POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS

Manizales, 07 de noviembre 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 CALDAS A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS"

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

Para efectos legales y presupuestales, el valor total del proceso asciende a la suma de **SESENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL NOVECIENTO CINCUENTA PESOS ($67.948.950,00) MCTE** distribuidos así:

VIGENCIA ACTUAL: $ 22.649.650,00
VIGENCIA FUTURA: $ 45.299.300

ÍTEM Y/O LOTE	RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	REC	CANT	VALOR UNITARIO ESTIMADO, INLCUIDO IVA,	VALOR TOTAL ESTIMADO INLCUIDO IVA,
1	DESAGREGACION: A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE	UPRES CALDAS	SERVICIO DE CALL CENTER	16	01 MES APROX	22.649.650 VALOR X MES 754.988 VALOR DIA	$ 22.649.650
			VIGENCIA ACTUAL				**$ 22.649.650**
			SERVICIO DE CALL CENTER	16	02 MESES	22.649.650	45.299.300
			VIGENCIA FUTURA				**45.299.300**
						VALOR TOTAL ESTIMADO	67.948.950

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

No.	Fecha	No. Plan de compras	Unidad	Recurso	Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
1	17/10/2024	**284**	UPRES Caldas	16	A-02-02-02-008-SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCCION –SERVICIOS DE SOPORTE CALL CENTER	1	$ 25.530.000	$ 25.530.000
					VIGENCIA 2024		25.530.000	25.530.000
	17/10/2024	**284**	UPRES Caldas	16	A-02-02-02-008-SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCCION –SERVICIOS DE SOPORTE CALL CENTER	1	46.745.000	46.745.000
								$ 72.275.000,oo

El presente proceso de contratación cuenta con certificado de plan de Compras No. 284 del 17 de OCTUBRE de 2024, por un valor total de: SETENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL PESOS ($ 72'275.000,00) M/CTE, RUBRO A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE de los cuales se van a tomar **($ 67.948.950,00)** para este proceso distribuidos así.

VIGENCIA ACTUAL; $ **22.649.650,00**

VIGENCIA FUTURA: $ **45.299.300** autorizados mediante comunicación oficial GS-2024-050372-DISAN del 11 de julio de 2024

1.4 CLASE DE CONTRATO

Prestación de Servicios

1.5 PERFIL Y CALIDAD DE LOS PROPONENTES

Podrán participar las personas naturales o jurídicas, nacionales, extranjeros con Representación en Colombia, en forma individual o conjunta (Consorcio, Unión Temporal, promesa de sociedad) que ser 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.

Igualmente deben estar legalmente constituido y tener la capacidad de llevar a cabo la prestación de servicios en los plazos y términos indicados en el contrato.

Los oferentes deben tener la capacidad de suministrar los insumos y elementos objeto del contrato en los términos estipulados en las condiciones técnicas del proceso.

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 de contratación podrá quedar limitado a MIPYMES, si se cumplen con los requisitos establecidos 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. El presente proceso contractual no está afectado por Acuerdos Internacionales, teniendo en cuento el monto del presupuesto oficial y el tipo de proceso de selección que le aplica.

1.7 IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN

Justificación de la necesidad: Se busca contratar *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 CALDAS A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS"* con fin de cumplir con el desarrollo de las metas estratégicas de la Unidad Prestadora de Salud Caldas.

2. Conveniencia del servicio a contratar: 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 Nacional y sus beneficiarios, con sujeción a los recursos disponibles en el plan de compras para el suministro para el servicio de Call Center 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.

Es de anotar, que este sería el séptimo proceso que se realizaría con este objeto, lo cual se hizo necesario por la problemática que existía, referente a la asignación de citas médicas previo agendamiento del personal de profesionales que labora en la Unidad Prestadora de Salud Caldas a nuestros usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud y observando que las no conformidades se incrementaban debido a que los usuarios manifiestan que no era posible conseguir citas médicas por la vía que existía para tal fin (Telefónica), y que no existían herramientas de juicio que le otorgaran a la administración estadísticas e informes ejecutivos que le permitieran estimar el número exacto de profesionales de salud para cubrir la demanda de nuestra población se hace indispensable adquirir, nuevamente la prestación de servicios de un software y equipos para prestar el servicio de CALL CENTER con una empresa que se encuentre en capacidad de poner en marcha, instalar y operar desde el punto de vista técnico, tecnológico, infraestructura y accesibilidad a la información.

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 call center 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 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).

Se hace necesario, porque 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 de la Unidad Prestadora de Salud Caldas, que de plano debería ser suministrado de manera inmediata, con el fin de mejorar la atención en cuanto a accesibilidad y oportunidad en sus requerimientos evitándoles tramitología, desplazamientos a ellos como a sus representantes y gastos innecesarios.

3. La oportunidad de la prestación de servicio a contratar: En la actualidad la población total de la Unidad Prestadora de Salud Caldas, asciende a la suma de (15.424) al mes de marzo de 2024 usuarios aproximadamente. Anteriormente el número de peticiones canalizadas por la oficina de atención al usuario, registraban un histórico mensual de inconformidades alto en relación con las citas mensuales asignadas, inasistencias y demanda insatisfecha. Es claro que no se cuenta con el recurso humano ni con la infraestructura para solventar este tipo de necesidades definido claramente como servicio BPO, 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, ginecología, pediatría, terapia respiratoria, nutrición y ortopedia. De igual forma, la Unidad Prestadora de Salud Caldas 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.

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, terapia respiratoria, nutrición, ortopedia 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 tiene previsto suscribir el contrato para iniciar a partir del mes de 01 de diciembre de 2024 tal y como se tenía previsto en la proyección del plan de compras, en condiciones normales, se proyecta que con el valor contratado se garantice la prestación de servicios de un software para el inicio de actividades de este servicio de CALL CENTER.

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 Caldas Unidad Prestadora de salud caldas, 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.

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto del 01 al 31 de diciembre de 2023 para la ejecución y cumplimiento de la orden de compra 117416 de 2023 entre Policía Metropolitana De Manizales Área Sanidad y Conalcreditos – Emergia.

Así mismo, se presenta la gestión realizada para la prestación del servicio de los ciudadanos que interactúan con la Línea Central de Agendamiento 3232540189, de La Dirección de Sanidad de La Policía Nacional -Unidad Prestadora de Salud

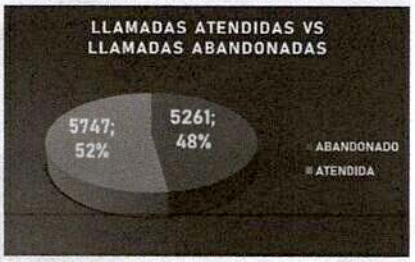
Caldas, se muestra el ultimo informe presentado por la empresa LIAN BPO SAS donde se puede evidenciar datos en general, del servicio de call center prestado

WWW.LIANBPO.COM.CO

2. OPERACIÓN GENERAL

- En la operación realizada desde el 1 al 30 de Septiembre se realizaron **13,231** llamadas de las cuales **11,008** fueron llamadas entrantes y **2,223** llamadas salientes.
- De las llamadas entrantes se atendieron oportunamente **5,747** y hubo **5,261** abandonadas sin embrago se realizó retorno y de la devolución de llamadas de los pacientes se pudieron atender **5,216** solicitudes.
- Obtuvimos en promedio un **TMO** (Tiempo promedio de llamada) de **247,95 seg.** (4,13 min).



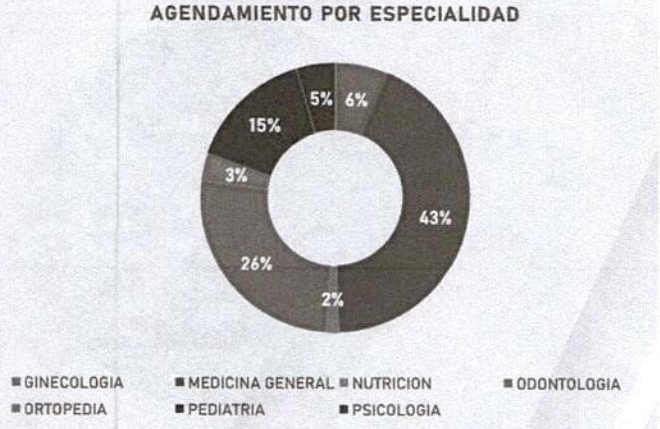




WWW.LIANBPO.COM.CO

5. GESTIONAMIENTO

- De las citas realizadas en el mes de **Septiembre** se agendaron en total 2584 de la siguiente manera:
- GINECOLOGIA: **164**
- MEDICINA GENERAL: **1,114**
- NUTRICION: **39**
- ODONTOLOGIA: **672**
- ORTOPEDIA: **89**
- PEDIATRIA: **385**
- PSICOLOGIA: **121**



INFOR[redacted]E DE [redacted]ENSAJERIA DE TEXTO

POLICÍA METROPOLITANA DE MANIZALES - ÁREA DE SANIDAD

LIAN BPO

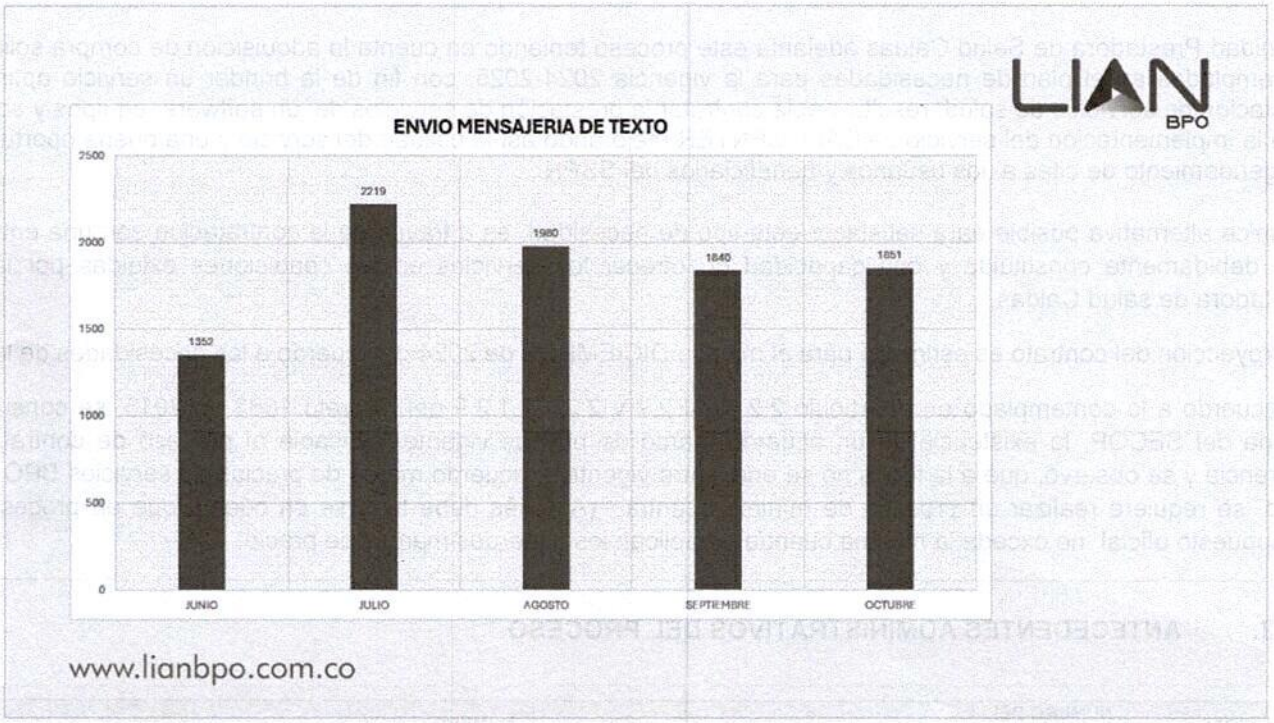
SUPERAMOS TUS EXPECTATIVAS

LIAN BPO

ENVIO MEN[redacted]ERIA DE TEXTO



www.lianbpo.com.co



4. Indicar si la institución cuenta con los medios o forma de satisfacer la necesidad: Unidad Prestadora de Salud Caldas no tiene a la fecha 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 call center adecuación de un software necesario para la prestación del mismo, donde se le pueda brindar y garantizar la prestación de servicios de CALL CENTER afines para los usuarios y beneficiarios del SSPN de la Unidad Prestadora de Salud Caldas en especial lo referente a espacio físico acorde para los tratamientos de este CALL 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 que inicie a partir del 01 de diciembre de 2024.

5. Análisis del Impacto Ambiental: La persona natural o jurídica que resulte beneficiada o adjudicataria del contrato objeto del presente proceso deberá demostrar que se encuentra dando cumplimiento a la normatividad vigente en materia de Seguridad y Salud en el trabajo y de gestión ambiental vigente.

FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD

la Unidad Prestadora de Salud Caldas adelanta este proceso teniendo en cuenta la adquisición de compra solicitadas y contempladas en el plan de necesidades para la vigencia 2024-2025, con fin de la brindar un servicio óptimo en la prestación de servicios de salud, resulta viable contratar la prestación de servicios de un software, equipos y accesorios para la implementación del servicio de CALL CENTER mejorando así la calidad del servicio y una buena oportunidad en el Agendamiento de citas a los usuarios y beneficiarios del SSPN.

La única alternativa posible para satisfacer este tipo de necesidad, es a través de la contratación con una entidad que esté debidamente constituida y con capacidad de ofrecer los servicios en las condiciones exigidas por la unidad prestadora de salud Caldas.

La proyección del contrato es estimada para el mes de DICIEMBRE de 2024 de acuerdo a las necesidades de la unidad.

De 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 página del SECOP, la existencia de un acuerdo marco de precios vigente, aplicable al proceso de contratación en referencia y se observó, que a la fecha no se encuentra vigente el acuerdo marco de precios de servicios BPO II, por lo tanto, se requiere realizar un proceso de mínima cuantía. (Además debe tenerse en cuenta que en procesos, cuyo presupuesto oficial no exceda la mínima cuantía no aplican los acuerdos marcos de precio)

2. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS DEL PROCESO

UNIDAD CONTRATANTE Y CONTRATISTA	NÚMERO DEL CONTRATO Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN	OBJETO	NÚMERO DE PROCESO	ACIERTOS	PROBLEMAS
POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES Y BPM CONSULTING	105651 de febrero de 2023	LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, RECORDATORIO DE CITAS, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE MEDICINA GENERAL, ODONTOLOGÍA, MEDICINA INTERNA, ORTOPEDIA, PSICOLOGÍA, NUTRICIÓN	PN UPRES MEMAZ OO3-2023	EL PROCESO CUMPLIÓ CON EL OBJETO CONTRACTUAL, MEJORANDO LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN ENTRE LOS USUARIOS QUE DIERON USO AL CENTRO DE CONTACTO	NO SE PRESENTARON PROBLEMAS.
POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES Y CONALCREDITOS	117416 del 10/10/2023	LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, RECORDATORIO DE CITAS, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE MEDICINA GENERAL, ODONTOLOGÍA, MEDICINA INTERNA, ORTOPEDIA, PSICOLOGÍA, NUTRICIÓN	N.A	EL PROCESO CUMPLIÓ CON EL OBJETO CONTRACTUAL, MEJORANDO LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN ENTRE LOS USUARIOS QUE DIERON USO AL CENTRO DE CONTACTO	SE PRESENTARON ALGUNAS QUEJAS DE USUARIOS LAS CUALES FUERON RESELTAS DE MANERA OPORTUNA ASÍ MISMO SE ESTABAN PRESENTADO QUEJAS CUANDO LOS USUARIOS MARCABAN DE ALGUNOS OPERADORES COMO MOVISTAR Y TIGO NO ENTREBA LA LLAMADA DA ENTONCES LA EMPRESA CONALCREDITOS HABILITO OTRA LÍNEA TELEFÓNICA CON LO CUAL SE SUBSANO EL INCONVENIENTE.

POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES Y LIAN BPO S.A.S	91-7-20046-24 DEL 31/05/2024	LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, RECORDATORIO DE CITAS, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS D ELA POLICIA NACIONAL	PN UPRES MEMAZ MIC 043-2024	SE CUMPLIO CON LO ESTIPULADO EN LA ACEPTACION DE OFERTA	NO SE PRESENTARON

- 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

MÍNIMA CUANTÍA El presente proceso de contratación debe adelantarse bajo la modalidad de la mínima cuantía, de conformidad con lo establecido en EL artículo 2 de Ley 1150 de 2007 modificada con el artículo 30 de la ley 2069 del 2020; el Manual de Contratación de la Policía Nacional, modificado a través de la Resolución 00090 de 2018 de la Policía Nacional, el proceso se debe llevar a cabo, mediante el procedimiento reglamentado para la mínima cuantía, dado, que el valor a contratar, no supera el 10% de la menor cuantía de la entidad, la cual se encuentra fijada en 1.000 SMMLV.

En cuanto a los estudios previos estos se sujetarán a lo reglamentado en el decreto 0142 del 01/01/2023 así:

ARTICULO Artículo 2.2.1 .2.1.5.1. DEL DECRETO 1082 DEL 2015, modificado por el artículo 5 del decreto 0142 del 01/02/2023

Estudios previos para la contratación de mínima cuantía.

La Entidad Estatal debe elaborar unos estudios previos que deben contener, como mínimo, lo siguiente:
1. La descripción de la necesidad que pretende satisfacer con la contratación.
2. La descripción del objeto a contratar identificado con el cuarto nivel del Clasificador de Bienes y Servicios, de ser posible, o de lo contrario con el tercer nivel.
3. Las condiciones técnicas exigidas.
4. El valor estimado del contrato y su justificación.
5. El plazo de ejecución del contrato.
6. El certificado de disponibilidad presupuesta! que respalda la contratación. Parágrafo.

Dentro de las condiciones técnicas exigidas se podrán incluir aspectos ambientales y sociales en los términos establecidos en el parágrafo del artículo 2.2.1.1.2.2.2. del presente Decreto.

Sistema de gestión ambiental y Análisis del Impacto Ambiental:

Las organizaciones del sector salud tienen la oportunidad de minimizar los impactos negativos producto de sus actividades y generar impactos positivos a largo plazo, es por esto que la Unidad Prestadora de Salud Caldas incluye el programa de compras sostenibles: eficiencia energética, sustancias químicas / materiales más seguros, calidad del aire, energía y agua, conservación de los recursos naturales, y disposición de residuos.

- Se recomienda contar con un plan de saneamiento básico que incluya cuatro programas mínimos: limpieza y desinfección, vertimientos, residuos, manejo integrado de plagas.
- El oferente debe contar en su sede con servicio de recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos ordinarios de acuerdo al Decreto 2981 de 2013. Tener un programa de separación de residuos aprovechables y disponerlos de acuerdo al decreto 596 de 2016.
- Se sugiere adoptar programas de ahorro y uso eficiente de agua y la energía, tomando como base el cumplimiento de la ley 373 de 1997, decreto ley 2811 de 1974 en lo aplicable a las funciones de la empresa.
- Se recomienda que los equipos eléctricos o electrónicos empleados cumplan con la resolución 41012 de 2015, deben contar con etiquetado de eficiencia energética y que sea tipo B como mínimo. El futuro contratista deberá cumplir

con las obligaciones relacionadas en la resolución 1512 de 2010 sobre la adherencia a los mecanismos de recolección posconsumo de computadores y periféricos.
- Velar que todo el material que se entregue a las unidades policiales en forma impresa, se realice en un medio reciclable.
- Deberá impartir, instrucciones, socializaciones y/o capacitaciones al personal bajo su cargo en temas ambientales relacionados con sus aspectos e impactos ambientales, como: Gestión integral de residuos sólidos, con medidas que permitan disminuir la cantidad de residuos generados, Ahorro y uso eficiente de recursos (agua y energía), Manejo de residuos peligrosos administrativos.
- Cumplir con la legislación, requisitos ambientales suscritos con las autoridades ambientales y partes interesadas estar libre de infracciones ambientales

4. CRITERIOS DE SELECCIÓN

4.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

La descripción detallada del bien o servicio se encuentra desarrollada en el anexo 2 de este estudio.

4.1.1. EXPERIENCIA PROPONENTE

Se describe en anexo 2.

4.1.2 NIVEL DE EDUCACIÓN O NIVEL ACADÉMICO (En caso que aplique)

Se relaciona en anexo 2.

4.1.3 EXPERIENCIA (En caso que aplique)

Se relaciona en anexo 2.

4.1.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL (En caso de que aplique)

N/A

4.1.5 CAPACIDAD OPERATIVA (En caso de que aplique)

Se especifica en el anexo 2

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

Se especifican en el anexo 2

N/A

4.1. EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA (dependiendo de la modalidad de selección)

4.2.1 EVALUACIÓN ECONÓMICA

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 5, del artículo 2 de la ley 1150 del 2007, modificado por la ley 2069 del 2020, el Articulo 2.2.1.2.1.5.2 de Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, modificado por el artículo 2 del decreto 1860 del 2021 y que el presupuesto no sobrepasa el 10% de la menor cuantía para la Policía Nacional, la escogencia recaerá sobre

aquella oferta CON EL MENOR PRECIO FINAL, siempre que se encuentre en condiciones de mercado y satisfaga las necesidades de la entidad. Si ésta no cumple con las condiciones de la invitación, la Entidad Estatal debe verificar el cumplimiento de los requisitos de la invitación de la oferta con el segundo menor precio, y así sucesivamente, así mismo el cumplimiento de los requisitos jurídicos y técnicos. Los precios o tarifas pactadas deberán conservarse por parte del oferente durante todo el tiempo de la vigencia del contrato y hasta su liquidación.

En el caso que se presente una sola oferta, se podrá adjudicar el contrato cuando esta cumpla con los requisitos habilitantes exigidos (técnicos, económicos y jurídicos) siempre que la oferta satisfaga los requerimientos contenidos en la invitación publica, de acuerdo con lo establecido en el sub numeral 8, numeral 2.2.5.4 Procedimiento de la Resolución 03049 del 30 de Julio de 2014 "Por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional y la Resolución 00090 del 15 de enero de 2018 por la cual se complementa el manual de contratación de la Policía Nacional. Es de anotar que es de obligatorio cumplimiento el ofrecimiento del 100% de los ítems solicitados para que la oferta pueda ser objeto de verificación, así mismo el cumplimiento de los requisitos jurídicos y técnicos solicitados.

Si una vez verificadas todas las ofertas presentadas, no se logra la habilitación, el proceso se declarará desierto.

4.2.2 CRITERIOS DE DESEMPATE

En caso de empate se utilizarán los criterios relacionados en el artículo 35 de la Ley 2069 del 2020, conforme a los medios de acreditación relacionados en el artículo 2.2.1.2.4.2.17 del decreto 1082 del 2015, modificado por el artículo 3 del decreto 1860 del 2021.

Si agotada la aplicación de los criterios establecidos en esta norma, persiste el empate, la entidad utilizara una forma aleatoria así:

a. La Entidad ordenará a los Proveedores empatados en orden alfabético según el nombre registrado en la TVEC (tienda virtual del estado colombiano). Una vez ordenados, la Entidad Compradora le asigna un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponde el número 1.

b. Seguidamente, la Entidad tomara la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM del día del cierre de plazo de Cotización. La Entidad dividirá esta parte entera entre el número total de Proveedores en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final.

c. Realizados estos cálculos, la Entidad seleccionará a aquel Proveedor que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), la Entidad seleccionará al Proveedor con el mayor número asignado.

En armonía con lo anterior, en la plataforma del SECOP no se publicará para conocimiento de terceros la información relacionada con los factores de desempate de personas en procesos de reincorporación o reintegración o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar o la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana, puesto que su público conocimiento puede afectar el derecho a la intimidad de los oferentes o de sus trabajadores o socios o accionistas.

Los documentos que acrediten causales de desempate, para poder ser tenidas en cuenta deben ser enviadas junto con la oferta.

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 exigidas en la ficha técnica.

5.2. FORMA DE EJECUCIÓN

La forma de ejecución del contrato se realizará de la forma según anexo N° 2 especificaciones técnicas de los servicios de centro de contacto, modalidades y perfiles de los agentes/ pliegos de condiciones, pero teniendo en cuenta los requerimientos técnicos particulares para nuestra entidad las cuales fueron definidas en el ítem especificaciones técnicas mínimas.

Además, deberá tener en cuenta lo siguiente:

a) Designar un funcionario que cumpla funciones de enlace con el supervisor, tanto para la atención de pacientes como problemas administrativos financieros, entre estos, la respuesta a quejas sobre la atención, brindar información estadística etc.

b) Cumplir con las condiciones técnicas y el recurso humano solicitadas por la entidad y ofrecidos al momento de presentar la propuesta.

c) Presentar plan de contingencia en el evento de casos de fuerza mayor con los servicios y / o profesionales.

d) Informar al supervisor del contrato designado por la Unidad Prestadora de Salud Caldas una vez éste se encuentre ejecutado en un Cincuenta (50%) y Ochenta (80%).

El contratista prestará en forma continua y permanente los servicios a los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional- Unidad Prestadora de Salud Caldas, bajo los principios de eficacia, universalidad, calidad y solidaridad.

5.3. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será 03 meses contados a partir de la firma del contrato, aprobación de la garantía única, expedición del registro presupuestal y la carta de inicio hasta el 31 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 Policía Metropolitana de Manizales UPRES Caldas, 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

Darle aplicabilidad a la ley 594 de 2000 Ley General de Archivo; de la siguiente manera: la presentación de las cuentas médicas presentadas a la Policía Metropolitana de Manizales Upres Caldas, cuya actividad es imprescindible en los procesos de organización archivística, y la cual tiene dos finalidades principales: controlar la cantidad de folios de una unidad de conservación dada.

El contratista estará en la obligación de radicar las cuentas generadas en la oficina de central de cuentas la Policía Metropolitana de Manizales UPRES Caldas dentro de los 5 primeros días hábiles de cada mes, cumpliendo con los siguientes requisitos:

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, la cual deberá publicarse en la plataforma del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II).

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) Recibido a satisfacción expedido por el supervisor del contrato (posterior a la auditoria de la Unidad Prestadora de Salud Caldas.

d) Si el contratista no presenta la factura dentro del término de los cinco (05) primeros días de cada mes, el trámite y el pago de la factura se realizará hasta el mes siguiente

e) EL CONTRATANTE dará trámite a las facturas que no presenten objeciones.

f) Factura que no cumpla con los requisitos legales vigentes no será radicada

PLATAFORMA SECOP II: El oferente a quien se le adjudique el presente proceso deberá cargar la factura, con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del contrato y poder realizar el pago respectivo.

5.5. SUPERVISOR, INTERVENTOR Y/O COORDINADOR

El supervisor del contrato será el funcionario responsable del cargue, seguimiento y control de las agendas de la Unidad Prestadora de Salud Caldas, 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 No. 00090 del 2018. Para estos efectos, el supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 1° del artículo 26 de la ley 80 del 1993, los artículos 83 y 84 de la ley 1474 del 2011, la resolución 00090 del 2018 y demás normas que regulen la materia.

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 CIRCILAR 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, el supervisor deberá adelantar informes (mensuales) en los cuales 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; y
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 POLICIA NACIONAL

6. FORMA Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 5, del artículo 2 de la ley 1150 del 2007, modificado por la ley 2069 del 2020, el Articulo 2.2.1.2.1.5.2 de Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, modificado por el artículo 2 del decreto 1860 del 2021 y que el presupuesto no sobrepasa el 10% de la menor cuantía para la Policía Nacional, **La adjudicación del contrato será por el TOTAL del presupuesto asignado para la vigencia 2025; en cuanto a la vigencia 2024 se adjudicará por el valor necesario para prestar el servicio desde la fecha proyectada de inicio hasta el 31/12/2024.Es decir se le aplicará el porcentaje de descuento ofertado, (Por el proponente que haya sido seleccionado) al valor techo establecido para dicha vigencia y sobre el valor resultante se realizará su adjudicación,** siempre que se encuentre en condiciones de mercado y satisfaga las necesidades de la entidad. Si ésta no cumple con las condiciones de la invitación, la Entidad Estatal debe verificar el cumplimiento de los requisitos de la invitación de la oferta con el segundo mejor porcentaje de descuento, y así sucesivamente, así mismo el cumplimiento de los requisitos jurídicos y técnicos. Los precios o tarifas pactadas deberán conservarse por parte del oferente durante todo el tiempo de la vigencia del contrato y hasta su liquidación.

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 4º 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.

ETAPA CONTRACTUAL

El Contratista contará con 03 días hábiles para la constitución de las garantías a favor de la Policía Nacional – Policía Metropolitana de Manizales - Unidad Prestadora de Salud Caldas NIT 900805219-6, 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 sus prorrogas si a ello hubiere lugar.	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 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.

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.

ESTUDIO DEL SECTOR

1. ANALISIS DE LA DEMANDA

Justificación de la necesidad: Se busca contratar 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 CALDAS A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS, con fin de cumplir con el desarrollo de las metas estratégicas de la Unidad Prestadora de Salud Caldas.

2. Conveniencia del servicio a contratar: 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 Nacional y sus beneficiarios, con sujeción a los recursos disponibles en el plan de compras para el suministro para el servicio de Call Center 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.

Es de anotar, que este sería el sexto proceso que se realizaría con este objeto, lo cual se hizo necesario por la problemática que existía, referente a la asignación de citas médicas previo agendamiento del personal de profesionales que labora en la Unidad Prestadora de Salud Caldas a nuestros usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud y observando que las no conformidades se incrementaban debido a que los usuarios manifiestan que no era posible conseguir citas médicas por la vía que existía para tal fin (Telefónica), y que no existían herramientas de juicio que le otorgaran a la administración estadísticas e informes ejecutivos que le permitieran estimar el número exacto de profesionales de salud para cubrir la demanda de nuestra población se hace indispensable adquirir, nuevamente la prestación de servicios de un software y equipos para prestar el servicio de CALL CENTER con una empresa que se encuentre en capacidad de poner en marcha, instalar y operar desde el punto de vista técnico, tecnológico, infraestructura y accesibilidad a la información.

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 call center 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 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).

Se hace necesario, porque 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 de la Unidad Prestadora de Salud Caldas, que de plano debería ser suministrado de manera inmediata, con el fin de mejorar la atención en cuanto a accesibilidad y oportunidad en sus requerimientos evitándoles tramitología, desplazamientos a ellos como a sus representantes y gastos innecesarios.

3. La oportunidad de la prestación de servicio a contratar: En la actualidad la población total de la Unidad Prestadora de Salud Caldas, asciende a la suma de (15.424) al mes de marzo de 2024 usuarios aproximadamente. Anteriormente el número de peticiones canalizadas por la oficina de atención al usuario, registraban un histórico mensual de inconformidades alto en relación con las citas mensuales asignadas, inasistencias y demanda insatisfecha. Es claro que no se cuenta con el recurso humano ni con la infraestructura para solventar este tipo de necesidades definido claramente como servicio BPO, 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, ginecología, pediatría, terapia respiratoria, nutrición y ortopedia. De igual forma, la Unidad Prestadora de Salud Caldas 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.

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, terapia respiratoria, nutrición, ortopedia 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 tiene previsto suscribir el contrato para iniciar a partir del mes de diciembre de 2024 tal y como se tenía previsto en la proyección del plan de compras, en condiciones normales, se proyecta que con el valor contratado se garantice la prestación de servicios de un software para el inicio de actividades de este servicio de CALL CENTER.

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 Caldas Unidad Prestadora de salud caldas, 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.

4. Indicar si la institución cuenta con los medios o forma de satisfacer la necesidad: Unidad Prestadora de Salud Caldas no tiene a la fecha 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 call center adecuación de un software necesario para la prestación del mismo, donde se le pueda brindar y garantizar la prestación de servicios de CALL CENTER afines para los usuarios y beneficiarios del SSPN de la Unidad Prestadora de Salud Caldas en especial lo referente a espacio físico acorde para los tratamientos de este CALL 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 que inicie a partir del mes de diciembre de 2024.

5. Análisis del Impacto Ambiental: La persona natural o jurídica que resulte beneficiada o adjudicataria del contrato objeto del presente proceso deberá demostrar que se encuentra dando cumplimiento a la normatividad vigente en materia ambiental y de gestión ambiental vigente.

FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD

la Unidad Prestadora de Salud Caldas adelanta este proceso teniendo en cuenta la adquisición de compra solicitadas y contempladas en el plan de necesidades para la vigencia 2024-2025, con fin de la brindar un servicio óptimo en la prestación de servicios de salud, resulta viable contratar la prestación de servicios de un software, equipos y accesorios para la implementación del servicio de CALL CENTER mejorando así la calidad del servicio y una buena oportunidad en el Agendamiento de citas a los usuarios y beneficiarios del SSPN.

La única alternativa posible para satisfacer este tipo de necesidad, es a través de la contratación con una entidad que esté debidamente constituida y con capacidad de ofrecer los servicios en las condiciones exigidas por la unidad prestadora de salud Caldas.

La proyección del contrato es estimada para el mes de mayo de 2024 dadas las necesidades de la unidad.

De 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 página del SECOP, la existencia de un acuerdo marco de precios vigente, aplicable al proceso de contratación en referencia y se observó, que a la fecha no se encuentra vigente el acuerdo marco de precios de servicios BPO II, por lo tanto, se requiere realizar un proceso de mínima cuantía.

2. ANÁLISIS DEL MERCADO

DESCRIPCIÓN DEL MERCADO

Las entidades que han prestado el servicio y pueden dar satisfacción a nuestros requerimientos con la demanda del mismo, puede ser prestado por las entidades como se describe a continuación:

- Oferta Millenium
- Emtelco SAS
- Conalcreditos
- BPM Consulting LTDA

- Outsourcing S.A
- UT Servicios BPO
- UT ASD – IQ
- LIAN BPO SA.S.

Se apertura a través del Portal único de Contratación SECOP II la solicitud de información a proveedores donde se evidencia que ninguna entidad manifestó interés ni presentó alguna cotización, sin embargo, a través de correo electrónico presenta cotización las entidades LIAN BPO S.A.S y ALIANCE GLOBAL SERVICE S.A.S

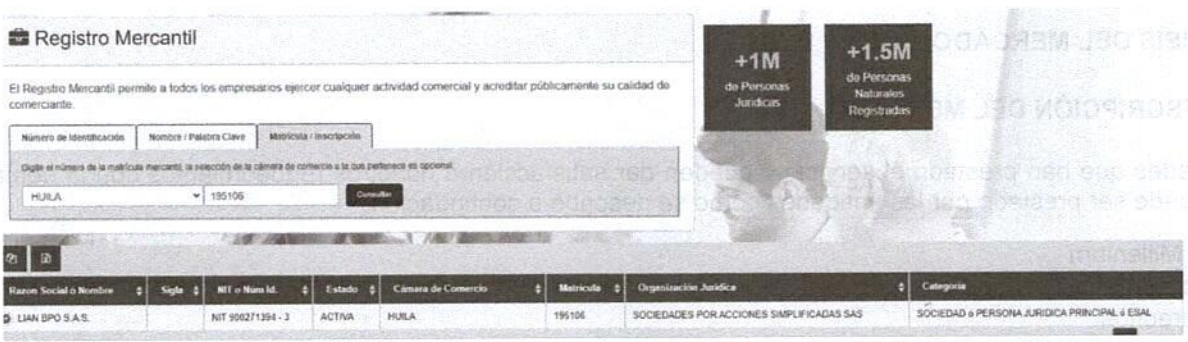


3. ANÁLISIS DE LA OFERTA

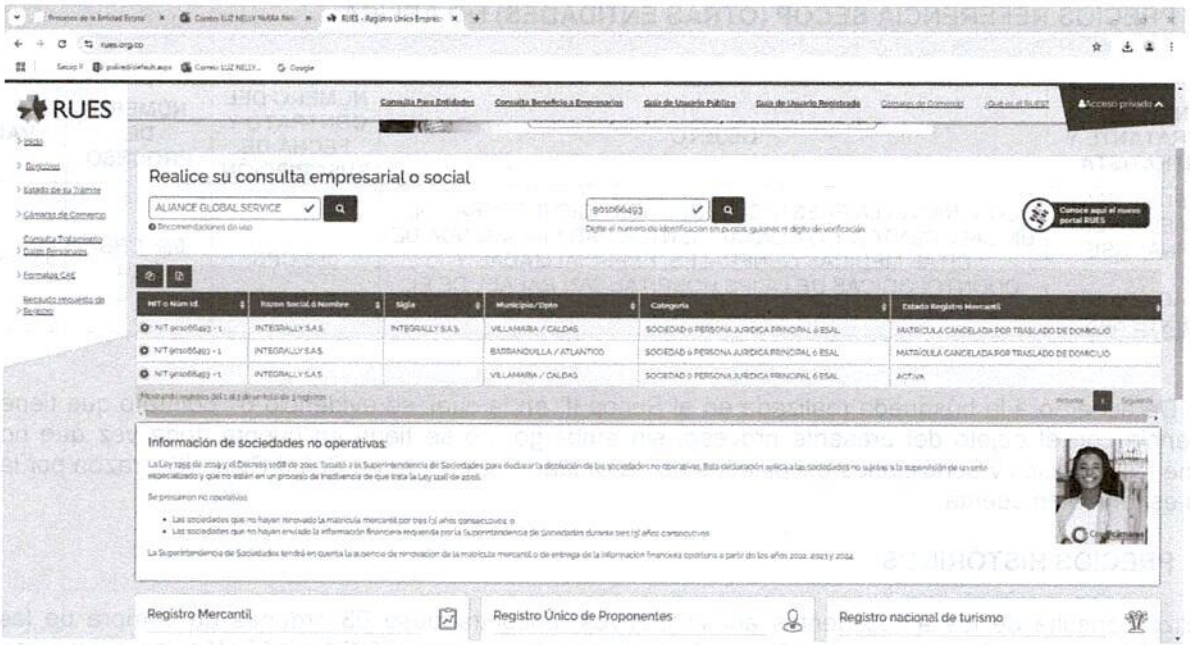
IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

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:

- **LIAN BPO S.AS.** Sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 900.271.394-3



- **ALIANCE GLOBAL SERVICE SAS sociedad** Limitada identificada con NIT 901.066.493-1



ANALISIS DE LA ESTRUCTURA DE COSTO: Resulta conveniente para la Unidad Prestadora de Salud Caldas, 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.

COSTOS DE OPORTUNIDAD: Es fundamental contratar este tipo de servicios con el propósito de atender las necesidades de la unidad, brindar acceso y oportunidad a los mismos; de no contar con estos servicios se tendrían que instalar la tecnología, los operarios en instalaciones propias lo cual puede constituir claramente sobrecostos.

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.

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) NO APLICA

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

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.

5.2. PRECIOS HISTÓRICOS

Se realizó consulta de los antecedentes administrativos, encontrándose 03 órdenes de compra de las vigencias 2022 (orden de compra 94446) y 2023 (órdenes de compra 105651 y 117416), las cuales son tenidas en cuenta para el presente proceso así:

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	ORDE DE COMPRA 116378 DE 2023	VALOR PROYECTADO + IPC 2023 9,28%	Aceptación de oferta No. 91-7-20046-24	VALOR PROYECTADO + IPC 2024 10.25%	PRECIO HISTORICO
1	Agente en Sitio	3	$ 9.252.758,28	$ 10.111.414,24	13.123.211	14'468.340	14'468.340
2	Supervisor Servicios BPO	1	$ 5.584.754,26	$ 6.103.019,45	8.394.168	9'254.570	9'254.570
3	Troncal SIP	30	$ 1.275.075,30	$ 1.393.402,28	1.456.052	1'605.297	1'605.297
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	3	$ 564.192,57	$ 616.549,64	409.301	451.254	451.254

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	ORDE DE COMPRA 116378 DE 2023	VALOR PROYECTADO + IPC 2023 9,28%	Aceptación de oferta No. 91-7-20046-24	VALOR PROYECTADO + IPC 2024 10.25%	PRECIO HISTORICO
5	Gravacion anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	1	$ 12.537,61	$ 13.701,10	39.622	39.666	39.666
6	Hora desarrollo	10	$ 752.256,80	$ 822.066,23	124.021	136.733	136.733
7	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	3.000	$ 15.060,00	$ 16.457,56	5.91	7	7
8	Minutos de conexión outbound/Inbound	1.500	$ 62.055,00	$ 67.813,70	45.24	50	50
9	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	4.000	$ 126.360,00	$ 138.086,20	16.11	17.76	17.76

Es de aclarar que las órdenes de compra fueron adjudicadas por cantidades exactas mensuales, razón por la cual, se realiza la operación matemática para determinar el valor unitario como se requiere para el presente proceso como se evidencia a continuación:

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO HISTORICO	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO HISTORICO UNITARIO
1	Agente en Sitio	3	14'468.340	1	4.822.780
2	Supervisor Servicios BPO	1	9'254.570	1	9.254.570
3	Troncal SIP	30	1'605.297	1	53.509
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	3	451.254	1	$ 1'353.762

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO HISTORICO	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO HISTORICO UNITARIO
5	Gravacion anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	1	39.666	1	39.666
6	Hora desarrollo	10	136.733	1	136.733
7	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	3.000	7	1	21.000
8	Minutos de conexión outbound/Inbound	1.500	50	1	75.000
9	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	4.000	17.76	1	71.040

5.3. PRECIOS DE CATALOGO 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.

5.4. ANÁLISIS PRECIOS DE MERCADO

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	LIAN BPO SAS	ALIANCE GLOBAL SERVICE SAS	MENOR VALOR COTIZADO
1	Agente en Sitio	1	6.200.000	6.283.830	6.200.000
2	Supervisor de Servicios	1	8.150.000	7.021.000	7.021.000
3	Troncal SIP	1	160.000	142.800	142.800
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	1	370.000	No cotiza	370.000

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	LIAN BPO SAS	ALIANCE GLOBAL SERVICE SAS	MENOR VALOR COTIZADO
5	Gravacion anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	1	125.000	No cotiza	125.000
6	Hora desarrollo	1	170.000	238.000	170.000
7	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	1	10	42	10
8	Minutos de conexión outbound/Inbound	1	60	91.63	60
9	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	1	60	59.50	59.50

NOTA: Para el análisis del valor del mercado, se establece el menor valor cotizado.

5.5. ANALISIS DEL VALOR ESTIMADO

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	$ 4.516.972,20	$4.822.780	$6.200.000	4.822.780
2	Supervisor de Servicios	Jornada Ordinaria/ Detallada	1	$ 8.813.988,22	$9.254.570	$7.021.000	7.021.000
3	Troncal SIP	NA	1	$ 47.111,35	$53.509	$142.800	53.509
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	1	$ 8.727,29	$1'353.762	$1.110.000	1.110.000

SERVICIOS DE CONSUMO

TEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO SECOP	PRECIO HISTORICO	MENOR VALOR COTIZADO	PRECIO UNITARIO ESTIMADO INLCUIDO IVA
5	Gravacion anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	1	$ 41.783,66	39.666	125.000	40.725
6	Hora desarrollo	1	$ 101.718,59	136.733	170.000	136.733
7	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	1	$ 6,14	21.000	10	10
8	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	1	$ 5,63	75.000	60	60
9	Minutos de conexión outbound/Inbound	1	$ 39,70	71.040	59.50	59.50

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	$ 4.822.780	3	14.468.340
2	Supervisor de Servicios	Jornada Ordinaria/ Detallada	1	$ 7.021.000	1	7.021.000
3	Troncal SIP	NA	1	$ 50.310	30	50.310
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	1	$ 370.000	3	1.110.000

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	VALOR TOTAL
5	Gravacion anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	1	$ 40.725	40.725
6	Hora desarrollo	NA	1	$ 136.733	136.733

7	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	SMS en una vía	3.000	$ 10	30.000
8	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	NA	4.000	$ 60	24.000
9	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	1.500	$ 59.50	89.250
			VALOR TOTAL ESTIMADO POR 01 MES		320.708,oo

NOTA: Se aclara que, para los servicios de consumo, 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	$ 4.822.780	$ 206.666	3	14.468.340
2	Supervisor Servicios	Jornada Ordinaria/ Detallada	$ 7.021.000	$234.033.333	1	7.021.000
3	Troncal SIP	NA	$ 50.310	$ 1.677	30	50.310
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	$ 370.000	$ 12.333.333	3	1.110.000
					VALOR TOTAL ESTIMADO POR 01 DIA	754.988.33
					VALOR ESTIMADO DE LOS 9 ITEM POR MES	22.649.650

Capitán MONICA MARIA MOJICA SERRANO
Jefe Unidad Prestadora de Salud Caldas

Subintendente GERMAN CARDONA
Estructurador Estudio Previo

Documentos Anexos al Estudio Previo:

Los documentos seleccionados en la siguiente lista, aplican para el proceso de Mínima Cuantía 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 CALDAS A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS"*

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)

Aplica **Formularios adjuntos al estudio previo**

- ☐ 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
- X Certificación de la capacidad técnica
- ☐ Personal, experiencia y tiempos de dedicación mínimos
- ☐ Carta de compromiso postventa

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	POLICÍA NACIONAL
CERTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD (APLICA: COMPRAVENTA. SUMINISTRO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS)	

En mí calidad de responsable de la Oficina de Talento Humano de la Unidad Prestadora de Salud Caldas, manifiesto con la suscripción de esta CERTIFICACION que la unidad no cuenta con personal Uniformado, Personal de Planta y/o por prestación de servicios para atender las necesidades de nuestros usuarios para la asignación de citas de CALL CENTER y por tal razón la única forma de resolver la necesidad es mediante la contratación del servicio.

Firma,

Subintendente **PAOLA ANDREA TREJOS LOPEZ**
Responsable Oficina de Talento Humano UPRES - Caldas

ANEXO No. 1

CONDICIONES TECNICAS MÍNIMAS

El oferente deberá diligenciar y presentar junto con la oferta el formato de Especificaciones Técnicas Mínimas 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.**

INSTRUCCIONES 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	3		
2	Supervisor de Servicios	Jornada Ordinaria/ Detallada	1		
3	Troncal SIP	NA	30		
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	3		

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) – Enrutador	NA	1		
9	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	1		

Servicios de consumo que varían de acuerdo el empleo de los mismos.

ITEM	CONDICIONES DEL SERVICIO	CUMPLE	
		SI	NO
1	EL oferente debe garantizar 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 CALDAS *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 TRABAJO 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 cuenta 05 días hábiles para dar inicio a la prestación de los servicios objeto del contrato.		
3	La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS debe entregar al oferente el alcance y detalle los procesos a tercearizar, 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 oferente al inicio de la operación, debe entregar a La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS 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 oferente y La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS 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 oferente 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 oferente debe prestar los Servicios Contac Center en castellano.		
8	EL oferente debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo con los requerimientos de la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS (Ajustar IVR, grabar e implementar nuevos anuncios.) según horas de desarrollo incluidas en el contrato		
9	EL oferente 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 se ha requerido durante la ejecución del contrato.		
10	EL oferente debe poner a disposición de La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS 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 oferente 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 CALDAS 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 07:00 am a 4:00 pm Sábados: de 08:00 am a 12:00 pm		
14	EL oferente debe poner a disposición para La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS 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 CALDAS 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 oferente 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 oferente proporcionará la línea telefónica para atender el canal de voz y atender todas las llamadas (Inbound/Outbound) la cual debe funcionar con todos los operadores TIGO, MOVISTAR, CLARO entre.		
20	EL oferente 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 Caldas y pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes.		
21	Entregar a La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS 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 oferente 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 caldas 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 oferente 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 oferente 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 CALDAS 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 caldas según las necesidades de la operación EL oferente 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 oferente 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 del contrato		
28	Garantizar que los datos personales entregados por la Unidad Prestadora de Salud Caldas 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 oferente 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 CALDAS 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 oferente debe Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS que se requieran para la prestación del servicio.		
36	EL oferente 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 CALDAS.		

37	EL oferente debe 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.		
38	EL oferente se compromete a ceder el número telefónico destinado para la asignación de las citas, una vez finalice la ejecución del contrato al nuevo prestador en caso que no le sea adjudicado el nuevo proceso o que este no participe del mismo.		

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	Experiencia mínima de (6) meses como Agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.		
Remuneración mínima	Uno punto cinco (2,2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional		
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 del contrato.		
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 ySoftware	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 consu respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para accesoa 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 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	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre de carreras profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Unidad Prestadora de Salud caldas		
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.		
Remuneración mínima	Dos (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional		
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 Caldas; 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	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 caldas, 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 caldas, 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 caldas 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		

Mensaje IVR	• Apreciado usuario, usted se está comunicando con la Unidad Prestadora de Salud Caldas en breves momentos, será atendido por uno de nuestros operadores. • Buen día, se está comunicando con la Unidad Prestadora de Salud Caldas, recuerde que su llamada es importante para nosotros, por lo tanto, le solicitamos su espera, mientras que uno de nuestros operadores atiende su llamada.		
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 caldas 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 caldas, 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 caldas 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) - 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 caldas 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 caldas, 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	Licencia por Agente por canal / Mes		

Plataforma Multicanal (Lote 1 y 2)			
Unidad de facturación del servicio Plataforma Omnicanal (Lote 1)	Licencia por posición / Mes		
Característica requerida	Descripción del requerimiento		
Modalidad de licenciamiento	Plataforma Omnicanal		

Germán Cardona

Subintendente GERMAN CARDONA
Estructurador Estudio Previo

ANEXO 3

En la definición de los parámetros de mecanismos de cobertura de los riesgos deberán efectuarse dentro de los términos definidos en la Parte 2 – Titulo 1 – Capitulo 1 – Sección 1 – Subsección 6 del Decreto 1082 de 2015.

GARANTÍAS DEL PROCESO

MECANISMO DE COBERTURA	CLASE DE RIESGO	TIPIFICACIÓN DE LOS RIESGOS	ESTIMACIÓN DEL RIESGO	ASIGNACIÓN DEL RIESGO	VIGENCIA	JUSTIFICACIÓN COBERTURA / VIGENCIA
GARANTÍA ÚNICA	RIESGO JURÍDICO	INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.	VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR DEL CONTRATO	CONTRATISTA	VIGENTE POR UN TERMINO IGUAL A LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y CUATRO (4) MESES MAS	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 PRETENDE EL PAGO PARCIAL O DEFINITIVO DE LOS PERJUICIOS QUE CAUSE A LA ENTIDAD EN LOS MISMOS TÉRMINOS DE LA CLAUSULA PENAL PECUNIARIA.
GARANTÍA ÚNICA	RIESGO OPERATIVO	CALIDAD DEL SERVICIO	CINCUENTA POR CIENTO (50%) DEL VALOR DEL CONTRATO.	CONTRATISTA	VIGENTE POR UN TERMINO IGUAL A LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y UN (1) AÑO MÁS.	AMPARA LA ENTIDAD POR LOS SERVICIOS DERIVADOS POR LOS SERVICIOS DERIVADOS DE LA MALA CALIDAD DEL BIEN.
GARANTÍA UNICA	RIESGO JURÍDICO	NO PAGO DE SALARIOS PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES LABORALES.	CINCO POR CIENTO (5%) DEL VALOR DEL CONTRATO.	CONTRATISTA	VIGENTE POR UN TERMINO IGUAL A LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y TRES (3) AÑOS MAS	AMPARA A LA ENTIDAD DE LOS PERJUICIOS QUE SE LE OCASIONE COMO CONSECUENCIA DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES A QUE ESTE OBLIGADO EL CONTRATISTA DERIVADAS DE LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL UTILIZADOS PARA LA EJECUCIÓN

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 UNICA	MULTA CUYO VALOR SE LIQUIDARÁ CON BASE EN UN CERO PUNTO DOS (0.2%) DEL VALOR DEL CONTRATO	CONTRATISTA	LA MULTA SE APLICARÁ POR CADA DIA DE RETARDO Y HASTA POR DIEZ (10) DÍAS	CUANDO EL CONTRATISTA NO CONSTITUYA DENTRO DEL TERMINO Y EN LA FORMA PREVISTA EN EL CONTRATO O EN ALGUNO DE SUS MODIFICATORIOS, A PÓLIZA DE GARANTÍA UNICA
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 DIA 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 EXPRESARA LAS CAUSAS QUE DIERON LUGAR A ELLA	AMPARA LA MORA O INCUMPLIMIENTO PARCIAL DE ALGUNA OBLIGACIÓN DERIVADA DEL CONTRATO POR CAUSAS IMPUTABLES AL CONTRATISTA
CLAUSULA PENAL PECUNIARIA	RIESGO JURÍDICO	INCUMPLIMIENTO TOTAL DECLARATORIA DE CADUCIDAD	VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO	CONTRATISTA	EL VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO CUANDO SE TRATE DE INCUMPLIMIENTO TOTAL DEL CONTRATO Y PROPORCIONAL AL INCUMPLIMIENTO PARCIAL DEL CONTRATO	AMPARA EL INCUMPLIMIENTO PARCIAL O DEFINITIVO DEL CONTRATO POR PARTE DEL CONTRATISTA, SE BUSCA EL PAGO PARCIAL Y DEFINITIVO DE LOS PERJUICIOS QUE SE CAUSEN A LA ENTIDAD

ANEXO 4

3	2	1	N °
Específico	Específico	Específico	CLASE
Externo	Externo	Externo	FUENTE
Ejecución	Ejecución	Ejecución	ETAPA
Económico	Operacional	Operacional	TIPO
Que se presenten variaciones posteriores en los precios por ítem ofrecidos	Que el servicio que presta el contratista no cumpla con las condiciones y especificaciones técnicas de calidad.	Que el contratista no preste el servicio en el tiempo y plazo indicado.	DESCRIPCIÓN
Se cambiaría la ecuación financiera	Ver Cláusulas contractuales	Demora en las labores diarias y en consecuencia a los usuarios finales.	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO
2	3	2	PROBABILIDAD
2	2	2	IMPACTO
4	5	4	VALORACIÓN DEL RIESGO
Bajo	Medio	Bajo	CATEGORÍA
contratista	contratista	contratista	¿A QUIEN SE LE ASIGNA?
Cuando ocurra	Verificación de la prestación del servicio según la ficha técnica exigida	hacer una programación en el servicio	TRATAMIENTO/CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS
1	1	1	IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO — PROBABILIDAD
2	2	2	IMPACTO
3	3	3	VALORACIÓN DEL RIESGO
Bajo	Bajo	Bajo	CATEGORÍA
Si	No	No	¿AFECTA EL EQUILIBRIO ECONÓMICO DEL CONTRATO?
Supervisor	Oficina Jurídica	Supervisor	PERSONA RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO
En el momento en que ocurra	Inicio Ejecución del Contrato	Inicio Ejecución del Contrato	FECHA ESTIMADA EN QUE INICIA EL TRATAMIENTO
En el momento en el que ocurra	En la prestación del servicio	En la prestación del servicio	FECHA ESTIMADA EN QUE SE COMPLETA EL TRATAMIENTO
Supervisión exhaustiva	Garantía	Formato firmado por el servidor	MONITOREO Y REVISIÓN — COMO SE REALIZA EL MONITOREO
Durante la prestación del servicio	en la prestación del servicio	En la prestación del servicio	PERIODICIDAD ¿CUÁNDO?

ANEXO No 5

OBLIGACIONES GENERALES 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 Unidad Prestadora de Salud Caldas del Departamento de Policía Caldas 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 Contratos del Departamento de Policía Caldas dentro de los tres (3) días Calendario 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 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 al Comando de Policía Caldas y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.

8. En el caso que, durante el tiempo de ejecución del contrato, surja una situación de fuerza mayor o caso fortuito que afecte a cualquiera de las partes, se deberá informar inmediatamente por escrito a la contraparte correspondiente con el fin de definir la solución de mutuo acuerdo.

9. Cumplir con todas las condiciones técnicas y del servicio.

10. Constituir en debida forma y publicar en el SECOP II, dentro del plazo estipulado la garantía única.

11. 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.

12. No estar reportado en el Registro Único de Infractores Ambientales – RUIA

13. El contratista que realice cualquier infracción ambiental por omisión de permisos, concesiones o licencias ambientales que hubiese sido necesario tramitar antes, durante y al finalizar el servicio u obra, será asumida como su responsabilidad, y sobre el particular la prioridad con que debe presentar informes.

14. Cumplir con el Artículo 10. "Obligaciones del Generador" del Decreto 4741 de 2005 "Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral".

15. 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.

16. El OFERENTE deberá cumplir con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Decreto No. 1072 de 2015 "por medio del cual se expide el

Decreto No. 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo" y la Resolución No. 0312 de 2020 "Por la Cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo".

17. Presentar las garantías a que haya lugar dentro de los Tres (3) días hábiles siguientes en forma física, del mismo modo publicadas en la plataforma SECOP II, las cuales son requeridas por la entidad.

18. El contratista deberá asistir al área de contratos del Departamento de Policía Caldas a firmar la minuta, adiciones y/o prórrogas dentro del plazo establecido.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS.

1. Contar durante toda la vigencia contrato con la capacidad de los agentes requeridos.

2. Abstenerse de utilizar la información entregada por el contratante para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato.

3. Responder ante la entidad y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad a para el desarrollo de las actividades contratadas.

4. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la entidad Compradora eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

5. Entregar la información requerida por la entidades para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.

6. Entregar a la entidad un reporte de los servicios prestados al amparo del contrato, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia, diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del contrato.
7. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad y/o sus beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.

8. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales

9. Adoptar medidas de seguridad para mitigar las vulnerabilidades.

10. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad

11. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora

12. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.

13. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el contrato. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.

14. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del contrato..
15. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en la invitación.

16. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de la Entidad por la prestación de Servicios BPO.

17. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la entidad eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

18. Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.

19. . Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

ANEXO No. 6

OBLIGACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL

1. Una vez se surta el proceso de contratación estatal, asignar un supervisor, a través de quien la POLICÍA NACIONAL DEPARTAMENTO DE POLICÍA CALDAS – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD, mantendrá la interlocución permanente y directa con el CONTRATISTA.

2. Ejercer el control sobre el cumplimiento del contrato a través del Supervisor designado para el efecto, exigiéndole la ejecución idónea y oportuna del objeto a contratar.

3. Recibir a satisfacción los bienes y/o servicios que sean entregados por el CONTRATISTA, cuando estos cumplan con las condiciones establecidas y en especial las especificaciones u obligaciones técnicas contenidas en el Anexo "ANEXO TÉCNICO".

4. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías a que hubiere lugar, para lo cual el supervisor dará aviso oportuno a la POLICÍA NACIONAL DEPARTAMENTO DE POLICÍA CALDAS y a la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD, sobre la ocurrencia de hechos constitutivos de mora o incumplimiento.

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

6. Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que requiera para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del contrato.

7. Solicitar y recibir información técnica respecto de los bienes y demás del CONTRATISTA en desarrollo del objeto del contractual.

8. Rechazar los bienes y/o servicios cuando no cumpla con los requerimientos técnicos exigidos

9. Cumplir con las Obligaciones señaladas en la Resolución No. 00090 del 15 de enero 2018 "por la cual se actualiza, modifica y complementa el manual de contratación de la Policía Nacional, adoptado mediante resolución 03049 de 2014", referente a las obligaciones y funciones de los supervisores e interventores de los contratos y la ley 1474 de 2011 artículos 83 y 84".

ELABORACIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	POLICÍA NACIONAL
FORMULARIO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	

ANEXO No. 8

Manizales,

Señores.
POLICÍA NACIONAL – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS
Ciudad.

Referencia: presentación sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para el proceso de Contratación Directa Número PN DECAL UPRES MIC _____ 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 CALDAS A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS"LA ADQUISICIÓN DE UN CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN , RECORDATORIO DE CITAS Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE MEDICINA GENERAL, ODONTOLOGÍA MEDICINA INTERNA, ORTOPEDIA, PSICÓLOGOS, NUTRICIÓN, TERAPIA RESPIRATORIA, FISIOTERAPIA Y DEMÁS ESPECIALISTAS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS E INFORMACIÓN GENERAL A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL EN LA JURISDICCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS.***
El(los) suscrito(s) a saber: _____ domiciliado en _____, identificado con _____, quien obra en calidad de persona natural, 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 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.

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

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

- Notificar a la mayor brevedad, al supervisor del contrato, la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo o el diagnóstico de enfermedades laborales, así como las condiciones de peligro que detecte durante la ejecución de la actividad contratada.
- Practicarse o practicar a sus trabajadores (según sea el caso), los exámenes médico ocupacionales y complementarios que correspondan, de acuerdo a la actividad contratada y objeto del contrato.
- Diligenciar los formatos del SGSST de la Policía Nacional o el contratante, que le sean aplicables a la ejecución de la tarea contratada.
- Entregar los documentos que evidencien objetivamente los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, según los requisitos legales y las obligaciones como contratista, efectuando los pagos a la ARL de acuerdo a la clase de riesgo de la actividad desarrollada.

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

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

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

El proponente:

_____
Firma
Nombre o razón social del oferente: _____
Identificación (NIT ☐ C.C ☐ C.E ☐):
Dirección: _____
Teléfono:
Email:

Página: 1 de 1	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	POLICÍA NACIONAL
Código: 1LF-FR-0072		
Fecha: 17/06/2024	REVISIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS	
Versión: 2		

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS

Fecha recibo estudio: 08/11/2024 **Fecha de aprobación:** _____

Lugar: _____.

No. Consecutiva revisión: 186. **Nro. SISCO:** _____.

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 CALDAS A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS"***	**VALOR:** **$ 67'948.950**

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN: Mínima cuantía de conformidad con lo establecido en el artículo 2 ley 1150 de 2007, modificada con el artículo 30 de la ley 2069 de 2020, reglamentado en el Artículo 2.2.1.2.1 5.1 y siguientes por el decreto 1082 de 2015, modificado por el decreto 1860 del 2021.

FUNCIONARIO - UNIDAD QUE PRESENTA EL ESTUDIO PREVIO: SI. GERMAN CARDONA

OBSERVACIONES DEL ESTUDIO PREVIO:

FUNCIONARIOS QUE PARTICIPAN EN LA REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ESTUDIO PREVIO

CARGO	GRADO	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
RESPONSABLE PROCESO (UNIDAD DUEÑA NECESIDAD)	CT.	MONICA MARIA MOJICA SERRANO	
ANALISTA DE CONTRATOS (QUIEN REVISA)	SI.	ALBA DANIELLY GARCIA LOAIZA	
GRUPO DE CONTRATOS (UNIDAD QUIEN APRUEBA	SI.	MARIANA BUITRAGO CARMONA	
JEFE ÁREA Y GRUPO ESTUDIOS PREVIOS DILOF (QUIEN APRUEBA)	SI.	EDUAR YAMIT FLOREZ MUÑOZ	
ASESOR JURÍDICO UNIDAD (QUIEN REVISA EL ESTUDIO PREVIO)	SI. Abogada	MARIANA BUITRAGO CARMONA	

PROGRAMACIÓN DEL ESTUDIO PREVIO

FECHA:		VALOR:	$ 67'948.950
GR.	**NOMBRES Y APELLIDOS**	**CARGO**	**FIRMA**
SI.	GERMAN CARDONA	Responsable oficina Telemática Upres caldas	German C.