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

Fecha:	San Juan de Pasto, 29 de noviembre de 2024		
Hora de inicio:	19:00 Horas	**Hora de finalización:**	20:00 Horas
Lugar:	Sala de Juntas Comando de Policía Metropolitana San Juan de Pasto		

ACTA __095_____ – ARLOF – GRUCO

Que trata de la presentación del informe de las evaluaciones del proceso de contratación por mínima cuantía No. **PN UPRES NARIÑO MIC 015 2024**, cuyo objeto es "**ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO**".

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación de asistentes
2. Lectura del acta anterior
3. Verificación de los compromisos
4. Temas a tratar
   4.1 Antecedentes Proceso de Contratación
   4.2 Presentación Evaluaciones
   4.3 consolidado de las evaluaciones preliminar

DESARROLLO

Relación de los hechos, debates o acuerdos en la reunión, atendiendo los puntos de la agenda.

1. Verificación de asistentes

En las instalaciones de la Sala de Juntas de la Policía Metropolitana San Juan de Pasto el día 29 de noviembre de 2024, siendo las 19:00 horas, se reunieron los integrantes del Comité Evaluador técnico, jurídico y económico , para la presentación del informe de evaluaciones del proceso de contratación por mínima cuantía **No. PN UPRES NARIÑO MIC 015 2024,** el cual tiene por objeto **"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"**

COMITÉ EVALUADOR

TÉCNICA	TA-27. NORIDA DEL SOCORRO TORO LOPEZ
ECONÓMICA	PT MARIO ALEXIS LOPEZ DULCE
	CPS SOFIA CATALINA GUERRERO VILLARREAL
JURIDICO	PT YULYETH LIZET BENAVIDES CISNEROS
	CPS LISBETH CARDENAS CARDENAS
	CPS CHRISTIAN CAMILO LOPEZ PAEZ

INTEGRANTES UPRES NARIÑO	
1	CT. JHON ALFONSO ARAGON FONSECA- Jefe Área Logística y Financiera UPRES NARIÑO
2	APA 12. LUIS FELIPE TAMAYO MONTENEGRO-Integrante de Contratos UPRES NARIÑO
3	PT. NOHORA LILIANA PEREZ YELA –Auxiliar de Archivo UPRES NARIÑO

INTEGRANTES MEPAS	
1	MY. FABIOLA ORJUELA GOMEZ - Jefe Administrativo MEPAS
2	CM. EYDER ORLANDO CORONEL - Jefe Asuntos Jurídicos MEPAS

2. Lectura del acta anterior N/A
3. Verificación de los compromisos N/A

4. **Antecedentes Proceso de Contratación.**

- ✓ **Objeto del proceso: "ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".**

- ✓ **Presupuesto Oficial: DIECISIETE MILLONES OCHOCIENTOS DIEZ MIL PESOS ($17.810.000) MONEDA LEGAL CORRIENTE, Incluido IVA, para la vigencia 2024 y 2025. Vigencia 2024: TRES MILLONES TRESCIENTOS DIEZ MIL PESOS M/TE ($ 3.310.000,00),** Amparado en el Certificado De Disponibilidad Presupuestal No 28424 del 12 de noviembre de 2024 para cubrir los servicios hasta el 31 de diciembre de 2024, expedido por la responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño.
- ✓ **Vigencia 2025: CATORCE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/TE ($ 14.500.000)**, Autorizados mediante comunicado oficial No. GS-2024-050375 DISAN del 11 de julio de 2024 y CDP 19724, para cubrir los servicios hasta el 30 de abril de 2025 por el cual se aprueban las vigencias futuras.

- ✓ Que la publicación de la invitación publica se realizó el 22 de noviembre de 2024 en el portal de contratación www.colombiacompra.gov.co. Mediante cronograma establecido en SECOPII.

- ✓ Que durante el término previsto dentro del cronograma del proceso, para realizar observaciones, aclaraciones, comentarios, sugerencias o consultas al proyecto y pliego de condiciones, NO se efectuaron observaciones, por parte de los oferentes.

LIMITACION A MIPYMES:

Una vez finalizado los términos establecidos en el cronograma para presentar solicitud a licitación convocatoria a MIPYMES dentro del Proceso de contratación modalidad Mínima Cuantía **PN UPRES NARIÑO MIC 015 2024,** el cual tiene como objeto el ***"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO",*** por la suma de DIECISIETE MILLONES OCHOCIENTOS DIEZ MIL PESOS ($17.810.000) MONEDA LEGAL CORRIENTE, Incluido IVA, para la vigencia 2024 y 2025.

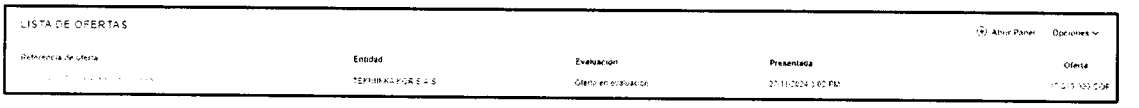
Vigencia 2024: TRES MILLONES TRESCIENTOS DIEZ MIL PESOS M/TE ($ 3.310.000,00), Amparado en el Certificado De Disponibilidad Presupuestal No 28424 del 12 de noviembre de 2024 para cubrir los servicios hasta el 31 de diciembre de 2024, expedido por la responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño.

Vigencia 2025: CATORCE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/TE ($ 14.500.000), Autorizados mediante comunicado oficial No. GS-2024-050375 DISAN del 11 de julio de 2024 y CDP 19724, para cubrir los servicios hasta el 30 de abril de 2025, por el cual se aprueban las vigencias futuras, dando aplicabilidad al Decreto 1860 de 2021, en sus artículos **"ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.2. Convocatorias limitadas a Mipyme**, **ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.4. Acreditación de requisitos para participar en convocatorias limitadas**, **ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.3.** Limitaciones territoriales, dentro de los cuales NO se presentaron solicitudes, por lo cual el proceso no se limita a Mipymes

- ✓ **Fecha de Cierre:** 27 de noviembre de 2024.

ACTA ____095__ ARLOF – GRUCO, Que trata de la presentación del informe de las evaluaciones del proceso de contratación por mínima cuantía No. **PN UPRES NARIÑO MIC 015 2024**, cuyo objeto es **"ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".**

✓ **Proponentes que presentaron ofertas:** Mediante la plataforma SECOP II, el 27 de noviembre de 2024, se realizó diligencia de cierre del proceso y apertura de ofertas presentándose los siguientes proponentes, así:


LISTA DE OFERTAS

Abrir Panel Opciones

Referencia de oferta	Entidad	Evaluación	Presentada	Oferta
	TEKNIIKKA KOR S.A.S	Oferta en evaluación	27/11/2024 3:02 PM	

4.2. Presentación Evaluaciones

Evaluación Económica

Que mediante oficio No. **GS-2024-*184993* - UPRES-JEFAD-29**, de fecha 28 de noviembre de 2024, radicada en la oficina de contratos el mismo día, se recibió la verificación económica de la oferta, por parte del comité evaluador **PT MARIO ALEXIS DULCE LOPEZ Y CPS SOFIA CATALINA GUERRERO VILLARREAL**, establecen que el oferente CUMPLE con todas las condiciones económicas planteadas en el presente proceso.

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

Convenciones empleadas en el informe:

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

Datos generales del proceso:

PRESUPUESTO OFICIAL ASIGNADO	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL		MODALIDAD DE CONTRATACIÓN
	SFI	SIIF	
El valor estimado en el presente proceso es de **DIECISIETE MILLONES OCHOCIENTOS DIEZ MIL PESOS. ($17.810.000,00).** Incluido IVA, de los cuales para la Vigencia 2024 TRES MILLONES TRESCIENTOS DIEZ MIL PESOS M/CTE ($ 3.310.000,00) y para la vigencia 2025 CATORCE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/TE ($ 14.500.000,00)		Amparados según Certificado De Disponibilidad Presupuestal No **28424** del 12 de noviembre de 2024, expedido por el responsable de presupuesto de la unidad prestadora de salud Nariño y Aprobación cupo vigencias futuras 2025, comunicado oficial GS-2024-050375-DISAN – CDP 19724 de fecha 11/07/2024	***MÍNIMA CUANTÍA,*** *según lo establecido en el artículo 274 de la Ley 1450 del 2011, 94 de la Ley 1474 del 2011 y acorde con lo estipulado en el capítulo 2 subsección 5 del Decreto 1082 de 2015 y la Resolución No. 00090 del 15 de enero de 2018 "Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, decreto 1860 de 2021.*

Fecha de Cierre: 27 de noviembre de 2024
Hora de cierre: 18:00 horas
A continuación, se relaciona el oferente a evaluar, así

1. **TEKNIIKKA KOR S.A.S**

REF.	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	TELÉFONO	N° NIT
1	TEKNIIKKA KOR S.A.S		

		3205988076	900686105-3
	REPRESENTANTE LEGAL: JORGE ESTEBAN GARZÓN PAREDES	3205988076	**C.C** 1026276006

REQUISITOS DE ORDEN ECONÓMICO

REFERENCIA	**1**
	TEKNIIKKA KOR S.A.S
	¿CUMPLE?
OFERTA ECONÓMICA (Anexo)	SI
SOSTENIBILIDAD DE PRECIOS	SI
CERTIFICACIÓN BANCARIA	SI
DATOS BÁSICOS BENEFICIARIO CUENTA	SI
RESULTADO	**HABILITADO**

OFERTA ECONOMICA

TEKNIIKKA KOR S.A.S

NIT. 900686105-3

ANEXO
OFERTA ECONÓMICA

La propuesta economica se deberá presentar en el siguiente formato y cumplir con lo exigido en el presente documento.

EL PRESENTE FORMATO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO PARA SU EVALUACION Y DEBE SER ANEXADO DENTRO DE SU PROPUESTA

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO TECHO MENSUAL INCLUIDO IVA	VALOR OFERTADO MENSUAL INCLUIDO IVA
1	ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACION PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACION, CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS MEDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO.	Software y Hardware demás componente	$3 309 456 Mensuales Incluido IVA para todos los efectos del contrato	$3 000 000

NOTA: Se diligenciará en la plataforma SECOPII, el monto inicial que tiene la entidad que corresponde al valor de DIECISIETE MILLONES OCHOCIENTOS DIEZ MIL PESOS ($17.810.000) MONEDA LEGAL CORRIENTE, incluido IVA, y una vez adjudicado se cambiara por el valor total que resulte de la adjudicación.

FIRMA
NOMBRE DEL PROPONENTE: TEKNIIKKA KOR S.A.S.
NIT.: 900.686.105-3
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL: JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES
C.C.: 1.026.276.006
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL:
DIRECCION: CRA 10 NO. 19-65 PISO 4 EDIFICIO CAMACOL
TELEFONO: 3205988076

CONCLUSIÓN: Una vez revisada y verificada la documentación presentada por el proponente TEKNIIKKA KOR S.A.S, identificado con NIT. 900.686.105-3 representante JORGE ESTEBAN GARZÓN PAREDES con número de C.C. 1.026.276.006 expedida en Bogotá D.C., se puede concluir que **CUMPLE** con lo establecido en la invitación pública dentro del proceso **PN UPRES NARIÑO MIC 015 2024;** es de aclarar que teniendo en cuenta que su oferta económica se encuentra por debajo de los precios techos establecidos para el presente proceso, así mismo se realizó solicitud de actualización de certificación bancaria por fecha de expedición desactualizada mediante plataforma SECOP II, obteniendo respuesta por parte del oferente, la cual se encuentra cargada en la citada plataforma. Una vez realizado el análisis de dicha respuesta, este comité la considera satisfactoria, habilitando al proponente para continuar con el presente proceso.

Evaluación Técnica

Que mediante oficio No.**GS-2024-184981–UPRES–JEFAT- 29.25**, de fecha 28 de noviembre de 2024, radicada en la oficina de contratos el mismo día, se recibió la verificación técnica de la oferta, en la cual la señora **NORIDA TORO LOPEZ**, establecen que el oferente **CUMPLE** con todas las condiciones técnicas planteadas en el presente proceso.

A continuación, se presenta el informe de evaluación Técnica de la oferta recibida con motivo del proceso de selección **PN UPRES NARIÑO MIC 015 2024,** para la contratación de **"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".**

ANÁLISIS Y CALIFICACIÓN DE LA OFERTA A EVALUAR

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

Conversiones empleadas en el informe:

Datos generales del proceso

PRESUPUESTO OFICIAL ASIGNADO	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL		MODALIDAD DE CONTRATACIÓN
El valor estimado del presente proceso de contratación corresponde a: **DIECISIETE MILLONES OCHOCIENTOS DIEZ MIL PESOS ($17.810.000) MONEDA LEGAL CORRIENTE, Incluido IVA,** para la vigencia 2024 y 2025. **Vigencia 2024: TRES MILLONES TRESCIENTOS DIEZ MIL PESOS M/TE ($ 3.310.000,00).** **Vigencia 2025: CATORCE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/TE ($ 14.500.000),** Autorizados mediante comunicado oficial No. **GS-2024-050375 DISAN** del 11 de julio de 2024 y CDP 19724, para cubrir los servicios hasta el **30 de abril de 2025** por el cual se aprueban las vigencias futuras.	**SFI**	**2024**: Disponibilidad Presupuestal No **28424** del 12 de noviembre de 2024 para cubrir los servicios hasta el 31 de diciembre de 2024, expedido por la responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño. **2025:** Autorizados mediante comunicado oficial No. **GS-2024-050375 DISAN** del 11 de julio de 2024 y CDP 19724, para cubrir los servicios hasta el **30 de abril de 2025** por el cual se aprueban las vigencias futuras.	**MÍNIMA CUANTÍA,** según lo establecido en el artículo 274 de la Ley 1450 del 2011, 94 de la Ley 1474 del 2011 y acorde con lo estipulado en el capítulo 2 subsección 5 del Decreto 1082 de 2015 y la Resolución No. 00090 del 15 de enero de 2018 "Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, decreto 1860 de 2021

Fecha de Cierre: 27 de noviembre de 2024
Hora de cierre: 18:00 horas

A continuación, se relaciona el oferente a evaluar, así

PROPONENTE	REPRESENTANTE LEGAL	CUMPLE CON LOS REQUISITO
TEKNIIKKA KOR S.A.S.	JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES C.C. 1026276006	SI

OTRAS CONDICIONES TECNICAS MÍNIMAS HABILITABLES

ITEMS	DESCRIPCIÓN	CUMPLE	
	ALCANCE FUNCIONAL	SI	NO

1	El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software, hardware y herramientas tecnológicas que serán entregados en el Establecimiento de Sanidad Nariño, las cuales serán utilizadas y cubren las siguientes funcionalidades: Interactive Voice Response (IVR), servicio de WhatsApp y mensajería de texto del Call Center, para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas de consulta externa.	X	
	ALCANCE TECNICO	**SI**	**NO**
2	El oferente debe garantizar que el servicio de Call Center para el Establecimiento de Sanidad Policial Primario en (Pasto - Nariño) cuente con una conexión segura junto a dos troncales SIP fijas de diferentes operadores, con números únicos fijos asignados al departamento de NARIÑO, cada troncal deberá contar con el ingreso de 20 sesiones simultaneas. La troncal debe ser de tecnología digital y como mínimo debe tener la opción de ingreso de 40 llamadas simultaneas. Para la troncal de salida el oferente debe garantizar mínimo 10.000 minutos mensuales, que serán utilizados y auditados para la confirmación de citas y/o cambios de estas.	X	
3	El oferente debe garantizar la instalación en la Unidad Prestadora en Salud, de la central telefónica a través de conexiones sin pérdida de comunicación cuando el software y hardware sea instalado; de igual forma garantizar los servicios de WhatsApp con opción de gestión a través de chatboot mediante herramienta web y mensajería de texto masiva como mínimo de 10.000 mensajes de texto para recordatorio de citas para la prestación de los servicios de Call Center. Estos servicios deben contar con la capacidad suficiente (Interfaces), para la atención de las llamadas entrantes (Troncales de entrada) sin perderse ninguna de estas, así mismo estar conectada con el software suministrado, desde la troncal primaria con canales de entrada para ingreso de llamadas y redireccionamiento de llamadas a números celulares de personal relacionado con la operación y entre operadores.	X	
4	El oferente debe ofrecer un software supervisor mediante un dashboard, llamadas activas y estado de la red. De igual forma deberá suministrar a la Unidad Prestadora de Salud Nariño, reportes métricos y funcionalidades de usuario de gestión, reporte estadístico para la operación, reporte gerencial para la efectividad y módulo de control de calidad en la gestión, el cual deberá ser reflejado en un dashboard reporte para visibilidad de nuestro supervisor y agentes.	X	
5	El oferente debe garantizar que el software suministrado como mínimo pueda generar y mostrar la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los grupos de timbrado, así como monitorear en tiempo real valores como nivel de servicio, estado de la cola de espera, estados de los operadores del Call Center, entre otros.	X	
6	El oferente debe garantizar que el software y el hardware de supervisión puedan ser vistos por el supervisor del contrato en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Complementario Nariño.	X	
7	El oferente debe garantizar que la operación del servicio del Establecimiento de Sanidad Nariño, suministre el servicio de un sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean estas de entrada y/o salida de dicho servicio, garantizando el almacenamiento de la base de datos (grabaciones).	X	
8	El oferente debe garantizar que la operación del servicio el Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), el sistema de call center cuente con la programación de un (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes y permitir la opción de activación/desactivación de acuerdo a la oferta de servicios.	X	
9	El oferente debe garantizar la construcción del árbol de servicios del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto- Nariño), para lo cual proveerá todo lo necesario, es decir desde las personas que graban los mensajes hasta el equipo técnico que lo programa sobre el IVR.	X	
10	El oferente debe garantizar el suministro de un funcionario con experiencia (técnica, tecnológico y/o profesional) que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR).	X	
11	El oferente debe garantizar para el desarrollo del Proceso de Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Nariño, el servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto-Nariño) y el Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR).	X	
12	El oferente debe garantizar el desarrollo de la Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa como Citas de Medicina General, odontología, entre otros, en el servidor (IVR).	X	
13	Contar con el servicio para la configuración y condición de tiempo, de acuerdo a los horarios y días de atención para la asignación de citas.	X	

14	El software debe tener un módulo de mantenimiento donde se pueda realizar la administración de los usuarios del software, condicionando privilegios, registro de operaciones o auditoria de configuración, eventos del sistema, copias de seguridad y demás herramientas necesarias para el correcto funcionamiento del módulo.	X	
15	El software debe tener un Módulo de gestión de las extensiones, troncales análogas y digitales, configuración de rutas entrantes y rutas salientes.	X	
16	El oferente debe garantizar que el sistema del IVR Transaccional debe tener a partir del ingreso o salida de llamadas, un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad, preservando la información que se requiera, respaldando el almacenamiento de la base de datos (grabaciones).	X	
17	El oferente, debe garantizar conectividad para el correcto funcionamiento de software administrativo, módulo dashboard de Call Center y servidor (IVR), para lo cual debe realizar instalación de un canal de datos dedicado para la prestación del servicio, el cual debe contar como mínimo 100 Mbps sin conectividad de WiFi, cuya contratación será asumida por el oferente con la empresa de telecomunicaciones que consideren pertinente.	X	
18	El oferente debe garantizar que el módulo CRM permita monitorear los indicadores de Nivel de servicio, Nivel de atención, en tiempo real desde cualquier dispositivo conectado a la red. Adicionalmente permite realizar auditoria online de los agentes sin que estos se den cuenta.	X	
19	El sistema debe permitir la conexión de dispositivos conectados a la red derivados de la comunicación IP de la unidad prestadora de salud Nariño- Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), softphone para pc, debe tener aplicación (Android y iPhone) propia softphone para celular.	X	
20	El software debe permitir realizar Informe general diario, semanal y mensual del servicio, garantizando que dicho software suministrará a esta unidad y almacenará información detallada donde se identifique: - Comportamiento del Flujo de Llamadas - Total de llamadas entrantes - Total de llamadas atendidas - Duración total de la llamada - Llamadas salientes - Duración de llamadas x agente - Promedio de tiempo de llamadas entrante/salientes por agente - Horas con el más alto volumen de llamadas – franjas horarias. - Reporte de citas asignadas vía telefónica y vía whatsApp. - Confirmación de citas vía mensaje de texto.	X	
21	El software debe contener códigos de funciones para los agentes de call center mediante los cuales pueden realizar diferentes funciones entre las extensiones.	X	
22	El software debe monitorear en tiempo real de las acciones que están desarrollando todo el personal asignado para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio.	X	
23	El software debe tener un direccionamiento hacia el número de contacto, con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz o datos.	X	
24	El oferente debe garantizar el suministro de chat para la interacción entre miembros del call center.	X	
25	El oferente deberá garantizar que dicho software presente las diferentes políticas de seguridad establecidas por los TIC y junto con personal de telemática de la unidad garantizar los diferentes permisos y políticas de acceso y red establecida para la Unidad Prestadora de Salud Nariño y policía.gov.co.	X	
26	El oferente deberá garantizar que dicho software debe utilizar herramientas informáticas que residen en los servidores de datos (Oracle), y los servidores de publicación (Windows, IIE) de la Policía Nacional, el anterior servidor quedara instalado en el área de Telemática de la Unidad, para su respectivo control y funcionamiento, el mantenimientos y soporte serán asumidos por el contratante y no generara ningún costo adicional para la Unidad Prestadora en Salud Nariño.	X	
27	El oferente debe garantizar la recepción de los requerimientos y llamados de asistencia técnica y soporte mediante una mesa de ayuda en línea, para el reporte de casos, la cual debe ser en tiempo real, garantizando un profesional o técnico disponible en caso de cualquier eventualidad en la ciudad de Pasto (Nariño).	X	
28	El software debe guardar grabaciones de las llamadas por mínimo 6 meses, las cuales serán de ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Nariño.	X	
29	El oferente entregará junto con su propuesta toda la documentación de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso en idioma español, tales	X	

	como licencias, soportes de derechos de autor y ficha técnica del hardware ofertado, certificación de manejo, uso, instalación e implementación para el caso de que el software y hardware no sean de propiedad del proponente.		
30	El oferente se compromete a entregar una garantía del software incluidos en el presente proceso, esta garantía tiene una duración de la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo, una vez puesta en funcionamiento dicho software esta garantía debe tener la siguiente cobertura: Soporte en sitio y/o remoto para solución de problemas relacionados entre otros a los caso: no funcionamiento adecuado o correcta del desarrollo software, de acuerdo a la funcionalidad del mismo y una vez que al realizar un análisis del problema, se pueda establecer que dicho problema es relacionado con los desarrollos de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso.	X	
31	El oferente se compromete que el tiempo máximo para la atención de un problema relacionado será de un máximo treinta (30) minutos de forma telefónica, en caso de no poder resolverse telefónicamente la novedad, el oferente contará con una hora (1) como máximo para presentarse en el sitio, esta hora será contada a partir de la confirmación de no resolver el problema por vía telefónica, con lo cual el oferente garantiza la presencia de los técnicos en sitio hasta la solución del problema. Nota: El oferente se compromete a seguir este protocolo de atención por el periodo del contrato que tiene una duración que cubra la totalidad de la ejecución a partir de la fecha del inicio del proceso.	X	
32	**CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el Oferente se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo y sea revelada información marcada como confidencial a terceros.	X	
33	El oferente garantizará una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia una troncal primaria con canales de entrada, así mismo tener en cuenta las normas de seguridad, tales como acceso, claves y configuraciones remotas, esto con el fin de optimizar un buen funcionamiento del software.	X	
34	El oferente suministrara la cantidad necesaria de diademas USB ergonómicas con doble auricular, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso, para el servicio de call center. Anexar ficha técnica de los dispositivos a ofertar.	X	
35	El oferente realizara las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño – establecimiento de salud policial primario (Pasto- Nariño), lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo.	X	
36	Con el fin de garantizar la calidad de los bienes o servicios a contratar y evitar incumplimientos en la ejecución del futuro contrato, se requiere acreditar experiencia en proyectos similares al objeto del presente estudio previo, tal acreditación será avalada con la presentación de los documentos que acrediten la realización de contratos celebrados y ejecutados de proyectos iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas, para lo cual el oferente deberá presentar máximo tres (03) certificaciones (certificación por contrato). Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información: • Nombre o razón social del contratante. • Nombre o razón social del contratista. • Descripción del ítem contratado. • Fecha del contrato. • Valor del contrato. • Certificación suscrita por quien la expide. • Dirección y número telefónico del contratante. Debidamente suscritas por el representante legal de la entidad contratante o quien haga sus veces o su apoderado o persona autorizada para ello, NIT, Dirección y Teléfono.	X	
37	**CONDICIONES DEL SERVICIO:** La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación "**ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO**", deberán ser entregados en el establecimiento de salud ESPRI PALERMO (Pasto), de la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así:	X	

	<table><tr><th>No.</th><th>Lugar de prestación de servicio</th><th>Dirección</th></tr><tr><td>1</td><td>ESPRI - PASTO</td><td>Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles.</td></tr></table> **Nota:** los gasto que se efectúen por entrega, cambio por defecto y demás, serán responsabilidad del oferente y futuro contratista; sin cargo adicionales a los pactados en su oferta económica, una vez entregadas las pólizas y carta de inicio el oferente tendrá tres (3) días calendario para las instalaciones del software, canal dedicado de datos, capacitación y elementos de comunicación.		
38	El oferente deberá garantizar la instalación y configuración de **puntos** de atención de call center en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato.	X	
39	**Coordinador del contrato**: El proponente deberá designar un empleado con poder de decisión para la canalización y resolución de todos aquellos aspectos relacionados con la ejecución del contrato, quien estará en permanente comunicación con el supervisor del contrato, de igual forma debe contar con personal técnico, tecnológico y profesional en la ciudad de Pasto (Nariño), con el fin de solucionar los problemas que se generen, El oferente debe anexar certificación donde incluya nombres, teléfono y ubicación del mismo	X	
40	**CAPACIDAD OPERATIVA.** El oferente debe contar con personal técnico y administrativo, que este en la capacidad de solucionar las inquietudes, sugerencias, observaciones o requerimientos referentes al objeto a contratar con oportunidad, garantizando a la Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para el desarrollo del contrato	X	
41	Para el cumplimiento de los requerimientos y solicitudes que ofertados por la Unidad Prestadora de Salud Nariño, es necesario que el proponente ofrezca dentro de su propuesta una aplicación para mesa de ayuda donde se registren todas la solicitudes a fin que se resuelvan en el menor tiempo y permanezca el registro, el seguimiento y la oportunidad de la solución, además contar con una línea de atención al cliente y sistema de mensajería de WhatsApp. Para este cumplimiento el proponente debe anexar mediante un documento las instrucciones de acceso a la aplicación para dispositivos móviles, este documento será verificable como parte del componente técnico.	X	
42	El oferente deberá estar inscritos bajo la Certificación de la Cámara de Comercio donde se evidencie la existencia y el registro del establecimiento actividades comerciales para la prestación de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas.	X	
43	Presentar junto a la oferta Certificado no superior a tres meses emitido por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) sobre la Evaluación Inicial de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), donde conste una calificación que se encuentre en una escala de valoración "Aceptable" (puntaje mayor a 85%) y mantener la calificación y evidencias a disposición (para el caso de consorcio o uniones temporales se deberá presentar el certificado por cada empresa que conforma la unión temporal o consorcio). La calificación total de la Evaluación Inicial del SGSST será objeto de verificación durante la ejecución del contrato.	X	
44	El Oferente debe cumplir con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Decreto N° 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo" y la Resolución N° 0312 de 2019 "Por la cual se definen los estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo". Presentar junto a la oferta la constancia donde se certifique que los integrantes de la empresa (en todos sus niéveles) tienen pleno conocimiento y especificación de los peligros/riesgos, así como los medios de control de los mismos, al momento de ejecutar el servicio en la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4. Así mismo que cuentan con la tenencia de los elementos de protección personal acorde a las necesidades y según los riesgos de cada tarea a ejecutar en las instalaciones de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4. (Aplica para personal que presta sus servicios en las instalaciones propias de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4.)	X	
45	Diligenciar y presentar junto a la oferta el Anexo: FORMULARIO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO adjunto.	X	

CONDICIONES TECNICAS HABILITANTES OBLIGATORIAS

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

CONCLUSIÓN:

Una vez verificado y analizados los documentos técnicos, exigidos dentro de la invitación publica **PN UPRES NARIÑO MIC 015 2024**, los cuales corresponde evaluar a este comité, el oferente por orden de elegibilidad proceso mínima cuantía que **CUMPLE** y queda habilitado para continuar con el debido proceso: **TEKNIIKKA KOR S.A.S, 900.686.105-3**

Evaluación Jurídica

Que mediante oficio No. **GS-2024-185041- UPRES-JEFAT** 3.1 de fecha 29 de noviembre 2024, radicado en la oficina de contratos el mismo día, se recibió la verificación jurídica de la oferta, en la cual el comité evaluador **PT YULYETH LIZET BENAVIDES CISNEROS, CPS LISBETH CARDENAS CARDENAS Y CPS CHRISTIAN CAMILO LOPEZ PAEZ**, establece que el oferente **CUMPLE** con todas las condiciones jurídicas planteadas en el presente proceso.

OBJETO: ***"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"***

En atenta y oportuna respuesta a su ordenamiento referido para efectuar la Evaluación Jurídica a la propuesta presentada en acatamiento al proceso de selección MINIMA CUANTIA, esto con el fin de hacerle llegar el estudio jurídico detallado de la propuesta enviada, así:

Dentro del proceso para la suscripción del contrato de contratación directa, se allegó una oferta para el estudio de los requisitos jurídicos.

PROPONENTE	**1**
NOMBRE	**TEKNIIKKA KOR S.A.S**
Carta de Presentación de la Propuesta	SI
Certificado de existencia y representación legal	SI
Fotocopia de cedula	SI

Antecedentes disciplinarios	Si
Antecedentes judiciales	SI
Boletín de responsables fiscales	SI
RNMC	SI
Certificación de aportes parafiscales	SI
RUT	SI
Formulario Compromiso Anticorrupción	SI
Certificación de no estar incurso en causales de conflicto de intereses, inhabilidad e incompatibilidad	SI
Formulario acuerdo de confidencialidad	SI
Presentar la Consulta de Inhabilidades en Delitos sexuales cometidos contra menores de 18 años, según la Ley 1918 de 2018	SI

Debo manifestar que:

PROPONENTE	REPRESENTANTE LEGAL	CUMPLE CON LOS REQUISITOS JURIDICOS
TEKNIIKKA KOR S.A.S - NIT. 900686105-3	JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES - C.C. No.1.026.276.006	SI

4.3 **Consolidado de las Evaluaciones PRELIMINAR:**

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

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

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

Se reitera a los funcionarios integrantes de los Comités Evaluadores (Económico, Jurídico y Técnico) que las evaluaciones serán única y exclusiva responsabilidad de cada uno de sus integrantes, conforme a la oferta presentada dentro del proceso de contratación por mínima cuantía No. **PN UPRES NARIÑO MIC 015 2024**

5. OBSERVACIONES GENERALES

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

6. RECOMEDACION

De acuerdo a lo anterior y de conformidad con el numeral 4 del artículo 2.2.1.2.1.5.2., del Decreto 1082 de 2015, el comité evaluador y personal de la UPRES NARIÑO Y MEPAS, RECOMIENDAN al Señor Comandante de la Policía Metropolitana San Juan de Pasto (E), adjudicar el proceso No. **PN UPRES NARIÑO MIC 015 2024,** el cual tiene por objeto ***"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"*** con **TEKNIIKKA KOR S.A.S,** identificada con el Nit 900.686.105-3, representada legalmente por el señor

JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.026.276.006 , Expedida en Pasto-Nariño, por un valor total de **DIECISIETE MILLONES CUATROCIENTOS MIL DE PESOS ($17.400.000,00)** Incluido IVA **Vigencia 2024: DOS MILLONES NOVECIENTOS PESOS M/TE ($ 2.900.000,00) incluido IVA**, Amparado en el Certificado De Disponibilidad Presupuestal No 28424 del 12 de noviembre de 2024 para cubrir los servicios hasta el 31 de diciembre de 2024, expedido por la responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño.

Vigencia 2025: CATORCE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/TE ($ 14.500.000) incluido IVA, Autorizados mediante comunicado oficial No. GS-2024-050375 DISAN del 11 de julio de 2024 y CDP 19724, para cubrir los servicios hasta el 30 de abril de 2025 por el cual se aprueban las vigencias futuras.

COMPROMISOS:

Relación de los compromisos adquiridos por los participantes

Actividad	Responsable	Fecha de entrega
La adjudicación del proceso se hará mediante un contrato a la entidad que cumpla con los requisitos definidos en la invitación, que se publicará en el SECOP II.	Personal (ordenar del gasto, supervisores, estructuradores y demás personal que intervenga dentro de la estructuración celebración y cierre del proceso contractual)	Previa iniciación y notificación de la carta de inicio
Atendiendo la recomendación hecha por los evaluadores Jurídico, Técnico y Económico del presente proceso, la cual fue acogida por el personal de la UPRES NARIÑO Y MEPAS, el Señor Comandante de la Policía Metropolitana San Juan de Pasto, la acepta y determina que se proceda a la adjudicación del proceso.	Personal (ordenar del gasto, supervisores, estructuradores y demás personal que intervenga dentro de la estructuración celebración y cierre del proceso contractual)	Previa iniciación y notificación de la carta de inicio

CONVOCATORIA

Si se programa una nueva reunión se indicará la fecha de la convocatoria.

TC. EDGAR GERMAN AVILA PUENTES
Comandante Policía Metropolitana San Juan de Pasto (E)

MY. LINDA YOHANNA IBARRA ALVAREZ
Jefe Unidad Prestadora de Salud Nariño

Anexo: uno (listado en 1 folio(s)

Elaborado por: PT. Nohora Liliana Pérez Yela
Revisado por: CT. Jhon Alfonso Aragón Fonseca
Fecha de elaboración: 29-11-2024
Ubicación: Sitio en que se encuentra alojado el documento electrónico

Calle 35 No 19-119
Teléfono(s) 73111177
Denar.upres@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA

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

Fecha:	San Juan de Pasto, 29 de noviembre de 2024		
Hora de inicio:	19:00 horas	**Hora de finalización:**	20:00 horas
Lugar:	Sala de Juntas Comando de Policía Metropolitana San Juan de Pasto		

ACTA __095__ – ARLOF – GRUCO

QUE TRATA DE la presentación del informe de las evaluaciones del proceso de contratación por mínima cuantía No. PN UPRES NARIÑO MIC 015 2024, cuyo objeto es "ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".

ASISTENTES

GR.	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	CEDULA DE CIUDADANÍA	TELÉFONO	FIRMA
TA	NORIDA LOPEZ TORO	Comité Técnico	norida.toro@	1084844845	302 388 6343	
PT	MARIO ALEXIS DULCE LOPEZ	Comité Económico	mario.lopez3368@	1085143853	3152443773	
CPS	SOFIA CATALINA GUERRERO VILLARREAL	Comité Económico	sofia.guerrero@cama.policia.gov	1233.189.798	3122244770	SofiaCGV.
PT	JULYETH LIZET BENAVIDES CISNEROS	Comité Jurídico	jl.benavid0002@policia	1087794672	315 8724404	
CPS	LISBET CARDENAS CARDENAS	Comité Jurídico	denar.upres-gru@policia.gov	1085288800	3175776271	
CPS	CHRISTIAN CAMILO LOPEZ PAEZ	Comité Jurídico	Cris3317@gmail.com	1083172446	3175605785	
PT	NOHORA LILIANA PEREZ YELA	Auxiliar de Archivo	nohora.perez3047@correo	1089026481	3155013648	
MY	LINDA YOHANNA IBARRA ALVAREZ	JEFE UPRES NARIÑO	linda.ibarra2830@	6703485	3107100655	
CT	JHON ALFONSO ARAGON FONSECA	JEFE ARLOF UPRES NARIÑO	jhon.aragon@	1130656242	3165203458	
MY	FABIOLA ORJUELA GUZMAN	JEFE ARLOF MEPAS	fabiola.orjuela@correo	37700010	3045937187	
CM	EYDER ORLANDO CORONEL	JEFE ASUNTOS JURIDICOS MEPAS	mepas.asjur@policiayeo	87301072	3115889548	

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

INFORMACIÓN PÚBLICA