 1.500 mm anuales se ubican sobre los 3.500 m de altura, en el parque nacional natural de los Nevados, que incluye las máximas alturas del departamento. La distribución de los pisos térmicos es cálido el 32% del total del departamento, templado 36%, frío 23% y el piso bioclimático de páramo 9%.

- ✓ **EL SECTOR DEL OBJETO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y SU MERCADO**: El sector al que pertenece el objeto del presente proceso contractual, está conformado por múltiples firmas del mercado

nacional dedicadas a la realización de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo, impresoras, escáneres, entre otras actividades, quienes están en la posibilidad de ofrecer el Servicio.

- ✓ **LA NORMATIVIDAD APLICABLE AL OBJETO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN**: Ley 80 de 1993 y decreto 1083 de 2015 y aquellas que están relacionadas en la ley 1474 del 2.011 y la resolución Nº 00090 de Leyes 80 de 1993 y decreto 1083 de 2015 y aquellas que están relacionadas en la ley 1474 del 2011 y la resolución Nº 03256 del 16-12-04 "por la cual se reglamenta la actividad de los supervisores, interventores y coordinadores de contratos y/o convenios de la Policía Nacional.

- ✓ **EXPERIENCIA PROPIA Y DE OTRAS ENTIDADES ESTATALES EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN DEL MISMO TIPO**: Teniendo en cuenta que es un proceso de contratación la modalidad de Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por Subasta Inversa y que la Unidad Prestadora de Salud Risaralda, ya ha desarrollado este tipo de contratación con empresas de orden local que cuentan con experiencia y capacidad operativa para ofrecer este tipo de servicios de acuerdo a las necesidades institucionales, se establecieron unos precios del mercado que fueron obtenidos de las diferentes cotizaciones allegadas por diferentes proveedores.

2. **Identificar y clasificar los Riesgos del Proceso de Contratación.** (Ver matriz de riesgos)

- Experiencia
- Falta de seguimiento por parte del supervisor del contrato

3. **Evaluar y calificar los Riesgos.** (Ver matriz de riesgos)

4. **Asignar y tratar los Riesgos.** (Ver matriz de riesgos)

5. **Monitorear y revisar la gestión de los Riesgos.** (Ver matriz de riesgos)

JAIME FERNANDO BETANCOURT CALLES
Abogado Unidad Prestadora de Salud Risaralda

No.	1	2	3	4	5	6
Clase	General	General	General	General	Específico	Específico
Fuente	Interno	Externo	Externo	Externo	Externo	Externo
Etapa	Planeación	Planeación y Selección	Selección	Selección	Contratación	Ejecución
Tipo	Riesgo financiero	Riesgo Regulatorio	Riesgo Económico	Operacional	Riesgo operacional	Riesgo operacional
Descripción (qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Insuficiencia de los recursos destinados para la satisfacción de la necesidad.	Pérdida de vigencia de la normatividad aplicable.	Cambio de las condiciones económicas del mercado.	Que no se presenten proponentes al proceso de selección.	La no suscripción del contrato. y/o pólizas	Mala calidad del servicio prestado.
Consecuencia de la ocurrencia del evento	No contratación, no satisfacción de la necesidad.	Pérdida de tiempo en el proceso de implementación y ajuste de la nueva normatividad	Aumento de tarifas que sobrepasan los precios techo obtenido en el estudio de mercados y comparativos de precios, lo que haría que los posibles oferentes no se presentaran o que sus ofertas superaran los precios techo establecido ocasionando la declaratoria de desierta del proceso	La necesidad de iniciar un nuevo proceso de contratación.	No lograr la contratación que permitiría insatisfacción de la necesidad. Demoras en los tratamientos médicos que requieren los usuarios. Desgaste logístico (Papelería, equipos de oficina, útiles de oficina). Desgaste Administrativo.	El servicio prestado por parte de la entidad contratista no cumple con las condiciones mínimas establecidas en el pliego de condiciones y pactadas en el contrato, trae como consecuencia insatisfacción de la unidad, no poder prestar el servicio a los usuarios y detrimento patrimonial al no suplir la necesidad que se pretendía satisfacer con el bien o equipo adquirido, y al tener que buscar otras alternativas para subsanar la misma.
Probabilidad	Raro (1)	Posible (3)	Posible (3)	Posible (3)	Improbable (2)	Improbable (2)
Impacto	Catastrófico (5)	Menor (2)	Mayor (4)	Insignificante (1)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Calificación total	Riesgo alto 6	Riesgo medio (5)	Riesgo alto (7)	Riesgo bajo (4)	Riesgo alto (6)	Riesgo alto (7)
Prioridad	Evitar el Riesgo	Aceptar el Riesgo	Aceptar el Riesgo	Evitar el Riesgo	Transferir el riesgo	Transferir el riesgo
¿A quién se le asigna el riesgo?	Planeación	Grupo Contratos	Grupo Contratos	Policía Nacional	Compañía Aseguradora (suscriptora de la garantía de seriedad de la oferta)	Compañía Aseguradora (suscriptora de la garantía de seriedad de la oferta)
Tratamiento controles a ser implementados	Realizar estudios previos a la formulación del plan de compras o plan de necesidades de la unidad ajustado a las condiciones del mercado, previendo los incrementos anuales del mercado y los incrementos decretados por el gobierno, como el IPC,	Consultar el régimen de transición entre la normatividad que se venía aplicando y la nueva normatividad, aplicar.	Hacer monitoreo permanente de las condiciones del mercado, solicitar a los posibles oferentes que en sus cotizaciones se ajusten a la realidad y prevean cambios en las condiciones económicas del mercado.	Planeación, adecuado estudio previo, disponibilidad de recursos	Realizar lo establecido en la clausulas sancionatorias (multa)	Se debe exigir y aprobar la garantía única (calidad, cumplimiento, etc.), verificando que los amparos se encuentran bien establecidos y cuantificados, elaborar acta de aprobación de la garantía única). Durante el proceso de selección evaluar detalladamente todos los aspectos técnicos y económico - financieros, realizar

		IVA y demás gravámenes.					acompañamiento por parte del supervisor del contrato.
Impacto después del tratamiento	Probabilidad	Raro (1)	Raro (1)	Improbable (2)	Posible (3)	Raro (1)	Improbable (2)
	Impacto	Menor (2)	Menor (2)	Menor (2)	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)
	Calificación	Riesgo bajo (3)	Riesgo bajo (3)	Riesgo bajo (4)	Riesgo bajo (4)	Riesgo bajo (3)	Riesgo medio (5)
	Calificación total	3	3	4	4	3	5
¿Afecta el equilibrio económico del contrato?		No	No	No	No	No	SI
Persona responsable por implementar el tratamiento		Líder Proceso de Planeación, dueño de la necesidad.	Jefe Grupo Contratos	Jefe Grupo Contratos	Unidad dueña de la necesidad.	Jefe Regional de Aseguramiento en Salud No. 3	Jefe Grupo Contratos, Supervisor del Contrato
Fecha estimada en que se inicia el tratamiento		Etapa precontractual	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente
fiMonitoreo y Revisión	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Verificación de condiciones del mercado y análisis	Verificación de la normatividad vigente, actualización.	Verificación permanente de las condiciones del mercado, con especial cuidado cuando se esté adelantando el proceso de selección.	Indicadores de gestión	Realizar lo establecido clausulas sancionatorias. (multa)	Verificación de la correcta exigencia, constitución y aprobación de pólizas. Ejercer una acertada supervisión de la ejecución del contrato y verificación de las condiciones técnicas de los elementos
	Periodicidad ¿Cuándo?	Anual	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente

No.	7	8	9	10
Clase	Específico	Específico	Específico	Específico
Fuente	Externo	Externo	Externo	Externo
Etapa	Ejecución	Ejecución	Ejecución	Ejecución
Tipo	Riesgo operacional	Riesgo operacional	Riesgo operacional	Riesgo operacional
Descripción (qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Incumplimiento del objeto contractual.	La no constitución dentro del término y en la forma prevista en el contrato, o en alguno de sus modificatorios, la póliza de garantía única y/o alguno de los tramites.	Incumplimiento parcial del objeto contractual.	El servicio contratado no se presta o perjuicios que se le ocasiones como consecuencia no pago de salarios prestaciones e indemnizaciones laborales.
Consecuencia de la ocurrencia del evento	El servicio contratado no se presta por parte del contratista o se presta de manera incompleta, trae como consecuencia la no satisfacción de la necesidad reinante, demoras en la atención de los usuarios y mala imagen de la unidad.	No poder dar inicio a la ejecución del contrato, no poder dar continuidad a la ejecución del contrato	No lograr la ejecución total y correcta del contrato.	El contratista no cumple con sus obligaciones salariales lo cual puede generar interrupción o paralización de los servicios
Probabilidad	Raro (1)	Raro (1)	Raro (1)	Improbable (2)
Impacto	Catastrófico (5)	Catastrófico (5)	Catastrófico (5)	Mayor (4)
Calificación total	Riesgo alto 6	Riesgo alto 6	Riesgo alto 6	Riesgo alto (6)
Prioridad	Transferir el riesgo	Reducir la probabilidad de	Reducir la probabilidad de	Reducir la probabilidad de ocurrencia del evento

			ocurrencia del evento	ocurrencia del evento	
¿A quién se le asigna el riesgo?		Al contratista Compañía Aseguradora (suscriptora de la garantía única	Al contratista Compañía Aseguradora (suscriptora de la garantía única	Al contratista Compañía Aseguradora (suscriptora de la garantía única	Al contratista Compañía Aseguradora (suscriptora de la garantía única
Tratamiento controles a ser implementados		Se debe exigir y aprobar la garantía única (calidad, cumplimiento, etc.), verificando que los amparos se encuentran bien establecidos y cuantificados, elaborar acta de aprobación de la garantía única). Durante el proceso de selección evaluar detalladamente todos los aspectos técnicos y económico - financieros, realizar acompañamiento por parte del supervisor del contrato si existe méritos de aplicación de multa o clausula penal	Se debe ser claro desde el momento de la formulación de los estudios previos, la invitación o los pliegos de condiciones para que el oferente tenga muy claro que debe suscribir pólizas y ampliarlas y/o ajustarlas si es del caso realizar acompañamiento por parte del supervisor del contrato si existe méritos de aplicación de multa	Se debe hacer un estricto seguimiento a la ejecución del contrato acorde a lo proyectado, ya sea de tracto sucesivo o ejecución instantánea. realizar acompañamiento por parte del supervisor del contrato si existe méritos de aplicación de multa o clausula penal	Se debe hacer un estricto seguimiento a la ejecución del contrato acorde a lo proyectado, ya sea de tracto sucesivo o ejecución instantánea. realizar acompañamiento por parte del supervisor del contrato si existe méritos de aplicación de multa o clausula penal
Impacto después del tratamiento	**Probabilidad**	Improbable (2)	Improbable (2)	Improbable (2)	Improbable (2)
	Impacto	Moderado (3)	Moderado (3)	Moderado (3)	Moderado (3)
	Calificación	Riesgo medio (5)	Riesgo medio (5)	Riesgo medio (5)	Riesgo medio (5)
	Calificación total	5	5	5	5
¿Afecta el equilibrio económico del contrato?		Si	Si	Si	Si
Persona responsable por implementar el tratamiento		Jefe Grupo Contratos, Supervisor del Contrato.	Jefe Grupo Contratos	Supervisor del Contrato	Supervisor del Contrato
Fecha estimada en que se inicia el tratamiento		Permanente	Permanente	Permanente	Permanente
Monitoreo y Revisión	**¿Cómo se realiza el monitoreo?**	Verificación de la correcta exigencia, constitución y aprobación de pólizas. Ejercer una acertada supervisión de la ejecución del contrato	Correcta formulación de las garantías a constituir.	Vigilando la correcta y oportuna ejecución del contrato.	Vigilando la correcta y oportuna ejecución del contrato
	Periodicidad ¿Cuándo?	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente

JAIME FERNANDO BETANCOURT CALLES
Abogado Unidad Prestadora de Salud Risaralda

OBLIGACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL

1. Poner a disposición del **CONTRATISTA** los bienes y lugares que se requieran para la ejecución y entrega del objeto contratado.

2. 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**.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. Pagar al **CONTRATISTA** en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales y de PAC previstas para el efecto.

7. 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.

8. Solicitar y recibir información técnica respecto del bien o servicio y demás del **CONTRATISTA** en desarrollo del objeto del contractual.

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

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

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 Prestadora de Salud Risaralda 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 Prestadora de Salud Risaralda 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. Estarán a cargo del CONTRATISTA los costos de transporte, movilización, seguros, fletes, que se causen con motivo del traslado de los elementos, insumos y equipos relacionados con la ejecución del contrato, estos costos se entenderán incorporados al valor total del contrato que se llegase a celebrar, incluyendo impuestos.

11. El contratista debe cumplir con el fin de alinear la actividad contractual a las buenas prácticas en materia ambiental. Tener además en cuenta lo establecido en la resolución 03049 del 2014, "Por medio del cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional", actualizada, modificada y complementada por las Resoluciones Nos. 00090 del 2018 apéndice 1 y apéndice 2 del 2020.

12. Dar cumplimiento a la Resolución 0312 del 2019 *"Por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST"*.

13. De conformidad con lo establecido en la CIRCILAR 042 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA – SIIF NACIÓN del 26 de diciembre de 2023, el proceso para la validación de documentos electrónicos ante la DIAN para las entidades ejecutoras del Presupuesto General de la Nación se realizará a través del Sistema Facturación Electrónica SIIF Nación habilitado en la DIAN como Software Propio, "FACTURADOR SIIF NACION". Por consiguiente, las entidades deberán ajustarse a los requisitos y parámetros allí establecidos para el trámite de facturación electrónica, igualmente para las entidades que no están obligadas a facturar electrónicamente, deberán cumplir con el proceso de emisión de documento soporte.

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. INDEMNIDAD: El CONTRATISTA se obliga a mantener indemne a la Unidad Prestadora de Salud Risaralda de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones.

16. El oferente deberá dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del decreto 1860 de 2021, so pena imponer las sanciones establecidas del mismo.

17. 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 Dirección Administrativa y Financiera de la Policía Nacional y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.

18. Responder laboralmente por la vinculación del personal que contrate o utilice para la ejecución del presente contrato.

19. Participar en las reuniones mensuales con el supervisor del contrato, de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda, según sea el caso, auditor de calidad, auditor de cuentas médicas y oficina atención al usuario por parte de sanidad PONAL Risaralda; por parte de la IPS contratada sestará el gerente, el coordinador del convenio, auditor de calidad, jefe de facturación; en caso de ausencia del gerente este designará una persona con capacidad de toma de decisiones, donde harán entrega del valor facturado a la fecha y análisis de la ejecución del contrato, verificando el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el contrato

20. Informar a la jefatura de cada unidad prestadora, a la oficina de Central de Cuentas, al Supervisor del Contrato, y a la oficina de referencia y contra referencia cuando el estado de ejecución del contrato se encuentre en un setenta (70%).

21. Se solicita la respectiva retroalimentación en el caso de OBSERVACIÓNES, quejas o sugerencias que el personal de la policía nacional coloque en los buzones que para tal fin tenga la entidad contratista.

22. El proponente se obliga a comunicar por escrito al contratante cualquier cambio en la información suministrada para el desarrollo del presente contrato. De igual forma, si se trata del cambio en el número de la cuenta bancaria en la que se realizarán los pagos, debe allegarse en original la certificación bancaria correspondiente.

23. El proponente garantiza el suministro de los elementos ofertados dentro de la propuesta y con las tarifas pactadas, comprometiéndose a sostener los precios durante toda la ejecución del contrato. La Unidad Prestadora de Salud Risaralda NO reconocerá ningún reajuste de tarifas o precios durante la vigencia del contrato, por lo tanto, el oferente debe proyectar el valor de la oferta por el tiempo de ejecución del contrato respectivo. Estos valores no estarán sujetos a modificaciones por concepto de inflación y por ningún motivo se considera costos adicionales.

24. En caso en que durante el tiempo de ejecución del contrato surja alguna eventualidad de fuerza mayor o caso fortuito que afecte a cualquiera de las partes, el CONTRATISTA deberá informar por escrito al supervisor del contrato, con el fin de definir la solución de mutuo acuerdo.

OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE SG-SST

Con la presentación de la oferta el contratista se compromete a cumplir con las obligaciones del Decreto 1072 de 2015 en especial el artículo 2.2.4.6.10 (responsabilidades de los trabajadores), Decreto 052 del 12 de enero de 2017, Resolución 0312 del 2019 y las siguientes condiciones contempladas en la Resolución No. 01956 del 25/04/2018 expedida por la Dirección General de la Policía Nacional y las demás que contemple la presente resolución así como la normatividad aplicable y requisitos legales vigentes que lo reglamenten, adicionen o modifiquen, los cuales definen las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el SG-SST:

1- Certificar documentalmente que durante la ejecución contractual cumplirá las responsabilidades establecidas en el artículo No. 2.2.4.6.10., del decreto 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo".

2- El Contratista será el único responsable por el cumplimiento de las normas de salud ocupacional, Seguridad de todo el personal que trabaje para él o para sus subcontratistas, y protección de bienes.

Según la Resolución No. 01956 del 25/04/2018 expedida por la Dirección General de la Policía Nacional Para la ejecución del contrato: Adicional a los requerimientos exigidos para la ejecución del contrato, la persona natural o jurídica deberá:

3- Desarrollar las actividades necesarias para dar cumplimiento de las obligaciones del SG-SST, que las normas legales vigentes y/o la Policía Nacional haya considerado en el contrato y acorde a la exposición del contratista o subcontratistas a los riesgos encontrados en el centro de trabajo donde desarrolla la actividad.

4- Evidenciar la activa participación en las actividades que la Policía Nacional desarrolle en materia de promoción y prevención de riesgos laborales.

5- Evidenciar objetivamente, el uso continuo y permanente de los elementos de protección personal, durante la ejecución contractual, acorde a los peligros y riesgos relacionados con la tarea contratada.

6- Participar en todas las actividades del plan de emergencias que se programen por la Policía Nacional, para el área donde desarrollará las tareas.

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

8- Practicarse los exámenes ocupacionales que la Policía Nacional o el contratante programe al contratista durante la ejecución contractual.

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

10- Entregar al supervisor del contrato, certificado de afiliación vigente que evidencien objetivamente los aportes al sistema de seguridad social integral, y mantener dicha afiliación y alcance de cubrimiento del nivel de riesgo de exposición, durante toda la ejecución de las actividades objeto del contrato.

COMPROMISO DE GESTIÓN AMBIENTAL

Con la presentación de la oferta el contratista se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones ambientales:

1. El contratista debe conocer la Legislación Colombiana sobre protección a la salud humana, a los recursos naturales y al medio ambiente y se obliga a cumplirla, en especial los principios constitucionales, la Ley 1252 del 27/11/2008, Decreto 4741 del 30/12/2005, Resolución 372 del 26/02/2009, Resolución 1446 del 02/09/2005, Resolución 1488 del 02/09/2005, y otras que establezca el Ministerio del Medio Ambiente y las del Ministerio de Salud y demás normas concordantes y complementarias.

2. Cualquier infracción a las normas sobre salud, protección ambiental y manejo de bienes, durante la ejecución de las labores, será corregida de inmediato por el Contratista a su costa y riesgo. Si la infracción no fuera corregida, la Unidad Prestadora de Salud Risaralda se reserva el derecho de suspender total o parcialmente las labores hasta que ello ocurra, corriendo el Contratista con todos los costos y riesgos que se deriven de la suspensión, y en caso de reincidencia podrá dar por terminado el contrato, sin lugar a ninguna indemnización.

3. Suministrar preferiblemente de elementos ecológicos o biodegradables y demás que no impacten negativamente la capa de ozono, papel reciclado o blanqueado sin cloro y todos los elementos en lo posible fabricados en material reutilizado y/o reciclado que por su composición, su contenido, la posibilidad de reciclaje, permitan la favorabilidad y confiabilidad con el medio ambiente, bajo parámetros establecidos como ambientalmente aceptables, esto en **cumplimiento del Decreto 1369 de 2014**, "Por el cual se reglamenta el uso de la publicidad alusiva a cualidades, características o atributos ambientales de los productos", artículo 4: "Las afirmaciones ambientales deben indicar si la cualidad, característica o atributo publicitado se predica del producto, de su embalaje o de una porción o componente de ellos, y además especificar el beneficio ambiental que representa."

4. El contratista se compromete a la aplicación de buenas prácticas ambientales, de acuerdo con el tipo de servicio a contratar.

5. A contribuir con la protección del medio ambiente a través de la prevención de la contaminación, el cumplimiento de la legislación y las diferentes regulaciones ambientales y el control de los impactos ambientales adversos, así como al mejoramiento continuo del desempeño ambiental, además sus productos deberán cumplir los parámetros exigidos por el Sistema de Gestión Ambiental.

6. A responder por cualquier infracción de carácter ambiental por omisión de permiso, concesiones o licencias ambientales que hubiese sido necesario tramitar antes, durante y al finalizar el servicio.

7. El contratista debe realizar la disposición final adecuada de cualquier elemento peligroso resultante de la ejecución del contrato.

8. A capacitar a su personal en temas ambientales como: impactos ambientales, manejo de residuos sólidos, líquidos, escombros entre otros, donde se realice el manejo y actuación de los mismos.

9. Cualquier infracción ambiental por omisión de permisos, concesiones o licencias ambientales, que hubiese sido necesario tramitar antes, durante y al finalizar el servicio, será asumida como su responsabilidad.

10. En los casos de tener personal bajo su responsabilidad, deberá contemplar capacitaciones en temas ambientales como: impactos ambientales, manejo de residuos sólidos, líquidos, escombros entre otros, donde se realice el manejo y actuación de los mismos, e igualmente identificar los elementos utilizados (químicos,

eléctricos, manufacturación entre otros), para el bien o servicio que se va a realizar de acuerdo a cada actividad específica que se desarrolle.

11. El contratista se compromete a la adquisición preferiblemente de insumos ecológicos o biodegradables y demás elementos que no impacten negativamente la capa de ozono.

12. Promover el uso de productos que tengan el sello ambiental, por cuanto este símbolo es una herramienta educativa que permite a los consumidores identificar y orientar sus preferencias de uso, al tratarse de productos que no afectan de manera significativa el medio ambiente.

Ciudad, seleccionar la fecha.

Señores.

POLICÍA NACIONAL – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA

Ciudad.

Referencia: Acuerdo de confidencialidad del proceso de Número **PN UPRES DERIS SA SI 2024** a través de la modalidad de Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por Subasta Inversa cuyo objeto es el: **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA",**

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

Primero: que la Policía Nacional adelanta un proceso de contratación a través de la modalidad de Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por Subasta Inversa, para la celebración de un contrato estatal para. "**"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA",**

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

Cláusula primera. Compromisos asumidos.

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

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

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

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

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

5. Reconocer que el recibo de la **información confidencial** no concede, ni expresa ni implícitamente, autorización, permiso o licencia de uso de marcas, patentes, derechos de autor, o de cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual de la **Policía Nacional**. Suscribir, con antelación a la revelación de la **información confidencial**, los acuerdos de confidencialidad que se ajustan a todo lo dispuesto en el presente acuerdo con todos sus empleados y/o familiares de los mismos, contratistas, subcontratistas, proveedores y demás personas naturales o jurídicas que haya involucrado, involucre o llegare a involucrar en la ejecución de las actividades que le correspondan para el cumplimiento del objeto del **contrato**.

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

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

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

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

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

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

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

13.

El proponente:

_____

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

Ciudad, seleccionar la fecha.
Señores.
POLICÍA NACIONAL – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA
Ciudad.

Referencia: presentación sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para el proceso de modalidad de Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por Subasta Inversa Número **PN UPRES DERIS SA SI 2024** cuyo objeto es: "**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA",**

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

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

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

PERSONA JURÍDICA

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

PERSONA NATURAL

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

Nota: seleccionar, según corresponda.

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

- Cumplir con las obligaciones del SGSST, que las normas legales vigentes y/o la Policía Nacional haya considerado en el contrato y acorde a la exposición del contratista o subcontratista a los riesgos encontrados en el centro de trabajo donde desarrolla la actividad.
- Participar en las actividades que la Policía Nacional desarrolle en materia de promoción y prevención de riesgos laborales.
- Cumplir con el uso continuo y permanente de los elementos de protección personal, durante la ejecución contractual, acorde a los peligros y riesgos relacionados la tarea contratada.
- Conocer y participar en todas las actividades del plan de emergencia que se programen por parte de la Policía Nacional y los brigadistas de los centros de trabajo en donde desarrollará las actividades.
- Notificar a la mayor brevedad, al supervisor del contrato, la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo o el diagnóstico de enfermedades laborales, así como las condiciones de peligro que detecte durante la ejecución de la actividad contratada.
- Practicarse o practicar a sus trabajadores (según sea el caso), los exámenes médico ocupacionales y complementarios que correspondan, de acuerdo a la actividad contratada y objeto del contrato.
- Diligenciar los formatos del SGSST de la Policía Nacional o el contratante, que le sean aplicables a la ejecución de la tarea contratada.
- Entregar los documentos que evidencien objetivamente los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, según los requisitos legales y las obligaciones como contratista, efectuando los pagos a la ARL de acuerdo a la clase de riesgo de la actividad desarrollada.

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

1. Estándares mínimos para empresas, empleadores y contratantes con diez (10) o menos trabajadores, clasificadas con riesgo I, II ó III
2. Estándares mínimos para empresas de once (11) a cincuenta (50) trabajadores clasificados con riesgo I, II ó III.
3. Estándares mínimos para empresas de más de cincuenta (50) trabajadores clasificados con riesgo I, II, III, IV ó V y de cincuenta (50) ó menos trabajadores con riesgo IV ó V.

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

El proponente:

_____

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

Ciudad, seleccionar la fecha.
Señores.
POLICÍA NACIONAL – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA
Ciudad.

Referencia: Compromiso anticorrupción del proceso de la modalidad de Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por Subasta Inversa Número **PN UPRES DERIS SA SI 2024** cuyo objeto es: "**"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA",".**

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

PRIMERO: que la POLICÍA NACIONAL – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA, adelanta un proceso de selección para la celebración de un contrato estatal.

SEGUNDO: que es interés del proponente apoyar la acción del estado colombiano, y de la POLICÍA NACIONAL – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA, la transparencia en los procesos de contratación, y la responsabilidad de rendir cuentas;

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

COMPROMISOS ASUMIDOS.

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

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

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

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

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

Conocemos las consecuencias derivadas del incumplimiento del presente compromiso anticorrupción.

El proponente no ofrecerá ni dará sobornos ni ninguna otra forma de halago a ningún funcionario público en relación con su propuesta, con el proceso de contratación, ni con la ejecución del contrato que pueda celebrarse como resultado de su propuesta,
El proponente se compromete a no permitir que nadie, bien sea empleado de la compañía o un agente comisionista independiente, o un asesor o consultor lo haga en su nombre;

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

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

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

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

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

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

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

El proponente:

_____

_____

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

CARTA DE COMPROMISO POSTVENTA

POLICÍA NACIONAL

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

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

FORMATO 1

IDONEIDAD DEL TALENTO HUMANO

Para cada funcionario se deberá diligenciar un formato por separado.

FORMATO DE IDONEIDAD DEL RECURSO HUMANO OFRECIDO
Ciudad y Fecha
Nombre y Apellidos
Cédula de Ciudadanía
Fecha de Nacimiento. Nacionalidad.
Profesión
Universidad
No. de Registro Profesional
Título Obtenido
Especializaciones.
Tiempo de Experiencia en la Profesión.
Tiempo de Servicio en la Institución Oferente
_____
_____ FIRMA DEL PROFESIONAL

ENTIDAD _____ NIT _____

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____

C. C: _____ EXPEDIDA: _____

E- MAIL _____ TELEFONO _____

_____
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

ciudad, seleccionar la fecha.
Señores.
POLICÍA NACIONAL – Regional de Aseguramiento en Salud No 3
Ciudad.

Referencia: Compromiso anticorrupción del proceso **PN UPRES DERIS SA SI 2024** a través de la modalidad de Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por Subasta Inversa cuyo objeto es el: **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA"**

Yo _____, identificado como aparece al pie de mi firma, obrando en calidad de_____ y actuando en nombre de la persona natural o jurídica: _____, CC/NIT:_____ se presenta bajo la modalidad de único proponente; ____ ; Unión Temporal o Consorcio____, acepto el presente compromiso anticorrupción:

PRIMERO: que la POLICÍA NACIONAL – REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 3, adelanta un proceso de selección para la celebración de un contrato estatal.

SEGUNDO: que es interés del proponente apoyar la acción del estado colombiano, y de la POLICÍA NACIONAL – REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 3 para fortalecer la transparencia en los procesos de contratación, y la responsabilidad de rendir cuentas;

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

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

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

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

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

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

Conocemos las consecuencias derivadas del incumplimiento del presente compromiso anticorrupción.

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

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

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

No ofrecer o pagar sobornos o cualquier halago a los funcionarios de LA REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 3, ni a cualquier otro servidor público o privado que pueda influir en la adjudicación de la propuesta, bien sea directa o indirectamente, ni a terceras personas que, por su influencia sobre funcionarios públicos, puedan influir sobre la aceptación de la propuesta.

No ofrecer pagos o halagos a los funcionarios de la POLICÍA NACIONAL – REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 3 durante el desarrollo del contrato que se suscriba si llegase a ser aceptada su propuesta.

Asimismo, debe tener en cuenta que los acuerdos contrarios a la libre competencia, es decir, aquellos que tengan por objeto la colusión (convenio o contrato hecho en forma fraudulenta o engañosa) en los procesos o los que tengan como efecto la distribución de adjudicaciones de contratos, distribución de concursos o fijación de términos de las propuestas,2 son sancionables por la Superintendencia de Industria y Comercio.

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

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

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

El proponente

_____

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

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

Teléfono: Diligenciar teléfonos de contacto del proveedor
Email: Diligenciar correo electrónico de notificaciones

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

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	POLICÍA NACIONAL
CUADRO CAPACIDAD FINANCIERA	

Ciudad, seleccionar la fecha.

Señores.
POLICÍA NACIONAL – Regional de Aseguramiento en Salud No 3
Ciudad.

Referencia: Cuadro de capacidad financiera del proceso de Selección Abreviada de Menor cuantía, Número **PN UPRES DERIS SA SI 2024** a través de la modalidad de Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por Subasta Inversa cuyo objeto es el: **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA"**

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

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

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

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

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

	pasivo corriente			gastos de intereses		
RESULTADO	%	%	%	%	%	%

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

El proponente:

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

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

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	POLICÍA NACIONAL
DECLARACION ORIGEN DE FONDOS Y DE ACTIVIDADES LICITAS	

ciudad _____

Señores.
POLICÍA NACIONAL – REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD N°3
Calle 94 Avenida Villa Olímpica Frente a Expofuturo
Teléfono: 3164790 Ext. 8307
Ciudad

Referencia: Presentación de propuesta para el Proceso de Selección Abreviada de Menor cuantía, Número **PN UPRES DERIS SA SI 2024** a través de la modalidad de Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por Subasta Inversa cuyo objeto es el: **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA"**

Yo _____, identificado como aparece al pie de mi firma, obrando en calidad de_____ y actuando en nombre de la persona natural o jurídica: _____, CC/NIT:_____ se presenta bajo la modalidad de único proponente; ____ ; Unión Temporal o Consorcio____, manifiesto que la información para la convocatoria del proceso de contratación PN RASES N°3 MIC 039 2024 como es cierta, y que realizo las siguientes declaraciones de fuentes u origen de fondos y actividades licitas:

Declaro que los recursos o bienes descritos en la propuesta de prestación de servicios, provienen de actividades licitas, de conformidad con la normatividad colombiana.

Que no admitiré que terceros efectúen depósitos en mis cuentas con fondos provenientes de las actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo adicione; ni efectuare transacciones destinadas a tales actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas.

Que todas las actividades e ingresos que se perciben provienen de actividades lícitas.

Que no me encuentro en ninguna lista de reporte internacional o bloqueo por actividades de narcotráfico, lavado de activos o delitos de terrorismo. Que en mi contra no se adelanta ningún proceso en instancias nacionales o internacionales por ninguno de los aspectos anteriores.

Autorizo a la Regional de Aseguramiento en Salud N3, si lo considera necesario para que consulte mi información crediticia en las centrales de riesgo, vigilancia y control y ante las entidades que estime necesarias.

Bajo la gravedad de juramento manifiesto que los datos aquí consignados obedecen a la realidad, por lo que declaro haber leído, entendido y aceptado el presente documento.

En constancia firmo a los _____ del año _____, en la ciudad _____.

NOMBRE:

CALIDAD:
FIRMA:
CC.

(En caso de consorcio o unión temporal, debe ser diligenciada por cada uno de los integrantes).

Ciudad, seleccionar la fecha.

Señores.
POLICÍA NACIONAL – REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD N°3
Calle 94 Avenida Villa Olímpica Frente a Expofuturo
Teléfono: 3164790 Ext. 8307
Ciudad

Yo _____, identificado como aparece al pie de mi firma, obrando en calidad de_____ y actuando en nombre de la persona natural o jurídica: _____, CC/NIT:_____ se presenta bajo la modalidad de único proponente; ____ ; Unión Temporal o Consorcio____, manifiesto que conozco de las inhabilidades e incompatibilidades expresamente señaladas en la Ley, en especial las establecidas en la Constitución Nacional, en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes con la materia y, en mérito de este conocimiento, declaro que no me hallo incurso en ningún evento de inhabilidad e incompatibilidad, como tampoco ostento prohibición especial para contratar con el Estado. En especial, que no aparezco reportado en el boletín de responsables fiscales expedido por la Contraloría General de la República, ni registro sanciones ni inhabilidades vigentes en el boletín de la Procuraduría General de la Nación.

Manifestación que se entiende prestada bajo la gravedad de juramento.

NOMBRE DEL PROPONENTE:
NIT o C.C.:
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:
C.C.:
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL:
DIRECCIÓN:
TELÉFONO:
E-MAIL:

Nota: si la propuesta es presentada por Unión Temporal o Consorcio, el certificado de inhabilidades e incompatibilidades debe ser firmado por todos los proponentes o integrantes.

Ciudad, seleccionar la fecha

Señores.
POLICÍA NACIONAL – REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD N°3
Calle 94 Avenida Villa Olímpica Frente a Expofuturo
Teléfono: 3164790 Ext. 8307
Ciudad

Yo _____, identificado como aparece al pie de mi firma, obrando en calidad de_____ y actuando en nombre de la persona natural o jurídica: _____, CC/NIT:_____ se presenta bajo la modalidad de único proponente; ____ ; Unión Temporal o Consorcio____, me comprometo a sostener los precios ofertados dentro del proceso de mínima cuantía., Número diligenciar proceso durante la vigencia del contrato si este se llegara a suscribir, el cual tiene por objeto el "**PRESTACION DEL SERVICIO DE PEDIATRIA DE II Y III NIVEL DE COMPLEJIDAD, INCLUYE: PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS, DIAGNÓSTICOS, TERAPÉUTICOS, QUIRÚRGICOS Y HOSPITALIZACIÓN, QUE SE DERIVEN DE ELLOS, PARA LOS USUARIOS Y BENEFICIARIOS MENORES DE 18 AÑOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS, PERTENECIENTE A LA REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No. 3**".

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

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