MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL

DIRECCIÓN DE SANIDAD
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA

RESOLUCIÓN NÚMERO 086 DEL 28 DE OCTUBRE DE 2024

Por la cual se Adjudica el Proceso de Selección Abreviada – **PN UPRES DERIS SA SI 005 2024**

EL JEFE DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA

En uso de sus facultades legales, y en especial de las conferidas en el artículo 11 de la Ley 80 de 1993, articulo 21 de la Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015, Resolución No. 0579 del 28 de febrero del 2024 y Orden Interna No. 137 del 09/10/2024, emanada de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional.

CONSIDERANDO:

Que la Resolución No. 0579 del 28 de Febrero del 2024 "*Por la cual se delega a algunos funcionarios, la competencia para contratar, comprometer y ordenar el gasto, en desarrollo de las apropiaciones incorporadas al presupuesto de la Policía Nacional de Colombia, suscribir comodato de bienes inmuebles, convenios y/o interadministrativos, y se dictan otras disposiciones*" delegó en los jefes Unidades Prestadoras de Salud la facultad para celebrar contratos bajo la modalidad de Selección Abreviada, mediante Subasta Inversa.

Que la Unidad Prestadora De Salud Risaralda tiene la necesidad de contratar la **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA".**

Que la Unidad Prestadora De Salud Risaralda de conformidad en lo previsto de los artículos 2.2.1.1.1.7.1 y 2.2.1.1.2.1.2 del Decreto 1082 de 2015, invita a todas las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras en forma individual o conjunta que cumplan con todos los requisitos y estén interesadas en participar en el proceso de selección de selección abreviada, características técnicas uniformes **PN UPRES DERIS SA SI 005 2024** que tiene por objeto 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".**

Que de conformidad con el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, se realizó el estudio previo por parte del señor Intendente **EDWIN TORO CARDONA** Responsable de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; el cual obra en la carpeta del proceso, y en cumplimiento al artículo 2.2.1.1.2.1.2 del Decreto No. 1082 de 2015 se publicó el aviso de convocatoria pública, el proyecto de pliego de condiciones y los estudios previos para el presente Proceso de Selección Abreviada el día **02 de octubre de 2024** en la plataforma del Portal Único de Contratación Estatal www.colombiacompra.gov.co SECOP II.
El presupuesto de la Vigencia 2024 esta Amparados con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal **SIIF No. 45424** del 26 de septiembre de 2024 **y QUIPU 559** del 26 se septiembre de 2024 **y** compromiso vigencia futura **558** del 27 de septiembre de 2024.

Que existen los recursos libres y disponibles de afectación para el desarrollo del proceso de contratación, por valor total 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.

Que Durante el término de la Publicación del Proyecto de Pliego de Condiciones se recibieron observaciones por parte de los interesados **BPM CONSULTING** y **ENLACE INTERNACIONAL SAS**, las cuales fueron verificadas y contestadas por los Comités delegados a través de comunicado oficial GS-2024-062382-DERIS del 10 de octubre de 2024 (comité Técnico) y comunicado oficial sin radicado del 10 de octubre de 2024 (comité Económico) y por el Ordenador del gasto mediante comunicado oficial el día 12/10/2024; dichos documentos fueron publicados en la plataforma del Portal Único de Contratación Estatal www.colombiacompra.gov.co SECOP II.

Que en el Portal Único de Contratación se publicó el día 14 de octubre de 2024 mediante resolución 085 del 11 de octubre de 2024 por la cual se ordena la apertura del proceso de Selección Abreviada **PN UPRES DERIS SA SI 005 2024** y el Pliego de Condiciones Definitivo, fijando el cronograma del proceso.

Durante el término de la Publicación del Pliego de Condiciones Definitivo se recibieron observaciones por parte de la entidad **BPM CONSULTING** y **ENLACE INTERNACIONAL SAS** comunicado oficial sin radicado del 17 de octubre de 2024, por consiguiente y luego de la verificación de las observaciones se da respuesta las mismas a través de comunicación oficial por parte del Ordenador del gasto el día 17/10/2024, haciéndose necesario la publicación de la ADENDA 001, en la cual se realizan modificaciones a los CRITERIOS DE VERIFICACIÓN FINANCIEROS: ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO, dichos documentos fueron publicados en la plataforma del Portal Único de Contratación Estatal www.colombiacompra.gov.co SECOP II, así:

MODIFICACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES

SE MODIFICA

CRITERIOS DE VERIFICACIÓN FINANCIEROS

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 **70%.**

Atentamente

Subteniente **SARA YESENIA BALNCO GRIMALDO**
Jefe Unidad Prestadora de Salud Risaralda (E)

Elaborado por: **SI. Diana Catalina Ramírez Ocampo**
Funcionaria de Contratos

Revisado por: **SI. Yenny Alexandra Gomez Patiño**
Jefe Grupo Contratos

Revisado por: **CT. Diana Carolina Betancpourt Piedrahita**
Jefe Área Administrativa y Financiera

Revisado por: **CPS. Jaime Fernando Betancourt Calles**
Abogado Contratos UPRES DERIS

Fecha: 17/10/2024

Que el día 21 de octubre de 2024 a las 18:58 horas. Se realizó el cierre del proceso en mención en el SECOP II, presentando oferta las siguientes entidades:

OFERENTE	IDENTIFICACION
BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	900.011.395-6

El día 24/10/2024 se publica el primer consolidado de las verificaciones de los comités mediante comunicados oficiales así:

- **Comité Económico**: GS-2024-065009-DERIS del 24 de octubre de 2024
- **Comité Técnico**: GS-2024-065033- DERIS del 24 de octubre de 2024
- **Comité Jurídico**: GS-2024-065109-DERIS del 24 de octubre de 2024

Así las cosas, habiendo dado traslado se emitieron las siguientes evaluaciones; soportes que obran de apoyo en el Portal Único de Contratación Estatal www.colombiacompra.gov.co SECOP II:

Nro	ENTIDAD	NIT	Verificación Técnica	Verificación Económica	Verificación Jurídica
1	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	900.011.395-6	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE

En cumplimiento al artículo 2.2.1.1.2.2.3 del Decreto 1082 de 2015, y al CRONOGRAMA DEL PROCESO, fue publicado el **INFORME DE VERIFICACIÓN CONSOLIDADO** en el Portal Único de Contratación el día 22 de octubre de 2024, en el cual se concede a los oferentes plazo 01 día hábil (23 de octubre de 2024), se recibieron documentos de índole subsanable del siguiente oferente:

BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS

acuerdo a la documentación allegada por los oferentes, el comité evaluador procede a realizar la segunda verificación de los documentos de índole subsanable, así, luego de verificar la documentación allegada y analizar cada una de los documentos, concluyó en un segundo informe de verificación de Consolidado lo siguiente:

Comité Económico: GS-2024-065009-DERIS del 24 de octubre de 2024
Comité Técnico: GS-2024-065033- DERIS del 24 de octubre de 2024
Comité Jurídico: GS-2024-065109-DERIS del 24 de octubre de 2024

Se acuerdo a lo anterior el oferente se encuentra habilitado para la participación en la Subasta Inversa Electrónica:

Nro	ENTIDAD	NIT	Verificación Técnica	Verificación Económica	Verificación Jurídica
1	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	900.011.395-6	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

Posterior a la publicación del informe de habilitantes y siguiendo los requisitos establecidos en el pliego de condiciones, se realiza apertura del sobre económico el día 25/10/2024 así:

OFERENTE	IDENTIFICACION	SOBRE ECONÓMICO
BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	900.011.395-6	0%

Como evidencia solo hay una entidad habilitada por consiguiente, y en concordancia con el ítem 3.9 del pliego de condiciones que cita: *ADJUDICACIÓN CON ÚNICO OFERENTE: Si en el proceso de contratación se presenta un único oferente cuyos bienes o servicios cumplen con la totalidad de los requerimientos estipulados en el Pliego de Condiciones y está habilitado, la Unidad Policial puede adjudicarle el contrato al único oferente, si el valor de la oferta es igual o inferior a la disponibilidad presupuestal para el contrato caso por el cual no hay lugar a la subasta inversa de acuerdo a lo consagrado en el artículo 2.2.1.2.1.2.2 numeral 5 de del Decreto 1082 de 2015;* se adjudica el proceso al único oferente.

Así las cosas y de acuerdo a las verificaciones realizadas por los comités durante el proceso, recomiendan a la señora jefe de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda (e) adjudicar el proceso a la entidad que se relaciona a continuación, al haber cumplido con la totalidad de los requisitos Técnico, Jurídico y Económico.

Que la señora jefe de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda (e) acoge la recomendación efectuada por el comité de adquisiciones, por lo que procede a efectuar la adjudicación a los siguientes oferentes, por haber cumplido los requisitos mínimos habilitantes jurídicos, técnicos, financieros y económicos. Teniendo en cuenta los informes de evaluación de la oferta y en concordancia con lo señalado en el artículo 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015 y la presente recomendación de adjudicación así:

OFERENTE	IDENTIFICACION	PORCENTAJE DE DESCUENTO
BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	900.011.395-6	0%

- ✓ **Entidad:** BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS
- ✓ **NIT**. 900.011.395-6
- ✓ **Representante legal**: NORBERTO DUARTE MONSALVE
  Cedula de Ciudadanía: 91.278.784 expedida en Bucaramanga
- ✓ **Dirección de la entidad**: Carrera 17 164 25 Bogotá D.C.
- ✓ **Teléfono comercial** 1: 3174324181
- ✓ **Teléfono comercial** 2: 3156066269
- ✓ **Teléfono comercial**: 7569094
- ✓ **Correo electrónico**: financierobpm@bpmconsulting.com.co

En consecuencia, agotado el proceso contractual conforme a la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015, Decreto 1860 de 2021, habiendo dado aplicación a los principios de transparencia, economía, responsabilidad y selección objetiva se procede a la adjudicación del proceso de Selección Abreviada – **PN UPRES DERIS SA SI 005 2024.**

R E S U E L V E:

ARTICULO PRIMERO: Adjudicar el proceso de Selección Abreviada **PN UPRES DERIS SA SI 005 2024** que tiene por objeto 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"** a la siguiente entidad así:

- ✓ **Entidad:** BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS
- ✓ **NIT**. 900.011.395-6
- ✓ **Representante legal**: NORBERTO DUARTE MONSALVE
  Cedula de Ciudadanía: 91.278.784 expedida en Bucaramanga
- ✓ **Dirección de la entidad**: Carrera 17 164 25 Bogotá D.C.
- ✓ **Teléfono comercial** 1: 3174324181
- ✓ **Teléfono comercial** 2: 3156066269

- ✓ **Teléfono comercial**: 7569094
- ✓ **Correo electrónico**: financierobpm@bpmconsulting.com.co

PRESUPUESTO: 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.

INFORMACIÓN ECONÓMICA:

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 vía	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.

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

CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES

ITEM	CONDICIONES DEL SERVICIO
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 (02 días hábiles)** ✓ 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 ordenadro del gasto del contrato, en cualquier momento en que se a 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	
Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales. La Entidad detalla el perfil del Agente requerido en estudios relacionados con la misión de la Entidad que debe corresponder a lo establecido por el Ministerio de Educación
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar
Habilidades y destrezas	• Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
Funciones recomendadas	Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes.

	• Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación • Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios de Contac Center. • Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por las Entidades Compradoras relacionadas con los procesos de negocio de la Entidad que se tercerizan a través de los Servicios CONTAC CENTER. • 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, prestado por 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 Software	Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a l internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. El CONTRATISTA debe proveer el software necesario que requiera el supervisor para 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 de e-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 capacitación y 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	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad Compradora
Unidad de facturación del servicio	Anuncio Grabado
Características requeridas	Servicio que mediante un locutor profesional (hombre o mujer) nativo realice la grabación de anuncios publicitarios, informativos para el apoyo a las campañas de la Unidad Prestadora de Salud 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 del Proveedor de Centro de Contacto.
Unidad de facturación del servicio	Hora desarrollo
Descripción	Servicio de hora de desarrollo para implementar IVR transaccional, USSD, clic to 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	Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles

Unidad de facturación del servicio	Tipo SMS enviado
Descripción	Servicio de envío de mensajes cortos – SMS a los teléfonos celulares definidos por 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 total de SMS para un mensaje enviado. El servicio debe permitir el envío de mensajes a los teléfonos celulares de los operadores móviles de telefonía celular. El servicio de mensajes cortos – SMS llega 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 mínimo 1000 SMS/minuto, así como el envío de mensajes cortos – SMS personalizados y el registro de las respuestas recibidas para los SMS en doble vía. 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 permita realizar el respectivo seguimiento, control y reporte de la calidad de las respuestas 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	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a 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 especifica, 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 que está desocupado atiende la llamada. La Unidad Prestadora de Salud Risaralda define el horario durante la cual el servicio debe estar habilitado, el Proveedor 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 de telefonía.
Unidad de facturación del servicio	Valor Minuto (Tipo de Minuto)
Descripción	Corresponde al minuto de conexión, a partir del contacto efectivo con el ciudadano y que consume el Agente para la atención a través del canal contratado por la Entidad Compradora. Es decir, es el cobro del minuto desde que 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 sean operados 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 móvil celular
Reporte	El Proveedor de servicios, debe disponer de una herramienta que permita obtener reportes que reflejen lo siguiente: Si la llamada fue efectiva Duración de la llamada No contestada Número o contacto errado Cuelgue 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 7x24

servicio	
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	
Alcance del servicio	Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad Compradora.
Unidad de facturación del servicio Plataforma Multicanal (Lote 1 y 2)	Licencia por Agente por canal / Mes
Unidad de facturación del servicio Plataforma Omnicanal (Lote 1)	Licencia por posición / Mes
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Modalidad de licenciamiento	Plataforma 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 $= \frac{Cantidad\ de\ transacciones\ gestionadas}{Cantidad\ de\ transacciones} * 100\%$ 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	$\frac{\sum i\#\$n \quad t{:}empojornada\ total\ \ delaboral\ atenc\ del{:}ón\ agentedel\ agente{:}}{_:}$ $Ocupac{:}ón = \cdot 100\%$ n 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		
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	$\frac{\sum i\#\$n \quad t{:}empojornada\ total\ \ delaboral\ atenc\ del{:}ón\ agentedel\ agente{:}}{_:}$ $Ocupac{:}ón = \cdot 100\%$ n 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

Indicador o KP	DESCRIPCIÓN	
5. Rotación de	El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y	
recurso humano	luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro del recurso humano sea por solicitud de la Entidad Compradora por resultado de los estudios de seguridad. Se contempla la rotación para todo el recurso humano vinculado en la operación y contratados por la Entidad Compradora en la Orden de Compra, es decir, Agente, supervisores, líderes de calidad, formadores, gerente de proyecto, coordinadores y demás.	
Rotación < 15%	15% <= Rotación < 40%:5% de descuento 40% <= Rotación: 7% de descuento	$N\acute{u}mero\ de\ recuso\ humano\ que\ se\ ret{:}ran\ en\ el\ mes\ por\ voluntad\ propia$ $rotac{:}ón = * 100\%$ $N\acute{u}mero\ total\ de\ recurso\ humano\ que\ com{:}enzan\ el\ mes$ Medición mensual

Indicador	DESCRIPCIÓN			
9. Evaluación de conocimiento Agentes ECA	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación.			
Plata	ECA >= 70%	70% > ECA > 65%: 3% de descuento 65% >= ECA > 60%: 5% de descuento 60% >= ECA > 55%: 7% de descuento ECA <= 55%: 9% de descuento	$eca = \frac{Sumator(a\ de\ las\ notas\ de\ las\ evaluac(ones}{Total\ de\ evaluac(ones\ real(zadas} *$ 455% Medición mensual Se exceptúan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y aquellos que tengan una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación, ellos no presentan la evaluación o se acuerda entre las partes que evaluación diferente aplicar teniendo en cuenta el tiempo en la operación. Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad encargado de adelantar la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora de la ejecución de la evaluación de manera simultánea en lo posible con todo el personal vinculado a la operación.	

ARTICULO SEGUNDO: Notificar el contenido de la presente Resolución al Representante Legal de la firma favorecida, de conformidad con lo dispuesto en los Artículos 66 y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO TERCERO: Concédase un término de tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución, para que los Representante Legales, suscriba y legalice el contrato aquí adjudicado.

ARTICULO CUARTO: Publicar la presente Resolución en la plataforma del Portal Único de Contratación Estatal www.colombiacompra.gov.co SECOP II, de conformidad con el Decreto 1082 de 2015.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Pereira – Risaralda, a los (28) días del mes de octubre del año 2024.

Subteniente **SARA YESENIA BLANCO GRIMALDO**
Jefe Unidad Prestadora de Salud Risaralda (e)

FUNCIONARIO O ASESOR	DEPENDENCIA	NOMBRE	FIRMA
ELABORADO POR	FUNCIONARIA GRUPO DE CONTRATOS UPRES DERIS	SI. Diana Catalina Ramírez Ocampo	
REVISADO	JEFE GRUPO DE CONTRATOS RASES No. 3	SI. Yenny Alexandra Gómez Patiño	
REVISADO	JEFE LOGISTICA Y FINANCIERA	CT. Diana Carolina Betancur Piedrahita	
APROBADO POR	ABOGADO CONTRATOS UPRES DERIS	CPS. Jaime Fernando Betancourt	