MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARAMENTO DE POLICÍA CALDAS
JEFATURA ADMINISTRATIVA CALDAS

Manizales, 25 de noviembre de 2024

PROCESO MINIMA CUANTIA
PN UPRES MEMAZ MIC 185 - 2024

OBJETO:

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

La Policía Metropolitana de Manizales-Unidad Prestadora de Salud Caldas en cumplimiento al Alcance de la regla – Ley 1882 de 2018, publica los informes de evaluación Jurídica, Técnica y Económica de la oferta presentada por la entidad LIAN BPO S.A.S, teniendo en cuenta que esta entidad presento el mayor porcentaje de descuento (mejor oferta económica) en el SECOP II el día 20/11/2024 siendo las 07:42 pm, de acuerdo a las condiciones de la invitación.

Los informes de evaluación se encuentran publicados en el Portal de Contratación https://www.colombiacompra.gov.co/secopII Secop II, así mismo los originales se encuentran a disposición en la Oficina del grupo de contratación de la Unidad Prestadora de Salud Caldas.

A continuación, se relaciona las ofertas recibidas por el SECOP II el día 21/11/2024 así:

Entidad	NIT	PRECIO TECHO DEL PROCESO	% OFERTADO
LIAN BPO S.A.S	900271394-3	**$67.948.950,00**	**3.2%**
AR MULTISERVIP S.A.S	901202847-7		**3%**
ENLACE INTERNACIONAL S.A.S	900159848-7		**3%**

Teniendo en cuenta lo anterior se puede evidenciar que la entidad LIAN BPO S.A.S con número de NIT 900271394-3, fue la oferta más económica, por lo tanto, se evalúa jurídica, técnica y económicamente.

Atentamente,

Subintendente **DANIELLY GARCÍA LOAIZA**
Analista de Contratos UPRES CALDAS (E)

Elaboró: SI. Danielly García Loaiza
UPRES JEFAD

Fecha de elaboración: 25/11/2024
Ubicación: D:\Documentos 2024 /Proceso Call Center

Carrera 17 Calle 67 Esquina Av. La Sultana
Teléfonos 606-8717704
decal.espco-con@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICIA CALDAS
JEFATURA ADMINISTRATIVA CALDAS

GS-2024- 115016 **/ UPRES – JEFAD– 3.1**

Manizales, 24 de noviembre de 2024

Señor intendente jefe
RICARDO ANDRÉS PALACIO PIEDRAHITA
Jefe Administrativo Unidad Prestadora de Salud Caldas
Ciudad

Asunto: evaluación jurídica proceso PN UPRES MEMAZ MIC 185-2024

Respetuosamente me dirijo a mi Intendente Jefe, con el fin de dar a conocer la evaluación jurídica para el proceso del asunto, con el cual se pretende contratar el LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS, de la oferta presentada por la señora Yerly Andrea Salazar Vega Representante legal de la Empresa LIAN BPO S.A.S., así:

ITEM	**ENTIDAD**	
	LIAN BPO S.A.S. NIT. 900271394-3	
CARTA DE PRESENTACION	Se anexa y cumple del 20/11/2024	
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	EXPEDICION	01/11/2024
	MATRICULA	No: 195106 Fecha de matrícula: 10 de marzo de 2009
	TÉRMINO DE DURACIÓN	La persona jurídica no se encuentra disuelta y su duración es indefinida
	RENOVACION	14 de marzo de 2024
	OBJETO SOCIAL	Acorde con el proceso.
	REPRESENTACION LEGAL	Yerly Andrea Salazar Vega C.C. No. 1.082.215.054
	CAPACIDAD	Cumple. Sin limitaciones (Realizar los actos y celebrar los contratos que tiendan a cumplir los fines de la sociedad.)
ACTA DE JUNTA DE SOCIOS SI APLICA	NA.	
CONSULTA SANCIONES, MULTAS, INCUMPLIMIENTOS-CADUCIDAD	Revisada la página de "PACO y RUES no registra sanciones	
PODER SI APLICA	No aplica	
FOTOCOPIA CC REP. LEGAL Y/O APODERADO	Se publica en 1 folio.	
RUT	Se anexa y cumple	

	 Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: 984. Nombre SALAZAR VEGA YERLY ANDREA 985. Cargo Representante legal Certificado
VERIFICACION ANTECEDENTES CONTRALORIA –PROCURADURIA	Se realiza consulta de antecedentes del 24 de noviembre de 2024 sin antecedentes.
CERTIFICADO JUDICIAL Y CONSULTA REGISTRO DE INFRACTORES CODIGO DE POLICIA	Se realiza consulta de antecedentes del 24/11/2024 sin antecedentes
REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSO REDAM.	El oferente anexó formulario diligenciado y consulta REDAM actualizada sin antecedentes.
PAZ Y SALVO PARAFISCALES Y SEGURIDAD SOCIAL	Se anexa certificación del 20/11/2024 suscrito por la representante legal de la empresa, anexa planillas de pago de seguridad social de los últimos 06 meses. Cumple
COMPROMISO ANTICORRUPCION	Se anexa compromiso del 20/11/2024
ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD	Se anexa diligenciado y cumple
ORIGEN LICITO DE LOS RECURSOS	Se anexa formulario diligenciado y cumple
NOTIFICACION ELECTRONICA	Se anexa
ACEPTACION ESTIMACION, ASIGNACION DE RIESGOS, DETERMINACION DE LAS GARANTIAS	Se anexa
CONCEPTO	Cumple

Atentamente;

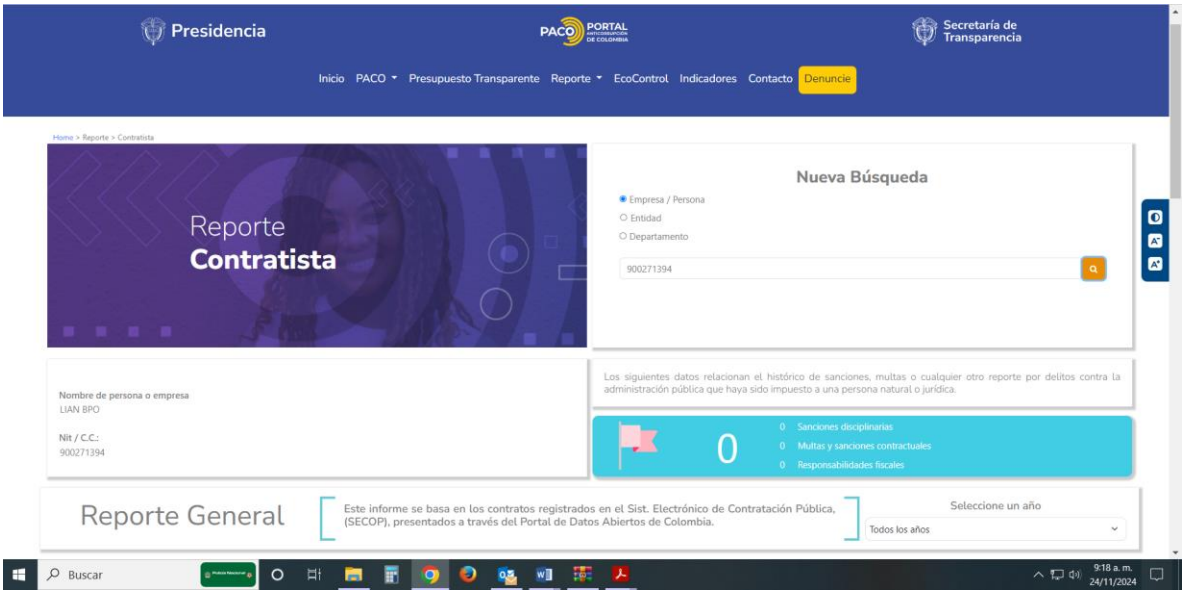
Subintendente **MARIANA BUITRAGO CARMONA**
Integrante Unidad Prestadora de Salud Caldas

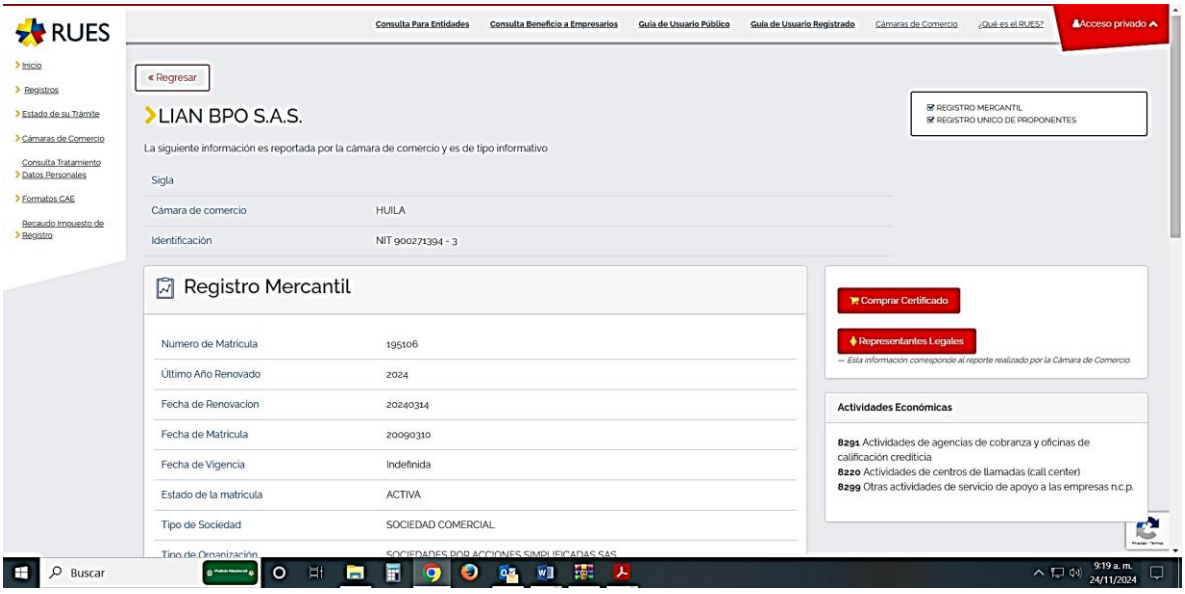
ANEXO: SI

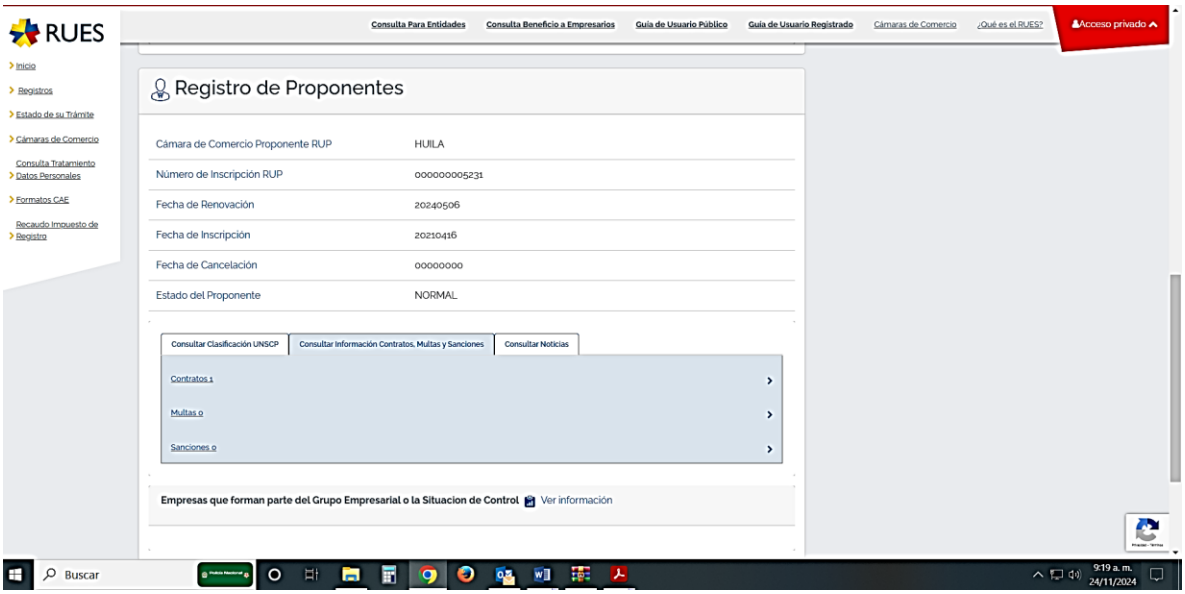
Elaboró: SI. Mariana Buitrago Carmona
UPRES JEFAD

Fecha de elaboración: 24/11/2024
Ubicación: D:\DOCUMENTOS 2023

Carrera 17 Calle 67 Esquina Av. La Sultana, Manizales
Teléfonos 8928025
decal.espco-con@policia.gov.co
www.policia.gov.co


Presidencia
PACO PORTAL ANTICORRUPCIÓN DE COLOMBIA
Secretaría de Transparencia
Inicio PACO Presupuesto Transparente Reporte EcoControl Indicadores Contacto Denuncie
Home > Reporte > Contratista
Reporte
Contratista
Nueva Búsqueda
Empresa / Persona
Entidad
Departamento
900271394
Nombre de persona o empresa
LIAN BPO
Nit / C.C.:
900271394
Los siguientes datos relacionan el histórico de sanciones, multas o cualquier otro reporte por delitos contra la administración pública que haya sido impuesto a una persona natural o jurídica.
0
0 Sanciones disciplinarias
0 Multas y sanciones contractuales
0 Responsabilidades fiscales
Reporte General
Este informe se basa en los contratos registrados en el Sist. Electrónico de Contratación Pública, (SECOP), presentados a través del Portal de Datos Abiertos de Colombia.
Seleccione un año
Todos los años
Buscar
9:18 a. m.
24/11/2024


RUES
Consulta Para Entidades
Consulta Beneficio a Empresarios
Guía de Usuario Público
Guía de Usuario Registrado
Cámaras de Comercio
¿Qué es el RUES?
Acceso privado
Inicio
Registros
Estado de su Trámite
Cámaras de Comercio
Consulta Tratamiento Datos Personales
Formatos CAE
Recaudo Impuesto de Registro
« Regresar
LIAN BPO S.A.S.
REGISTRO MERCANTIL
REGISTRO UNICO DE PROPONENTES
La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo
Sigla
Cámara de comercio HUILA
Identificación NIT 900271394 - 3
Registro Mercantil
Numero de Matricula 195106
Último Año Renovado 2024
Fecha de Renovacion 20240314
Fecha de Matricula 20090310
Fecha de Vigencia Indefinida
Estado de la matricula ACTIVA
Tipo de Sociedad SOCIEDAD COMERCIAL
Comprar Certificado
Representantes Legales
Esta información corresponde al reporte realizado por la Cámara de Comercio
Actividades Económicas
8291 Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia
8220 Actividades de centros de llamadas (call center)
8299 Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas n.c.p.
Buscar
9:19 a. m.
24/11/2024


RUES
Consulta Para Entidades
Consulta Beneficio a Empresarios
Guía de Usuario Público
Guía de Usuario Registrado
Cámaras de Comercio
¿Qué es el RUES?
Acceso privado
Inicio
Registros
Estado de su Trámite
Cámaras de Comercio
Consulta Tratamiento Datos Personales
Formatos CAE
Recaudo Impuesto de Registro
Registro de Proponentes
Cámara de Comercio Proponente RUP HUILA
Número de Inscripción RUP 000000005231
Fecha de Renovación 20240506
Fecha de Inscripción 20210416
Fecha de Cancelación 00000000
Estado del Proponente NORMAL
Consultar Clasificación UNSCP
Consultar Información Contratos, Multas y Sanciones
Consultar Noticias
Contratos 1
Multas 0
Sanciones 0
Empresas que forman parte del Grupo Empresarial o la Situacion de Control
Ver información
Buscar
9:19 a. m.
24/11/2024

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA RESPONSABILIDAD FISCAL , INTERVENCIÓN JUDICIAL Y COBRO COACTIVO

CERTIFICA:

Que una vez consultado el Sistema de Información del Boletín de Responsables Fiscales 'SIBOR', hoy domingo 24 de noviembre de 2024, a las 09:21:28, el número de identificación, relacionado a continuación, NO SE ENCUENTRA REPORTADO COMO RESPONSABLE FISCAL.

Tipo Documento	Cédula de Ciudadanía
No. Identificación	1082215054
Código de Verificación	1082215054241124092128

Esta Certificación es válida en todo el Territorio Nacional, siempre y cuando el tipo y número consignados en el respectivo documento de identificación, coincidan con los aquí registrados.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Resolución 220 del 5 de octubre de 2004, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales.

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA RESPONSABILIDAD FISCAL , INTERVENCIÓN JUDICIAL Y COBRO COACTIVO

CERTIFICA:

Que una vez consultado el Sistema de Información del Boletín de Responsables Fiscales 'SIBOR', hoy domingo 24 de noviembre de 2024, a las 09:22:16, el número de identificación de la Persona Jurídica, relacionado a continuación, NO SE ENCUENTRA REPORTADO COMO RESPONSABLE FISCAL.

Tipo Documento	Número de identificación tributario
No. Identificación	900271394
Código de Verificación	900271394241124092216

Esta Certificación es válida en todo el Territorio Nacional, siempre y cuando el tipo y número consignados en el respectivo documento de identificación, coincidan con los aquí registrados.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Resolución 220 del 5 de octubre de 2004, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales.

Datos del ciudadano

Señor(a) YERLY ANDREA SALAZAR VEGA identificado(a) con Cédula de ciudadanía Número 1082215054.

El ciudadano no presenta antecedentes

Señor(a) ciudadano(a): la expedición del certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación es gratuita en todo el país.
Fecha de consulta: domingo, noviembre 24, 2024 - Hora de consulta: 09:27:14

Datos del ciudadano

La Persona LIAN BPO S.A.S. identificado(a) con NIT Número 9002713943.

La persona no presenta antecedentes

Señor(a) ciudadano(a): la expedición del certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación es gratuita en todo el país.
Fecha de consulta: domingo, noviembre 24, 2024 - Hora de consulta: 09:28:03

POLICÍA NACIONAL
DE COLOMBIA

INICIO CONTÁCTENOS PREGUNTAS FRECUENTES

Consulta en línea de Antecedentes Penales y Requerimientos Judiciales

La Policía Nacional de Colombia informa:
Que siendo las 09:29:13 AM horas del 24/11/2024, el ciudadano identificado con:
Cédula de Ciudadanía Nº **1082215054**
Apellidos y Nombres: **SALAZAR VEGA YERLY ANDREA**

NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES
de conformidad con lo establecido en el artículo 248 de la Constitución Política de Colombia.

En cumplimiento de la Sentencia SU-458 del 21 de junio de 2012, proferida por la Honorable Corte Constitucional, la leyenda "NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES" aplica para todas aquellas personas que no registran antecedentes y para quienes la autoridad judicial competente haya decretado la extinción de la condena o la prescripción de la pena.

Esta consulta es válida siempre y cuando el número de identificación y nombres, correspondan con el documento de identidad registrado y solo aplica para el territorio colombiano de acuerdo a lo establecido en el ordenamiento constitucional.

Si tiene alguna duda con el resultado, consulte las **preguntas frecuentes** o acérquese a las instalaciones de la **Policía Nacional** más cercanas.

Volver al Inicio

Policía Nacional de Colombia

Portal de Servicios al Ciudadano PSC

Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC

Consulta Ciudadano

La Policía Nacional de Colombia informa:

Que a la fecha, 24/11/2024 09:36:15 a. m. el ciudadano con Cédula de Ciudadanía Nº. **1082215054 .**

NO TIENE MEDIDAS CORRECTIVAS PENDIENTES POR CUMPLIR.

De conformidad con la Ley 1801 de 2016 "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana". Registro interno de validación No. **105619278** . La persona interesada podrá verificar la autenticidad del presente documento a través de la página web institucional digitando https://www.policia.gov.co, menú ciudadanos/ consulta medidas correctivas, con el documento de identidad y la fecha de expedición del mismo. Esta consulta es válida siempre y cuando el número de cédula corresponda con el documento de identidad suministrado.

INISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE SANIDAD
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS

No. GS-2024-115018-UPRES-JEFAT- 29.25

Manizales, noviembre 24 de 2024

Señora subintendente
MARIANA BUITRAGO CARMONA
Responsable contratos
Carrera 17 Calle 67 esquina
Ciudad.

Asunto: Evaluación CALL CENTER PN UPRES MEMAZ MIC 185-2024

De manera atenta y respetuosa remito, el informe de evaluación técnica realizado al proceso de contratación No. PN UPRES MEMAZ MIC 185-2024 que tiene como 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".**

Que, basado a la información publicada en el Portal Único de Contratación Estatal www.colombiacompra.gov.co SECOP II y de acuerdo a la forma de evaluación establecido en la invitación del citado proceso, se procede a realizar la verificación técnica al siguiente oferente:

LINA BPO SAS
NIT 900271394-3

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

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	X	
6	Hora desarrollo	NA	1	X	
7	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	1	X	
8	Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador	NA	1	X	
9	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	1	X	

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.	X	

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.	X	
3	La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS debe entregar al oferente el alcance y detalle los procesos a tercerizar, la información de integración con otros aplicativos de terceros o propios de la Entidad, los canales de comunicación definidos asociados a los servicios contratados, fija tiempos de implementación de todos los servicios y todo lo requerido para iniciar la operación.	X	
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.	X	
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.	X	
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.	X	
7	EL oferente debe prestar los Servicios Contac Center en castellano.	X	
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	X	
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.	X	
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	X	
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.	X	
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.	X	
13	El horario de disponibilidad para la ejecución del contrato es el siguiente:	X	

	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.	X	
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.	X	
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.	X	
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; **1)** Visualizar el estado del personal en cualquier situación; **2)** Generar reportes diarios y consolidados **3)** Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma.	X	
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.	X	
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.	X	
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.	X	
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	X	
22	EL oferente debe disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar: **1)** El número único de llamada **2)** Fecha y hora de la llamada **3)** El agente que atiende la llamada	X	

	4) Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Unidad Prestadora de Salud caldas **5)** Motivo de la llamada. **6)** Motivo de la terminación de la llamada **7)** Observaciones a la llamada **8)** Estado de la llamada **9)** Tiempo de llamada **10)** 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). **11)** Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha, hora). **12)** Integración o CTI		
23	EL oferente debe disponer de un sistema de distribución automática de llamadas (ACD) que permita: **1)** Contestar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes; **2)** Enviar llamadas a un asesor cuando haya un asesor libre o cuando termine la locución. **3)** Gestionar las prioridades de asignación de llamadas. **4)** Informar el tiempo de espera aproximado	X	
24	EL oferente debe disponer de un software de gestión telefónica que permita: El municipio y departamento de procedencia de la llamada. **1)** Enrutamiento realizado de la llamada **2)** Reprogramar la llamada **3)** Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita **4)** identificar cuando la llamada sobrepase X minutos con el fin de realizar **5)** seguimiento a los tiempos de conversación (TMO). **6)** Consultar remotamente on-line (VPN, web servicie, etc) el estado de los agentes. **7)** Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los agentes. **8)** Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas. **9)** Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del **10)** Coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes. **11)** Permitir la inserción de comentarios a las llamadas monitoreadas.	X	
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 XMinisterio del Trabajo. EXl recurso humano dispuesto en esta modalidad debe tener a disposición las herXramientas 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.	X	
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	X	
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	X	

	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.	X	
29	Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del presente contrato	X	
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.	X	
31	Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del presente contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas.	X	
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.	X	
33	Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al CONTRATISTA en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo	X	
34	Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	X	
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.	X	
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.	X	
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.	X	
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.	X	

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.	X	
Experiencia	Experiencia mínima de (6) meses como Agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.		
Remuneración mínima	Dos punto dos (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	**1)** Aptitud de servicio **2)** Excelente manejo de relaciones interpersonales **3)** Habilidad para negociación **4)** Disciplina **5)** Organización **6)** Capacidad para seguimiento de instrucciones **7)** Disposición para el trabajo bajo presión **8)** Habilidades de digitación **9)** Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail) **10)** Habilidades de consulta en Internet **11)** 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. **1)** Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación **2)** Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios de Contac Center. **3)** 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. **4)** Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera. **5)** 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*, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardwarey software necesarias para la prestación del servicio.		
Herramientas de Hardware ySoftware	Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad Xcentral de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cXables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soXportada por el fabricante consu respectiva licencia o la versión de LXinux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipoX de cómputo debe contar con licencia de antivirus. *X* MXobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desXempeñar las funciones. *X* **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.	X	

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	Cuatro (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	**1)** Excelentes relaciones personales **2)** Capacidad de liderazgo **3)** Habilidad para negociación **4)** Capacidad de análisis y organización de datos **5)** Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas dee-mail, bases de Datos).		
Funciones recomendadas	**1)** Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Unidad Prestadora de Salud Caldas **2)** 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 **3)** Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadasa las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales(presencial, web, escrita entre otros) **4)** Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. **5)** Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. **6)** Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. **7)** Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. **8)** Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. **9)** 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 **10)** Identificar necesidades formativas. **11)** Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora.		
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva		X	
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	X	
Unidad de facturación del servicio	Anuncio Grabado		

Características requeridas	**1)** 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 **2)** 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. **3)** La grabación no debe presentar ningún error técnico o equivocación del locutor que desvirtúe el sentido o mensaje que se pretende transmitir. **4)** Adicionalmente, se debe ofrecer la publicación de anuncios en el IVR utilizando la grabación de los anuncios realizada por las Entidades. **5)** El CONTRATISTA factura los anuncios grabados en el respectivo mes. **6)** La Unidad Prestadora de Salud caldas debe proveer el libreto, texto o mensaje a grabar en cada anuncio. **7)** 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.	X	
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.	X	

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 definidospor 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 – SMS llega al 100% de los celulares en Colombia sin discriminar operador, plan o tipo de celular, Siempre y cuando el servicio se encuentre habilitado en todos los operadores; Debe llegar adicionalmente, a AVANTEL teniendo en cuenta su cobertura. El CONTRATISTA debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de mmo 1000 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 unmensaje 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.	X	
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, estáorientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.	X	
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, elProveedor sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada. La Entidad Compradora debe contemplar los minutos requeridos paraaplicación 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.	X	
Unidad de facturación del servicio	Valor Minuto (Tipo de Minuto)		
Descripción	Corresponde al minuto de conexión, a partir del contacto efectivo con el ciudadano y que consume el Agente para la atención a través del canal contratado por la Entidad Compradora. Es decir, es el cobro del minuto desde que la llamada es contestada por el ciudadano. El servicio incluye todos los costos asociados a la telefonía. No incluye el Agente.		
Canal de atención	El CONTRATISTA de servicios debe aprovisionar el servicio, para que sean operados por los Agentes en el canal de atención telefónico o voz		
Tipo de Minuto	Minuto Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía 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.	X	
Unidad de facturación del servicio	Canal en troncal SIP / Mes		
Detalle	Troncal SIP viene con plan de minutos ilimitados de conexión outbound local,por lo que estos costos de minutos outbound local no deberán cobrarse, ya que están involucrados dentro del servicio.		

	El proveedor debe tener la disponibilidad, instalación y configuración para coincidir con el inicio de la operación del canal de voz. El proveedor debe disponer del ancho de banda de Internet necesario para garantizar la disponibilidad y calidad de servicio. Debe ofrecer seguridad y garantizar la interoperabilidad de dicha troncal.		
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24		
Plataforma de Centro de Contacto para Agente			
Alcance del servicio	Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad Compradora.		
Unidad de facturación del servicio Plataforma Multicanal (Lote 1 y 2)	Licencia por Agente por canal / Mes	X	
Unidad de facturación del servicio Plataforma Omnicanal (Lote 1)	Licencia por posición / Mes		
Característica requerida	Descripción del requerimiento		
Modalidad de licenciamiento	Plataforma Omnicanal		

CONDICIONES TECNICAS MINIMAS	CUMPLE	NO CUMPLE
Experiencia del proponente	X	
Experiencia del personal	X	
Nivel educativo	X	
Capacidad operativa	X	
Otras condiciones técnicas verificables	X	
Formulario numero 4 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	X	
Formulario numero 5 Compromisos sistema de gestión ambiental	X	

Conclusiones: El oferente diligencia las fichas de condiciones técnicas mínimas debidamente diligenciadas con una X en la casilla cumple, esto es firmado por el representante legal con la siguiente leyenda *"Declaramos, bajo nuestra responsabilidad personal, y comprometiendo la responsabilidad Institucional de las personas jurídicas que representamos, que la información antes consignada es totalmente cierta, y puede ser verificada."*, entendiéndose que cumplen o cumplirán con estas a cabalidad una vez que se de inicio al objeto contractual y durante la duración del contrato, de igual manera esto podra ser verificado por quien obre como supervisor del contrato.

Atentamente,

Germán C.

Subintendente GERMAN CARDONA
Responsable telemática UPRES CALDAS

Revisado: SI. German cardona
Responsable Telemática

Fecha de elaboración: 24-11-2024
Ubicación: documentos oficios 2024

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICIA CALDAS
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS

No. GS-2024- 114496 **- UPRES-JEFAT 29.25**

Manizales, 22 de noviembre de 2024

Señora Subintendente
MARIANA BUITRAGO CARMONA
Responsable Oficina de Contratos UPRES Caldas
Ciudad

Asunto: Evaluación Económica Proceso **PN UPRES MEMAZ MIC 185- 2024**

De manera atenta y respetuosa remito a la señora Subintendente, el informe de evaluación económica realizado al proceso de contratación No. **PN UPRES MEMAZ MIC 185-2024** que tiene como 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*".

Que, basado a la información publicada en el Portal Único de Contratación Estatal www.colombiacompra.gov.co SECOP II y de acuerdo a la forma de evaluación establecido en la invitación del citado proceso, se procede a realizar la verificación económica de los interesados así:

OFERENTE	CC./NIT	DESCUENTO OFERTADO
AR MULTISERVIP SAS	901202847-7	3%
LIAN BPO SAS	900271394-3	3,2%
ENLACE INTERNACIONAL SAS	900.159.848	3%

VALOR PROCESO: SESENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL NOVECIENTO CINCUENTA PESOS ($67.948.950,00) distribuidos así:

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

De acuerdo al orden de elegibilidad se procede a realizar la evaluación a la propuesta más económica presentada dentro del proceso **PN UPRES MEMAZ MIC 043-2024** el proponente **LIAN BPO SAS** una vez verificada la oferta se pudo observar que oferta el **3,2%** de descuento el cual va ser aplicado a cada uno de los ítems según lo diligenciado en el ítem 3 criterios de selección y evaluación de las propuestas-requisitos habilitantes económicos numeral 3 porcentaje de descuento del portal UNICO DE CONTRATACION ESTATAL SECOP II.

Por lo anterior informo que según lo establece la invitación de la siguiente manera:

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 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-

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

CONCEPTO ECONOMICO: Teniendo en cuenta que la empresa **LIAN BPO SAS**, oferto el 3,2% de descuento; **CUMPLE,** el porcentaje de descuento será aplicado a cada para cada uno de los ítems del proceso de acuerdo a lo siguiente:

El Proponente debe anexar estos documentos en su oferta en la pregunta 'CARTA DE INTEGRIDAD DE PRECIOS: Los precios deben incluir la carga tributaria, arancelaria de ley, todos los costos administrativos como seguros y fletes. No se aceptan reajustes ni cobros adicionales (diligenciar formulario No.11)'.	
1.5	La adjudicación de este proceso será por el TOTAL del presupuesto asignado para la vigencia 2025; (45.299.300), en cuanto a la vigencia 2024 (22.649.650), 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, al valor techo establecido para dicha vigencia y sobre el valor resultante se realizará su adjudicación, deberá relacionar el porcentaje de descuento en números enteros:
3,2	

Así mismo el oferente presenta los siguientes documentos de orden económico solicitados en la invitación los cuales se encuentran vigentes y diligenciados por el representante legal

- ✓ CERTIFICACIÓN BANCARIA vigente y activa con una fecha de expedición **no superior a 30 días**.
- ✓ DATOS BÁSICOS BENEFICIARIO CUENTA **(Formulario No. 2)**
- ✓ CARTA DE SOSTENIMIENTO DE PRECIOS: Los precios tienen un tiempo máximo de sostenimiento que será equivalente a la vigencia del contrato a celebrar y de sus adiciones cuando sea necesaria, el cual deberá ser anexado en carta firmada por el representante legal o quien haga sus veces por medio de poder expreso para hacerlo **(Formato No. 11).**
- ✓ CARTA DE INTEGRIDAD DE PRECIOS: Los precios deben incluir la carga tributaria, arancelaria de ley, todos los costos administrativos como seguros y fletes. No se aceptan reajustes ni cobros adicionales, aunque no anexan (**Formato** No. **12)** LIAN BPO S.A.S se compromete a tener en cuenta los impuestos tributarios de ley.

CONSIDERACIONES FINALES

De acuerdo con la información que antecede al oferente **LIAN BPO SAS**, **identificada** con NIT. **# 900271394-3, CUMPLE** con la totalidad de requerimientos de orden económico establecidos en la invitación del proceso PN UPRES MEMAZ MIC 185-2024

Atentamente,

PS. 12 Luz Nelly Parra Parra
Comité económico

Fecha de elaboración: 22/11/2024
Ubicación: D:\DOCUMENTOS2024\CONTRATOS 2024

Carrera 17 calle 67 esquina
Teléfono(s): 3505588772
decal.upres-@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA