**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**
**POLICÍA NACIONAL**

**POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PN MEMAZ No. 91-7-20089-25 CELEBRADO ENTRE LA NACIÓN - POLICÍA NACIONAL - POLICÍA METROPOLITANA DE MANIZALES – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS Y LA EMPRESA LIAN BPO S.A.S, CUYO OBJETO ES 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 ESTA UNIDAD*"**

---

Entre los suscritos, de una parte **LA NACION - POLICÍA NACIONAL – METROPOLITANA DE MANIZALES – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS** quien actúa a través de su representante legal o su delegado, quien en adelante se denominará **La Policía Metropolitana de Manizales – Unidad Prestadora de salud Caldas**, y por la otra, la **CONTRATISTA**, debidamente identificados como aparece en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO", hemos convenido celebrar el presente contrato, previos los siguientes considerandos: **a)** Que se elaboraron los estudios y documentos previos de conformidad con lo señalado en el Decreto 1082 de 2015 y la Resolución No. 00090 del 15/01/2018, por el cual se adopta el manual de contratación de la policía nacional. **b)** Que, al momento de la apertura del proceso de selección, se contó con la respectiva apropiación presupuestal que respalda el presente compromiso. **c)** Que el presente contrato se deriva de un proceso de contratación realizado por la modalidad de Selección Abreviada subasta inversa, fundamentado en los artículos **Artículo 2.2.1.2.1.2.1 y 2.2.1.2.1.2.2** modificado por el artículo 6 del Decreto 1860 de 2021. **d)** Que mediante Resolución No. 251 del 13 MAY 2025 se adjudicó el proceso de contratación No**. PN UPRES MEMAZ SA 059-2025** a la empresa **LIAN BPO S.A.S**, teniendo en cuenta que cumplió con todos los requisitos conforme con lo regulado en el Articulo 2.2.1.1.2.2.6 del Decreto 1082 de 2015; y lo establecido en el pliego de condiciones. **e)** Que la **POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS** designará un supervisor para el presente contrato, el cual mantendrá comunicación con el CONTRATISTA, durante el desarrollo del contrato y ejercerá las funciones prescritas en la Ley 1474 de 2011 y el capítulo XII SUPERVISIÓN/INTERVENTORÍA de la Resolución No. 00090 del 15/01/2018, "Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, adoptado mediante Resolución 03049 de 2014". **f)** Que habiéndose dado cumplimiento a todos los trámites y requisitos que exige la contratación administrativa para este tipo de contrato (Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015), es procedente la celebración del mismo, el cual se regirá por las siguientes clausulas: **CLAUSULA PRIMERA. OBJETO:** El objeto del presente contrato es el que se indica el Anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO". **CLAUSULA SEGUNDA. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS** – La ejecución del presente contrato se realizará de acuerdo con las especificaciones contenidas en la Oferta presentada por el **CONTRATISTA**, y las contenidas en pliego de condiciones del proceso de Selección Abreviada **PN UPRES MEMAZ SA 059-2025**, documentos que forman parte integral del presente contrato, y de acuerdo a la descripción que se indica el Anexo No. 2 "ASPECTOS TÉCNICOS". **CLAUSULA TERCERA. VALOR:** Para efectos legales, fiscales y presupuestales, el valor del contrato asciende a la suma descrita en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO". **PARÁGRAFO:** LA POLICÍA NACIONAL – La Policía Metropolitana de Manizales-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. **CLAUSULA CUARTA. FORMA DE PAGO: LA POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS** pagará al **CONTRATISTA** el valor de este

contrato de conformidad con lo dispuesto en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO". **PARÁGRAFO - CUENTA PARA PAGOS:** Los pagos previstos en esta cláusula se acreditarán a la cuenta que se indica en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO", a favor del CONTRATISTA, o en otro banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos TREINTA (30) DÍAS de anticipación, acompañado de certificación bancaria a nombre de la firma Contratista. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley. **CLAUSULA QUINTA. APROPIACIÓN PRESUPUESTAL:** El presente contrato está amparado por la apropiación presupuestal que se indica en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO". **CLAUSULA SEXTA. PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución del contrato es el señalado en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO". **CLAUSULA SÉPTIMA. VIGENCIA:** La Vigencia del presente contrato será de CUATRO (4) MESES adicionales al plazo de ejecución establecido en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO". **CLAUSULA OCTAVA. LUGAR DE EJECUCIÓN:** El sitio en el cual se ejecutará contrato será el que se indica en el Anexo No. 1 "DATOS DEL CONTRATO". **CLAUSULA NOVENA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** 1. Cumplir con el objeto contractual. 2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas. 3. Responder en los plazos que la POLICÍA NACIONAL establezca en cada caso, los requerimientos de aclaración o de información que le formule. 4. Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), por cuanto el cumplimiento de esta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago. 5. Constituir en debida forma y aportar al Grupo Contractual y Seguimiento de la Unidad Prestadora de Salud Caldas o quien haga sus veces, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, la Garantía Única. 6. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros. 7. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Unidad Prestadora de Salud Caldas de la Policía Nacional y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias. 8. Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato. 9. Restituir a LA POLICÍA NACIONAL los elementos que haya colocado a su disposición para el desarrollo del objeto contractual, cuando se lo requiera o al finalizar el contrato, en caso de que se hayan suministrado. 10. Estarán a cargo del CONTRATISTA los costos de transporte, movilización, seguros, fletes, que se causen con motivo del traslado de los elementos, insumos y equipos relacionados con la ejecución del contrato, estos costos se entenderán incorporados al valor total del contrato que se llegase a celebrar, incluyendo impuestos. 11. El contratista comprometerse a cumplir cabalmente con lo establecido en la normatividad vigente en materia ambiental de conformidad con las actividades en las cuales desarrolle su objeto social. 12. Dar cumplimiento a la Resolución 0312 del 2019 "Por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST". 13. De conformidad con lo establecido en la CIRCILAR 042 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA – SIIF NACIÓN del 26 de diciembre de 2023, el proceso para la validación de documentos electrónicos ante la DIAN para las entidades ejecutoras del Presupuesto General de la Nación se realizará a través del Sistema Facturación Electrónica SIIF Nación habilitado en la DIAN como Software Propio, "FACTURADOR SIIF NACION". Por consiguiente, las entidades deberán ajustarse a los requisitos y parámetros allí establecidos para el trámite de facturación electrónica, igualmente para las entidades que no están obligadas a facturar electrónicamente, deberán cumplir con el proceso de emisión de documento soporte. 14. INDEMNIDAD: El CONTRATISTA se obliga a mantener indemne a la Unidad Prestadora de Salud Caldas de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones. 15. El oferente deberá dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del decreto 1860 de 2021, so pena imponer las sanciones establecidas del mismo. 16. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Dirección Administrativa y Financiera de la Policía Nacional y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias. 17. Responder laboralmente por la vinculación del personal que contrate o utilice para la ejecución del presente contrato. 18. Participar en las reuniones

mensuales con el supervisor del contrato, de la Unidad Prestadora de Salud Caldas, donde harán entrega del valor facturado a la fecha y análisis de la ejecución del contrato, verificando el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el contrato. 19. Se solicita la respectiva retroalimentación en el caso de OBSERVACIÓNES, quejas o sugerencias que el personal de la policía nacional coloque en los buzones que para tal fin tenga la entidad contratista. 20. El proponente se obliga a comunicar por escrito al contratante cualquier cambio en la información suministrada para el desarrollo del presente contrato. De igual forma, si se trata del cambio en el número de la cuenta bancaria en la que se realizarán los pagos, debe allegarse en original la certificación bancaria correspondiente. 21. El contratista garantiza el suministro de los elementos ofertados dentro de la propuesta y con las tarifas pactadas, comprometiéndose a sostener los precios durante toda la ejecución del contrato. La Unidad Prestadora de Salud 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. 22. En caso en que durante el tiempo de ejecución del contrato surja alguna eventualidad de fuerza mayor o caso fortuito que afecte a cualquiera de las partes, el CONTRATISTA deberá informar por escrito al supervisor del contrato, con el fin de definir la solución de mutuo acuerdo. 23. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5º de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual **CLAUSULA DECIMA. INEXISTENCIA DEL VÍNCULO LABORAL** – El presente contrato no genera relación laboral alguna entre **EL CONTRATANTE** y los empleados que **EL CONTRATISTA** ocupe en el cumplimiento del objeto Contractual. Por lo tanto, los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal de **EL CONTRATISTA**, son de responsabilidad exclusiva del mismo. **CLAUSULA DECIMA PRIMERA. DERECHOS DE LA POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES:** Supervisar el desarrollo y ejecución del presente contrato, y acceder a los documentos e información que soportan la labor de **EL CONTRATISTA**. **CLAUSULA DECIMA SEGUNDA OBLIGACIONES DE LA POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES:** 1. Poner a disposición del **CONTRATISTA** los bienes y lugares que se requieran para la ejecución y entrega del objeto contratado. 2. Una vez se surta el proceso de contratación estatal, asignar un Supervisor, a través de quien la **POLICÍA NACIONAL** mantendrá la interlocución permanente y directa con el **CONTRATISTA**. 3.Ejercer el control sobre el cumplimiento del contrato a través del Supervisor designado para el efecto, exigiéndole la ejecución idónea y oportuna del objeto a contratar. 4.Recibir a satisfacción los bienes y/o servicios que sean entregados por el **CONTRATISTA,** cuando estos cumplan con las condiciones establecidas y en especial las especificaciones u obligaciones técnicas contenidas en el anexo técnico. 5. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías a que hubiere lugar, para lo cual el Supervisor dará aviso oportuno a la POLICÍA NACIONAL, sobre la ocurrencia de hechos constitutivos de mora o incumplimiento**.** 6. Pagar al **CONTRATISTA** en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales y de PAC previstas para el efecto.7. Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que requiera para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del contrato. 8. Solicitar y recibir información técnica respecto del bien o servicio y demás del **CONTRATISTA** en desarrollo del objeto del contractual. 9. Rechazar los bienes y/o servicios cuando no cumplan con los requerimientos técnicos exigidos. **CLAUSULA DÉCIMA TERCERA. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD:** Las partes acuerdan que cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre ellas para el cumplimiento del objeto contractual, será mantenida en estricta confidencialidad. La parte receptora correspondiente sólo podrá revelar información confidencial a quienes la necesiten y estén autorizados previamente por la parte de cuya información confidencial se trata, se considera también información confidencial: a) aquella que como conjunto o por la configuración o estructuración exacta de sus componentes, no sea generalmente conocida entre los expertos en los campos correspondientes. b) La que no sea de fácil acceso, y c) aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial. **CLAUSULA DÉCIMA CUARTA. MECANISMO DE COBERTURA DEL RIESGO A CARGO DEL CONTRATISTA:** Dentro de los TRES (03) DÍAS hábiles siguientes a la suscripción y registro del contrato y la entrega de la copia firmada del mismo al **CONTRATISTA,** éste deberá constituir y presentar a favor de la POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS identificada con el NIT. 900.805.219-6, uno

cualquiera de los mecanismos de cobertura de riesgo establecidos en el Decreto 1082 de 2015, que cubra los siguientes riesgos: **a) DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Equivalente al VEINTE (20%) POR CIENTO del valor total del Contrato **$29.000.000,00** que cubra el término de vigencia del Contrato y dos meses más, incluyendo sus prórrogas si a ello hubiere lugar, es decir **TRECE (13) MESES ONCE (11) DÍAS**. **b) DE CALIDAD DE LOS BIENES:** Equivalente al CINCUENTA POR CIENTO (50%) del valor total del Contrato, **$72.500.000,00** que cubra el término de vigencia del Contrato y Un (01) Año más, incluyendo sus prórrogas si a ello hubiere lugar; -es decir **UN (01) AÑO ONCE (11) MESES Y ONCE (11) DÍAS**. **c) DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES:** Equivalente al CINCO POR CIENTO (5%) del valor total del Contrato **$7.250.000,00** que cubra el término de vigencia del Contrato y tres (3) años más, incluyendo sus prórrogas si a ello hubiere lugar. - es decir **TRES (03) AÑOS, ONCE (11) MESES Y ONCE (11) DÍAS**, PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de constituirse póliza, en la misma deberá constar expresamente que se ampara el cumplimiento del contrato, el pago de las multas y de la penal pecuniaria convenidas y que la entidad aseguradora renuncia al beneficio de excusión. Así mismo, se indicará que en el evento en que por incumplimiento del contratista garantizado el asegurador resolviera continuar, como cesionario, con la ejecución del contrato y la entidad estatal contratante estuviere de acuerdo con ello, el contratista garantizado aceptará desde el momento de contratación de la póliza la cesión del contrato a favor del asegurador. En todo caso, dependiendo del tipo de mecanismo de cobertura elegido, deberá cumplir con los requisitos establecidos en el decreto 1082 de 2015, **CLAUSULA DÉCIMA QUINTA INDEMNIDAD:** El CONTRATISTA se obliga a mantener indemne a LA POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES - UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes, salvo que justifiquen en los estudios y documentos previos, que atendiendo el objeto y las obligaciones contenidas en cada contrato y las circunstancias en que éste deberá ejecutarse. **CLAUSULA DÉCIMA SEXTA. SANCIONES:** Las partes convienen en establecer las siguientes formas de sancionar el incumplimiento de las obligaciones, adquiridas por El **CONTRATISTA** en virtud del presente contrato, así: **a) MULTA:** Si el incumplimiento es parcial El **CONTRATISTA** reconocerá y pagará a **LA POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES-** UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS, una suma entre un rango del CERO PUNTO VEINTICINCO POR CIENTO (0.25%) al CERO PUNTO CINCO POR CIENTO (0.5%) de valor del contrato por cada día de retardo en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato, de acuerdo con la gravedad del incumplimiento y sin que se supere el VEINTE POR CIENTO (10%) del valor total del contrato. En caso de incumplimiento no valorable en días la sanción a imponer se tasará entre el CERO PUNTO CINCO (0.5%) AL CINCO (5%) POR CIENTO del valor del contrato según la gravedad del incumplimiento, evaluada por **LA POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES-** UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS**, Para fijar el monto a imponer se tendrá en cuenta lo establecido en el pliego de condiciones así: se puede imponer al proveedor multa de un salario mínimo diario legal vigente por cada día de retraso en el cumplimiento de las obligaciones**. **Multa por la mora en la constitución de los requisitos de ejecución y legalización:** cuando el contratista no constituya dentro del término y en la forma prevista en el contrato, o en alguno de sus modificatorios, la póliza de garantía única, en caso de existir, y/o alguno de los requisitos de legalización, la **POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS**, podrá mediante acto administrativo afectar al **CONTRATISTA** con multa, cuyo valor se liquidará con base en un cero punto DOS POR CIENTO (0,2%) del valor del contrato, por cada día de retardo y hasta por DIEZ (10) DÍAS. **b) PENAL PECUNIARIA**. - En caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total de las obligaciones derivadas del presente contrato, **EL CONTRATISTA** pagará a la **POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES –** UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al VEINTE POR CIENTO (20%) del valor del contrato cuando se trate de incumplimiento total del contrato y proporcional al incumplimiento parcial del contrato que no supere el porcentaje señalado. Para efectos de calcular el monto del incumplimiento parcial relativo a la obligación de plazo de ejecución, se empleará la misma fórmula de estimación de valor contemplada en el literal a) del presente artículo. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como pago parcial y definitivo de los perjuicios que cause a LA POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES - UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS, No obstante, LA POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES - UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS, se reserva el derecho

de cobrar perjuicios adicionales por encima del monto de lo aquí pactado, siempre que los mismos se acrediten. El pago de la cláusula penal pecuniaria estará amparado mediante póliza de seguros en las condiciones establecidas en el presente contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El procedimiento para la imposición de las multas y sanciones, se sujetará a lo previsto en el artículo 86 de la ley 1474 de 2011 y a la Resolución No. 03049 de 2014 " Por la cual se adopta la guía para la modalidad de selección abreviada de la Policía Nacional" así: Recibido el informe del supervisor en el que se señale un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista, el Grupo de contratos o la dependencia que haga sus veces, remitirá al ordenador un informe con la relación detallada de los hechos en que se funda el eventual incumplimiento del contratista, las actuaciones llevadas a cabo por el interventor o supervisor del contrato y la pertinencia de la imposición de multa, sanción o declaratoria de incumplimiento, según corresponda. Dicho documento deberá estar acompañado del informe de interventora o de supervisión. 2. La asesoría jurídica de la entidad verificará el informe presentado por el Grupo de Contratos o la dependencia que haga sus veces, efectuará el análisis correspondiente y lo presentará al delegatario contractual, quien, con arreglo a dicho análisis, ordenará la citación a audiencia al contratista. El documento de citación estará a cargo de la asesoría jurídica de la entidad y contendrá: a) La mención expresa y detallada de los hechos que la soportan; b) La enunciación de las normas o cláusulas posiblemente violadas; c) La mención de las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación; d) El Lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia. **NOTA 1.** La determinación de la fecha de realización de la audiencia deberá obedecer a la naturaleza del contrato y a la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. **(Literal a) art. 86 ley 1474 de 211). NOTA 2.** La citación será suscrita por el delegatario contractual y estará acompañada del informe de interventora o supervisión. A la audiencia deberá ser convocado el interventor o supervisor del contrato. **NOTA 3.** En el evento en que la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros, el garante será citado de la misma manera. 3. La audiencia será presidida por el ordenador, una vez instalada se procederá a constatar la asistencia y a instruir a los participantes sobre la forma como se desarrollará. Surtido lo anterior el ordenador hará la presentación de las circunstancias de hecho que motivan la actuación, enunciando las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación **4**. Concluida la intervención del ordenador se concederá el uso de la palabra al representante legal del contratista o a quien lo represente, y al garante, para que presenten sus descargos, para lo cual podrán rendir las explicaciones del caso, aportar pruebas y controvertir las presentadas por la respectiva Unidad Policial. 5. Finalizada la intervención del contratista y la del garante, el delegatario contractual con apoyo en las pruebas e informes que respalden su decisión, ordenará dar lectura de la resolución motivada, proyectado por la asesoría jurídica de la Unidad, en la que se consignará lo ocurrido en desarrollo de la audiencia, y se decidirá sobre la imposición o no de la multa, sanción o declaratoria de incumplimiento. La resolución así expedida se entenderá notificada en la audiencia. Contra la decisión proferida sólo procede el recurso de reposición que se interpondrá, sustentará y decidirá en la misma audiencia. La decisión sobre el recurso se entenderá notificada en la misma audiencia. 6. El delegatario contractual podrá dar por terminada la audiencia en cualquier momento, sí por algún medio tiene conocimiento de la cesación de la situación de incumplimiento. Para el efecto se levantará el acta correspondiente. **(Literal d) art. 86 ley 1474 de 2011).** NOTA 4. Con antelación al inicio de la audiencia el supervisor del contrato deberá verificar que el incumplimiento de las obligaciones contenidas en su informe y que originó la actuación, aun persista. 3) La audiencia será presidida por el ordenador del gasto, una vez instalada se procederá a constatar la asistencia y a instruir a los participantes sobre la forma como se desarrollará. Surtido lo anterior el ordenador del gasto hará la presentación de las circunstancias de hecho que motivan la actuación, enunciando las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación. 4) Concluida la intervención del ordenador del gasto, se concederá el uso de la palabra al representante legal del contratista o a quien lo represente, y al garante, para que presenten sus descargos, para lo cual podrán rendir las explicaciones del caso, aportar pruebas y controvertir las presentadas por la respectiva unidad policial. 5) Finalizada la intervención del contratista y la del garante, el delegatario contractual con apoyo en las pruebas e informes que respalden su decisión, ordenará dar lectura de la resolución motivada, proyectada por la asesoría jurídica de la unidad policial, en la que se consignará lo ocurrido en desarrollo de la audiencia, y se decidirá sobre la imposición o no de la multa, sanción o declaratoria de incumplimiento. La

resolución así expedida se entenderá notificada en la audiencia. Contra la decisión proferida solo procede el recurso de reposición que se interpondrá, sustentará y decidirá en la misma audiencia. La decisión sobre el recurso se entenderá notificada en la misma audiencia. 6) El delegatario contractual podrá dar por terminada la audiencia en cualquier momento, si por algún medio tiene conocimiento de la cesación de la situación de incumplimiento. Para el efecto se levantará el acta correspondiente. (Literal d) art.86 Ley 1474 de 2011) NOTA **5.** Para hacer efectivo el pago de las multas, sanciones pactadas en el contrato, y de la cláusula penal pecuniaria podrá acudirse a descontar el valor de las mismas de las sumas adeudadas al contratista o, a efectuar su cobro a través de la garantía constituida por éste. Para el efecto en el acto administrativo correspondiente se harán las previsiones del caso. Sí por ninguna de estas vías se logra el pago de las sanciones, se acudirá al cobro por jurisdicción coactiva. Si dicho pago no se hubiere efectuado durante el término de duración del contrato, se tendrá en cuenta al momento de su liquidación. **(Parágrafo art.17 ley 1150 de 2007). NOTA 6.** De conformidad con lo dispuesto en el **numeral 2° del artículo 1°de la ley 80 de 1993,** en tratándose de uniones temporales, las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato se impondrán de acuerdo con la participación en la ejecución del contrato de cada uno de sus miembros. NOTA 7. De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2° del artículo 7° de la Ley 80 de 1993, en tratándose de uniones temporales, las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato se impondrán de acuerdo con la participación en la ejecución del contrato de cada uno de sus miembros. NOTA 8. Las multas y sanciones impuestas con anterioridad al 12 de julio de 2011 no contabilizan para efectos de aplicación de la inhabilidad prevista en el artículo 90 de la Ley 1474 de 2011. **PARÁGRAFO SEGUNDO – LIQUIDACIÓN Y PAGOS DE LAS MULTAS.** La liquidación y el pago de las multas que se causen, conforme a la cláusula precedente, se liquidara y harán exigibles de acuerdo con las siguientes condiciones: Todas las multas que se causen, el contratista autoriza desde ya para que puedan ser descontadas de los valores a favor del contratista derivados de la ejecución del contrato. En todo caso, el pago o la deducción de dichas multas no lo exonerarán de su obligación de cumplir plenamente con las responsabilidades y obligaciones que emanen del presente contrato. 2) En todo caso y para todos los efectos legales, las partes pactan que este contrato conjuntamente con el acto administrativo que impone la multa o sanción por retardo prestara merito ejecutivo. 3) El pago de la sanción a que se refiere esta cláusula podrá exigirse por vía ejecutiva. Si dicho pago no se hubiere efectuado durante el término de duración del contrato, se tendrá en cuenta al momento de su liquidación **CLAUSULA DECIMA SEPTIMA. CADUCIDAD ADMINISTRATIVA:** Si se presenta algún hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo de **EL CONTRATISTA**, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato y evidencie que puede conducir a su paralización, **EL CONTRATANTE** por medio de acto administrativo debidamente motivado podrá decretar la caducidad y ordenar la liquidación en el estado en que se encuentre, todo de conformidad con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 80 de 1.993. Ejecutoriada la resolución de caducidad, el contrato quedará definitivamente terminado y **EL CONTRATISTA** no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna. **EL CONTRATANTE**, hará efectivo el valor de la pena pecuniaria, y procederá a su liquidación. Para efectos de esta liquidación, **EL CONTRATISTA** devolverá a **EL CONTRATANTE** los dineros que hubiere recibido por concepto del presente contrato, previa deducción del valor de los servicios prestados por aquel y recibidos a satisfacción por **EL CONTRATANTE** de conformidad con lo establecido en la cláusula primera del presente contrato. En el acta de liquidación se determinarán las obligaciones a cargo de las partes, teniendo en cuenta el valor de las sanciones por aplicar o las indemnizaciones a cargo **EL CONTRATANTE**, si a esto hubiere lugar, y la fecha de pago. **CLAUSULA DECIMA OCTAVA. OTRAS FACULTADES EXCEPCIONALES:** En caso de presentarse cualquiera de las circunstancias establecidas en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 80/93, debidamente establecidas y documentadas, la POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES podrá hacer uso de las facultades excepcionales allí previstas, en caso que las mismas resulten aplicables. **CLAUSULA NOVENA. MONEDA DEL CONTRATO:** La moneda del presente contrato es la indicada en el anexo No.1 DATOS DEL CONTRATO. **CLAUSULA VIGÉSIMA: CESIONES Y SUBCONTRATOS: EL CONTRATISTA** no podrá ceder en todo o en parte el presente contrato a persona alguna natural o jurídica, nacional o extranjera, sin previa autorización escrita de **EL CONTRATANTE**, pudiendo esta reservarse las razones que tenga para negar dicha autorización. La celebración de subcontratos no relevará al **EL CONTRATISTA** de las responsabilidades que asume en virtud del presente contrato. **EL CONTRATANTE** no adquirirá relación alguna

con los Subcontratistas. **CLAUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: El CONTRATISTA** declara bajo la gravedad del juramento, la cual se entenderá cumplida con la suscripción del presente Contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad señaladas en la ley. **CLAUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN TEMPORAL:** Las partes podrán suspender temporalmente el plazo de ejecución del contrato, cuando se presenten causas que impidan la ejecución temporal o transitoria, por ocurrencia de un imprevisto o hecho inevitable, una vez establecida en debida forma la causal se suscribirá un acta entre las partes, donde conste el evento, su causa, el término de la suspensión y aquellas previsiones que se consideren necesario consignar. El tiempo de suspensión no se computará para los efectos del plazo extintivo del presente contrato. Para el reinicio de la ejecución y, superada la situación que originó la suspensión del plazo de ejecución, se suscribirá la correspondiente acta de reinicio. **CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Si con ocasión del desarrollo y ejecución del contrato, sugieren diferencias o discrepancias entre las partes, estas se comprometen a utilizar los mecanismos de solución directa previstos en el artículo 68 de la Ley 80 de 1993 y ley 1563 del 2012 **CLAUSULA VIGÉSIMA CUARTA. PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN:** Para el **perfeccionamiento** del presente contrato se requiere de las firmas de las partes y para su **ejecución la expedición del** correspondiente registro presupuestal, y la aprobación de las pólizas. **PARÁGRAFO. -** El CONTRATISTA deberá presentar en el Grupo de Contratos del **CONTRATANTE** dentro de los TRES (03) DÍAS hábiles siguientes al retiro de la copia del Contrato, los siguientes documentos: las garantías solicitadas con el recibo de pago y la expedición de la Certificación de Cumplimiento de los Aportes Parafiscales de que trata el artículo 23 de la Ley 1150 de 2.007 por parte del CONTRATISTA. Las sanciones que ocasionen su no pago oportuno y la no entrega de los respectivos documentos a **EL CONTRATANTE** dentro del término antes fijado, serán a cargo del **CONTRATISTA**. **CLAUSULA VIGÉSIMA QUINTA. DOCUMENTOS:** 1.) Pliego de condiciones del proceso de Selección Abreviada **PN UPRES MEMAZ SA 059-2025** 2.) El Certificado de Disponibilidad Presupuestal SIIF No. 22225 de fecha 09/04/20254 expedido por el jefe de Presupuesto de LA POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES 3.) Resolución de Adjudicación No. 251 de fecha 13 MAY 2025 4.) Oferta de **EL CONTRATISTA**. 5.) El Certificado de Existencia y Representación Legal de **EL CONTRATISTA**. 6) Fotocopia del NIT de la Empresa. 8.) Resolución No. 00090 del 15/01/2018, "Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, adoptado mediante Resolución 03049 de 2014" **CLAUSULA VIGÉSIMA SÉXTA. IMPUESTOS: El CONTRATISTA** pagará todos los impuestos, tasas, contribuciones y similares que se deriven de la ejecución del contrato, de conformidad con la ley colombiana. **CLAUSULA VIGÉSIMA. SEPTIMA: VEEDURÍAS CIUDADANAS:** el presente contrato está sujeto a la vigilancia y control ciudadano, en los términos que señala el artículo 66 de la Ley 80 de 1993. **CLAUSULA VIGESIMA OCTAVA: RÉGIMEN LEGAL:** Este contrato se regirá por el Estatuto General de Contratación Administrativa vigente y sus decretos reglamentarios, las leyes de presupuesto, en general las normas civiles y comerciales vigentes en Colombia, las demás normas concordantes que rijan o lleguen a regir los aspectos del presente contrato y las disposiciones de la Policía Nacional que apliquen. **CLAUSULA VIGESIMA NOVENA ANALISIS DE RIESGOS** El contratista: Declara que conoce y acepta los riesgos del presente proceso contractual que se relacionaron en el pliego de condiciones definitivo que hace parte integrante del presente contrato **CLAUSULA TRIGESIMA: FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO** - El **CONTRATISTA** no será responsable ni se considerará que ha incurrido en incumplimiento de sus obligaciones, si se presentaren durante su ejecución circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito u otros hecho fuera de su control debidamente comprobadas, conforme a las definiciones del Artículo 1° de la Ley 95 de 1.890. Para que se dé cumplimiento a la anterior estipulación, es necesario que el **CONTRATISTA** dé a conocer por escrito al **CONTRATANTE**, dentro de los CINCO (5) DÍAS hábiles, siguientes a la ocurrencia de las posibles causas, acompañando a dicho escrito de todos los documentos y pruebas de soporte que demuestren su ocurrencia, manifestando el tiempo estimado en el cual podrá reanudar o normalizar la prestación del servicio. En caso de persistencia de la causal o causales de fuerza mayor o caso fortuito, el **CONTRATISTA** informará por escrito al **CONTRATANTE** dicha circunstancia o circunstancias por escrito cada QUINCE (15) Días calendario, hasta por un término máximo de SESENTA (60) DÍAS calendario, vencido el cual, el **CONTRATANTE** podrá dar por terminado el Contrato, lo cual comunicará al **CONTRATISTA** sin que haya sanción alguna para éste. Cuando las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas no excedieran de SESENTA (60)

DÍAS calendario, se levantará un acta suscrita por las partes, con el fin de prorrogar el plazo de entrega en forma tal que se reponga el tiempo durante el cual han existido dichas causales. **PARÁGRAFO** – Para efectos de determinar si existe fuerza mayor o caso fortuito bastará simplemente el pronunciamiento del **CONTRATANTE** en forma motivada al respecto. En el evento que el **CONTRATANTE** considere que no existen tales circunstancias el **CONTRATISTA** asumirá las responsabilidades sobre el cumplimiento del plazo contractual en la forma contratada. **CLAUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD:** El contratista acatará los lineamientos del Régimen de protección de datos y demás aspectos relacionados con el tratamiento de la información que les sea aplicable, en el marco de la ley estatutaria 1581 de 2012 y de la ley 1712 de 2014,del capítulo 25 titulo 2 del libro 2 de la parte 2 del decreto 1074 del 2015 y las normas que la modifiquen, reglamenten o sustituyan en virtud de lo cual se hacen responsables de la privacidad, seguridad y confidencialidad y la Resolución No. 08310 de 2016 por la cual se expide el Manual de Seguridad de la Información para la Policía Nacional. **TRIGESIMA SEGUNDA: DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para todos los efectos, las partes acuerdan como domicilio contractual la Ciudad de Manizales (Caldas), para constancia de lo anterior, se firma en un (1) original el día 14 MAY 2025

**CONTRATANTE**

Coronel **DAVE ANDERSON FIGUEROA CASTELLANOS**
Comandante Policía Metropolitana de Manizales

**EL CONTRATISTA**

**YERLY ANDREA SALAZAR VEGA**
CC. No. 1.082.215.054 de Yaguará Huila
Representante legal LIAN BPO S.A.S

**Elaboró: SI. Mariana Buitrago Carmona**
**UPRES JEFAD**

**Revisó: Sonia Marina Ortiz Alvarez**
**UPRES ASJ**

**Revisó: IT. Ricardo Andrés Palacio Piedrahita**
**UPRES JEFAD**

**Aprobó: TE. Lina María García León**
**UPRES JEFAT (E)**

**Aprobó: CT. Yaneth Vanegas Delgado**
**MEMAZ JEFAD**

**Aprobó: TC. Edward Mauricio Dávila Sánchez**
**MEMAZ SUBCO (E)**

## ANEXO No.1
## "DATOS DEL CONTRATO"

| | |
|---|---|
| **CONTRATO** | **91-7-20089-25** |
| **CONTRATANTE** | LA NACIÓN – POLICÍA NACIONAL – POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES- UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS |
| **REPRESENTANTE LEGAL Y/O DELEGADO** | Coronel DAVE ANDERSON FIGUEROA CASTELLANOS |
| **CÉDULA DE CIUDADANÍA No.** | 13.741.103 expedida en Bucaramanga |
| **CARGO** | COMANDANTE POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES |
| **DISPOSICION DE NOMBRAMIENTO** | Resolución 0017 del 08 de enero del 2025 emanada del Ministerio de Defensa Nacional |
| **RESOLUCIÓN DE DELEGACIÓN** | Resolución No. 00011 del 02 de enero 2025, modificada por la Resolución 00364 del 12 de febrero del 2025, expedida por la Dirección General de la Policía Nacional. |
| **CONTRATISTA** | NOMBRE: LIAN BPO S.A.S<br>NIT: 900271394-3<br>REPRESENTANTE LEGAL: YERLY ANDREA SALAZAR VEGA<br>DOC. IDENTIDAD: 1.082.215.054 de Yaguará Huila<br>DIRECCION: Calle 9 7 - 59 El Centro<br>Celular 3123376532<br>E-mail: gerencia@lianbpo.com.co<br>Neiva, Huila |
| **CONSIDERANDOS** | Que el presente contrato se deriva del proceso de seleccion abreviada para la adquisicion o suministro de bienes y servicios de caracteristicas tecnicas uniformes y de comun utilizacion No. **PN UPRES MEMAZ SA 059-2025** |
| **NOTIFICACIONES** | El contratista acepta de manera voluntaria recibir todo tipo de notificaciones personales que surjan en el desarrollo del presente contrato, tanto en la etapa precontractual, contractual y postcontractual al E-MAIL gerencia@lianbpo.com.co de conformidad con los termino dispuestos en el articulo 56 de la ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Codigo de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. |
| **SUPERVISOR DEL CONTRATO** | El supervisor del contrato será un integrante de la Unidad Prestadora de Salud Caldas o quien con posteridad designe el ordenador del gasto, quien verificará la ejecución idónea y el cumplimiento del objeto del contrato de acuerdo con las funciones asignadas para el efecto en la Resolución Nro. 00090 del 15 de enero de 2018. Para estos efectos, el supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 1° del artículo 26 de la ley 80 del 1993, los artículos 83 y 84 de la ley 1474 del 2011, la resolución 00090 del 2018 y demás normas que regulen la materia.<br><br>El supervisor del contrato en cumplimiento de sus funciones, deberá preparar y presentar al ordenador del gasto informes sobre la gestión con fecha 10 de cada mes, en el que se deberá enunciar de forma puntual la |

| | |
|---|---|
| | ejecución física del contrato, relacionando para ello los aspectos de carácter técnico, administrativo, financiero y legal del respectivo negocio jurídico.<br><br>Los informes de seguimiento, deben ser presentados de forma física dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes y durante la ejecución del contrato en el formato establecido en la suite visión empresarial, así mismo se debe realizar su publicación en el SECOP II, módulo de gestión contractual, con el fin de dar cumplimiento al Artículo 2.1.1.2.1.8. del Decreto 1081 de 2015, que establece lo siguiente: "(...)*Publicación de la ejecución de contratos. Para efectos del cumplimiento de la obligación contenida en el literal g) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, relativa a la información sobre la ejecución de contratos, el sujeto obligado debe publicar las aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor, que prueben la ejecución del contrato (...)".* Informe que deberá ser publicado en la plataforma SECOP II, con plazo máximo tres (03) días después de emitido el informe de supervisión; así mismo cuando el contrato se ejecute en su totalidad o se termine anticipadamente se debe elaborar informe de supervisión final junto con la EVALUACIÓN Y REEVALUACION DE PROVEEDORES en el formato 2BS-FR-0066 y proyectar el acta de liquidación cuando sea el caso, la cual también deberá quedar publicada en la plataforma SECOP II.<br><br>Deberá coordinar con el contratista la operacionalización de la radicación de las facturas en SIIF NACION, de acuerdo a la CIRCILAR 042 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA – SIIF NACIÓN del 26 de diciembre de 2023, y trámite de acta de liquidación del contrato.<br><br>✓ Deberá informar al ordenador del gasto, cuando el contrato se encuentre en un 50% y un 70%, ejecución del contrato, a fin de determinar trámite de adición y/o proceso nuevo y poder garantizar la continuidad en la prestación de los servicios.<br>✓ Informar en forma inmediata y por escrito a la dependencia encargada de contratos, cualquier anomalía en la ejecución del contrato.<br>✓ Requerir por escrito al contratista cuando quiera que este no ejecute, o ejecute indebida o tardíamente las obligaciones surgidas del acuerdo negocial o convencional.<br>✓ Dar el recibo de satisfacción mensual para su pago si se da cumplimiento a lo pactado,<br>✓ Verificar que el contratista suministre y mantenga el personal, insumos y/o equipo ofrecido, con las condiciones e idoneidad pactadas.<br>✓ Solicitar mensualmente el Paz y Salvo de parafiscales, respecto a este pago se aplicará lo contenido en los Artículos 1 y 7 del Decreto 1828 de 2013 ".<br>✓ Remitir mensualmente a la oficina de contratos un informe mensual que contenga la forma como se ha ejecutado el contrato, si se ha dado cumplimiento a todas las exigencias de Seguridad y Salud en el trabajo |

<table>
<tr><td></td><td>y ambiental y demás aspectos del contrato, copia del RAS, copia de la factura y copia de los parafiscales.<br>✓ Proyectar el acta de liquidación del contrato dentro de los 2 meses siguientes a su finalización.<br>✓ Y de más funciones de qué habla la Resolución No. 00090 de 2018 y la ley 1474 de 2011.<br><br>INFORMES DURANTE LA EJECUCIÓN:<br>En cuanto se refiere al periodo de ejecución del contrato o convenio, en los informes (parciales) que se rindan, se deberán consignar las actividades establecidas en el contrato o convenio, discriminando los aspectos.<br><br>a. Técnicos, tales como: las modificaciones efectuadas, los insumos suministrados, los servicios prestados y las obras ejecutadas, incluyendo la descripción de las actividades, cantidad y precios unitarios con el fin de evaluar el complimiento del contratista con respecto al contrato de que se trate (obra, suministro, de insumos, entre otros), acorde con las estipulaciones pactadas;<br>b. Financieros o presupuestales tales como: anticipos, facturaciones, entrega de aportes, pagos, etc.<br><br>c. Administrativos tales como: requerimientos de autoridades, tramites de solicitudes formuladas por el contratista, actas, e información adicional relacionada con el contrato o convenio; y<br>d. Legales, tales como: retrasos, incumplimientos, inconvenientes presentados y asuntos pendientes por resolver.<br><br>Además de lo anterior, en los informes que se rindan, se deberán incluir los comentarios conclusiones y recomendaciones que se estimen procedentes.</td></tr>
<tr><td>CLAUSULA PRIMERA - OBJETO</td><td>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 ESTA UNIDAD</td></tr>
<tr><td>CLAUSULA TERCERA - VALOR</td><td>Para efectos legales y presupuestales, el valor total del presente contrato asciende a la suma de CIENTO CUARENTA Y CINCO MILLONES PESOS ($145.000.000,00) Moneda Legal Incluido IVA (si aplica), distribuidos asi:<br><br>SERVICIOS FIJOS MENSUALES<br><br>
<table>
<tr><th>ITEM</th><th>DESCRIPCIÓN</th><th>CARACTERISTICAS</th><th>UNIDAD DE MEDIDA</th><th>PRECIO UNITARIO ESTIMADO INLCUIDO IVA</th><th>TOTAL, MES</th><th>PRECIO ESTIMADO MENSUAL INCLUIDO IVA</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Agente en Sitio</td><td>Agente general/ Jornada Ordinaria/ técnico</td><td>1</td><td>$3.507.548,00</td><td>3</td><td>$10.522644,00</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Supervisor de Servicios</td><td>Jornada Ordinaria/ Detallada</td><td>1</td><td>$5.449.530,00</td><td>1</td><td>$5.449.530,00</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Troncal SIP | NA | 1 | $38.917,00 | 30 | $1.167.510,00 |
| 4 | Plataforma de Centro de Contacto para Agente | Omnicanal | 1 | $109.413,00 | 3 | $328.239,00 |
| | | | | | TOTAL, MES | $17.467.923,00 |

**SERVICIOS DE CONSUMO**

| ITEM | DESCRIPCIÓN | CARACTERISTICAS | UNIDAD DE MEDIDA | PRECIO UNITARIO ESTIMADO INLCUIDO IVA |
|---|---|---|---|---|
| 5 | Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva | Voz profesional | 1 | $31.610,00 |
| 6 | Hora desarrollo | NA | 1 | $99.445,00 |
| 7 | Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos | SMS en una vía | 1 | $4,00 |
| 8 | Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador | NA | 1 | $5,00 |
| 9 | Minutos de conexión outbound/Inbound | Outbound de fijo a celular | 1 | $25,00 |

Los servicios de consumo se cobrarán de acuerdo al número prestado durante el mes de cobro.

**CLAUSULA CUARTA - FORMA DE PAGO**

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

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

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

- ✓ Factura (de acuerdo a la normatividad establecida y los requisitos de Ley artículos 616- 1,616-3 617 y 618 E. T; artículos 772, 773, 774 Código de Comercio, Modificado Ley 1231 de 2008), este documento debe estar a nombre de la Policía Metropolitana de Manizales - Unidad Prestadora de Salud Caldas, con el respectivo NIT y soportes de conformidad con lo establecido en la norma que la adicione, modifique o sustituya.

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

| | |
|---|---|
| | ✓ "El obligado a facturar electrónicamente deberá entregar al adquiriente una representación gráfica de la factura electrónica en formato impreso o en formato digital...", las unidades de la Dirección de Sanidad, deberán verificar si los proveedores están obligados a facturar electrónicamente y cumplan con el protocolo de habilitación como facturador electrónico según indicaciones del Decreto en mención.<br><br>**NOTA:** De conformidad con lo establecido en la CIRCULAR 042 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA – SIIF NACIÓN del 26 de diciembre de 2023, el proceso para la validación de documentos electrónicos ante la DIAN para las entidades ejecutoras del Presupuesto General de la Nación se realizará a través del Sistema Facturación Electrónica<br>SIIF Nación habilitado en la DIAN como Software Propio, ''FACTURADOR SIIF NACION''. Por consiguiente, las entidades deberán ajustarse a los requisitos y parámetros allí establecidos para el trámite de facturación electrónica, igualmente para las entidades que no están obligadas a facturar electrónicamente, deberán cumplir con el proceso de emisión de documento soporte.<br><br>Para la estructura del presente texto, el contratista deberá comunicarse con el supervisor designado.<br><br>**PROCEDIMIENTO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO PARA LA EMISIÓN DEL RAS (RECIBO A SATISFACCIÓN):** Una vez radicada la factura por parte del adjudicatario contratista y realizada la auditoría de cuentas por parte del médico auditor (cuando aplique), el supervisor del contrato, previa revisión de los documentos y soportes, expedirán el recibo a satisfacción técnico-económico y posteriormente tramitarán la cuenta junto con los soportes a la central de cuentas para continuar con el trámite de pago respectivo.<br><br>**LAS FACTURAS DEBEN SER ENTREGADAS EN MEDIO FÍSICO LOS PRIMEROS CINCO (5) DÍAS HÁBILES DE CADA MES.**<br><br>**REQUISITOS PARA EL PAGO**<br><br>De acuerdo al derecho a turno y a la programación del Plan Anual mensualizado de Caja (PAC). Deben anexar a las facturas copia de los pagos de aportes en seguridad social y parafiscal, dando cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002.<br><br>Toda la documentación de la facturación, así como los respectivos soportes, deben ir organizados y presentados de acuerdo a la actual ley 594 de 2.000: "Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones" (Ley general de archivos) y siguientes.<br><br>**Debe anexarse:** |

| | |
|---|---|
| | **a)** Factura de venta original o documento equivalente que cumpla con los requerimientos de ley, junto con la documentación soporte para el respectivo trámite para el pago.<br>**b)** Certificación donde conste que el contratista se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda, expedido por el representante legal y/o revisor fiscal de acuerdo a la normatividad vigente.<br>**c)** La factura comercial y/o documento equivalente deberá publicarse en la plataforma transaccional del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II).<br><br>**d)** Relación de servicios prestados de acuerdo a las condiciones estipuladas dentro del contrato, las cuales deben ser congruentes con la ficha tecnica en la cual, la entidad registra cada servicio prestado, (-Informe de gestión con indicadores de servicios, Tipificaciones, gestión de mensajes de texto, mensajes de cancelación de citas, citas agendadas)<br><br>**e)** El contratista anexará los indicadores de atención, los cuales serán verificador por el supervisor del contrato y así mismo realizará el descuento respectivo de acuerdo a los porcentajes obtenidos de dicho informe.<br>**f)** Recibido a satisfacción expedido por el supervisor del contrato (posterior a la auditoria de la Unidad Prestadora de Salud Correspondiente).<br><br>**NOTA:** El supervisor del respectivo contrato deberá socializar con el contratista el contenido de la Circular externa 016 del 09/03/2021, referente a las funciones que deberán asumir con relación a facturación electrónica, a partir del 01 de abril de 2021.<br>En cumplimiento del instructivo 04 de 2019, documentará el cumplimiento de los estándares definidos en la Resolución 312 del 2019 del Ministerio de Salud. Dicha verificación la realizará mediante dos visitas en las instalaciones del contratista, una al 50% de la ejecución del contrato y la otra al 100%.<br><br>**PLATAFORMA SECOP II:** El oferente a quien se le adjudique el presente proceso deberá cargar las respectivas facturas en la plataforma en el punto 7-EJECUCION DEL CONTRATO, "Plan de Pagos", con el fin de ser verificada por el supervisor del contrato, aprobada y posteriormente realizar el pago respectivo<br><br>El supervisor para la aprobación del Recibo a Satisfacción verificará el cumplimiento de los indicadores de atención y aplicará los descuentos que sean pertinentes.<br><br>Los pagos se harán a la siguiente cuenta:<br>**NOMBRE BENEFICIARIO:** LIAN BPO SAS<br>**BANCO:** DAVIVIENDA |

<table>
<tr><td></td><td>TIPO DE CUENTA: CORRIENTE<br>NUMERO DE CUENTA: 076169992542</td></tr>
<tr><td>CLAUSULA QUINTA - APROPIACIÓN PRESUPUESTAL</td><td>El proceso contractual del cual se deriva el presente contrato, contó con una apropiación presupuestal por un valor de CIENTO NOVENTA MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS ($190,247,539.75) M/CTE de los cuales se tomaron CIENTO CUARENTA Y CINCO MILLONES PESOS ($145.000.000,00) M/CTE el saldo restante por $45.247.539,75 serán liberados.<br><br>El presente contrato se encuentra cargo al presupuesto correspondiente a la VIGENCIA FISCAL DE 2025 amparado mediante el Certificado de Disponibilidad Presupuestal (SIIF 2) No. 22225 del 09/04/2025, expedido por el Jefe de Presupuesto de la Policía Metropolitana de Manizales, distribuidos, así:
<table>
<tr><th>ÍTEM Y/O LOTE</th><th>RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL</th><th>UNIDAD</th><th>DESCRIPCIÓN</th><th>REC</th><th>VALOR TOTAL ESTIMADO INLCUIDO IVA,</th></tr>
<tr><td>1</td><td>DESAGREGACION: A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE</td><td>UPRES CALDAS</td><td>SERVICIO DE CALL CENTER</td><td>16</td><td>$190,247,539.75</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>CLAUSULA SEXTA - PLAZO DE EJECUCIÓN</td><td>El plazo de ejecución del contrato será a partir de la aprobación de la garantía única, expedición del registro presupuestal y la expedición de la carta de inicio y hasta el treinta y uno (31) de diciembre del año 2025 o hasta agotar el presupuesto disponible lo que primero ocurra.<br><br>NOTA 1: El incumplimiento a cualquiera de los plazos antes estipulados genera la imposición de las sanciones correspondientes, previo cumplimiento de las actuaciones administrativas pertinentes.<br><br>NOTA 2: De acuerdo al artículo 17 "del derecho al debido proceso" de la Ley 1150 de 2007 y el articulo 86 imposición de multas, sanciones y declaratorias de incumplimiento", de la Ley 1474 de 2011, cuando exista el incumplimiento de los plazos establecidos anteriormente se aplicará las sanciones establecidas en la Ley, previo cumplimiento de las actuaciones administrativas pertinentes.</td></tr>
<tr><td>FORMA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO</td><td>El servicio de centro de contacto (Administración o Asignación de citas médicas) se debe prestar en las instalaciones de la entidad contratista de acuerdo a las condiciones en las especificaciones técnicas del presente proceso.<br><br>Forma de Ejecución: El objeto del contrato a celebrar se ejecutará en forma de tracto sucesivo y de acuerdo a las necesidades de la Unidad Prestadora de Salud Caldas, previa coordinación con el supervisor del contrato.</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| **CLAUSULA DECIMA OCTAVA - MONEDA DEL CONTRATO** | Pesos colombianos |

**CONTRATANTE**

Coronel **DAVE ANDERSON FIGUEROA CASTELLANOS**
Comandante Policía Metropolitana de Manizales

**EL CONTRATISTA**

**YERLY ANDREA SALAZAR VEGA**
CC. No. 1.082.215.054 de Yaguará Huila
Representante legal LIAN BPO S.A.S

**Elaboró: SI. Mariana Buitrago Carmona**
**UPRES JEFAD**

**Revisó: Sonia Marina Ortiz Alvarez**
**UPRES ASJ**

**Revisó: IT. Ricardo Andrés Palacio Piedrahita**
**UPRES JEFAD**

**Aprobó: TE. Lina María García León**
**UPRES JEFAT (E)**

**Aprobó: CT. Yaneth Vanegas Delgado**
**MEMAZ JEFAD**

**Aprobó: TC. Edward Mauricio Dávila Sánchez**
**MEMAZ SUBCO (E)**

## ANEXO No. 2
## CONDICIONES TECNICAS MÍNIMAS

### SERVICIOS FIJOS MENSUALES

| ITEM | SERVICIO | CARACTERISTICAS | CANTIDAD |
|---|---|---|---|
| 1 | Agente en Sitio | Agente general/ Jornada Ordinaria/ técnico | 3 |
| 2 | Supervisor de Servicios | Jornada Ordinaria/ Detallada | 1 |
| 3 | Troncal SIP | NA | 30 |
| 4 | Plataforma de Centro de Contacto para Agente | Omnicanal | 3 |

### SERVICIOS DE CONSUMO

| ITEM | DESCRIPCIÓN | CARACTERISTICAS | UNIDAD DE MEDIDA |
|---|---|---|---|
| 5 | Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva | Voz profesional | 1 |
| 6 | Hora desarrollo | NA | 1 |
| 7 | Mensaje SMS (Short Message Service) | SMS en una vía | 1 |
| 8 | Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador | NA | 1 |
| 9 | Minutos de conexión outbound/Inbound | Outbound de fijo a celular | 1 |

| ITEM | CONDICIONES DEL SERVICIO |
|---|---|
| 1 | El contratista garantizará la entrega de los elementos estipulados dentro de la propuesta y con las tarifas pactadas, comprometiéndose a sostener los precios durante toda la ejecución del contrato: La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD 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; salvo que eventualmente su vigencia se extienda al año 2026, en cuyo caso se realizará el ajuste a los ítems 1 y 2, los cuales se incrementarán de acuerdo al aumento del SMMLV y el auxilio de transporte decretado para esa vigencia, de acuerdo con lo estipulado en la página 40 del pliego de condiciones. |
| 2 | Una vez suscrito el contrato (firma de las partes), el contratista en coordinación con el supervisor y el dueño de la necesidad, realizarán acta de cronograma de trabajo, la cual debe incluir mínimo los siguientes puntos:<br>INCLUIR CRONOGRAMA DE TRABAJO con mínimo:<br>Horas de desarrollo<br>Estructuración de IVR<br>Capacitación de los agentes<br>Cronograma el mismo día de inicio<br>Niveles de atención |

| | |
|---|---|
| | Niveles de servicio<br>05 días hábiles inicio prestación del servicio<br><br>Una vez firmada el acta, el contratista cuenta 05 días hábiles para dar inicio a la prestación de los servicios objeto del contrato. |
| **3** | La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS debe entregar al oferente el alcance y detalle los procesos a tercerizar, la información de integración con otros aplicativos de terceros o propios de la Entidad, los canales de comunicación definidos asociados a los servicios contratados, fija tiempos de implementación de todos los servicios y todo lo requerido para iniciar la operación. |
| **4** | El contratista al inicio de la operación, debe entregar a La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS un listado de los Agentes y personal vinculado a la operación con los siguientes datos:<br><br>✓ Nombres completos<br>✓ Número de identificación<br>✓ Nivel de educación<br>✓ Relación de experiencia laboral. |
| **5** | Durante los dos (2) primeros meses de ejecución del contrato, el contratista y la Unidad Prestadora De Salud Caldas pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de la estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios contratados cumplen con el objeto contractual. |
| **6** | EL contratista debe entregar la información registrada en bases de datos producto de la gestión realizada durante toda la ejecución del contrato, la cual será entregada de manera mensual al supervisor del contrato. |
| **7** | EL contratista debe prestar los Servicios Contac Center en castellano. |
| **8** | EL contratista debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo con los requerimientos de la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS (Ajustar IVR, grabar e implementar nuevos anuncios.) según horas de desarrollo incluidas en el contrato |
| **9** | EL contratista debe garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de estos, la cual debe ser entregada únicamente al supervisor del contrato y/o ordenador del gasto del contrato, en cualquier momento en que se ha requerido durante la ejecución del contrato. |
| **10** | EL contratista 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:<br><br>✓ Llamadas en espera<br>✓ Tiempos de espera<br>✓ Número de Agentes libres<br>✓ Ocupados entre otras. |
| **11** | EL contratista debe contar con Agentes de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias, incapacidades). En todo caso, el CONTRATISTA debe garantizar que los Servicios operarán con la cantidad de Agentes y el mismo perfil contratado durante toda la ejecución del contrato. |
| **12** | La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS podrá sugerir y recomendar el reemplazo de un Agente con base en criterios de rendimiento. Para esto, la Entidad debe solicitar al CONTRATISTA el cambio de Agente junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con los indicadores correspondientes. |

| | |
|---|---|
| **13** | El horario de disponibilidad para la ejecución del contrato es el siguiente:<br><br>✓ Lunes a viernes (días hábiles): de 07:00 am a 4:00 pm<br>✓ Sábados: de 08:00 am a 12:00 pm |
| **14** | EL contratista debe poner a disposición para La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el CONTRATISTA proporcionará a La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios contratados |
| **15** | El recurso humano contratado para gestionar la operación del presente contrato debe contar con equipo de cómputo y el sistema operativo debe ser (i)Windows en una versión soportada por el fabricante o (ii) Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad.<br><br>El CONTRATISTA debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio.<br><br>El sistema de gestión de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos. Cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN de la sede. |
| **16** | Todo el personal de la operación debe disponer de diademas ergonómicas livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos. |
| **17** | EL contratista debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, supervisores, líderes de calidad, formadores, es decir, según las actividades a desarrollar.<br><br>La plataforma o software debe:<br><br>✓ Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol<br>✓ dentro de la operación<br>✓ Visualizar el estado del personal en cualquier situación;<br>✓ Generar reportes diarios y consolidados<br>✓ Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma. |
| **18** | El contratista 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:<br><br>✓ Número de llamada<br>✓ Fecha y hora<br>✓ Ciudad y/o departamento de origen,<br>✓ Tiempos mínimos de operación (TMO), agente que recibe la llamada.<br><br>El Contratista debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses, las cuales podrán ser solicitadas por el supervisor del contrato y/o ordenador del gasto. |
| **19** | EL contratista proporcionará la línea telefónica para atender el canal de voz y atender todas las llamadas (Inbound/Outbound) la cual debe funcionar con todos los operadores TIGO, MOVISTAR, CLARO entre. |

| | |
|---|---|
| **20** | EL contratista es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS). El CONTRATISTA es responsable de respaldar y proteger la información de modo que esta quede a disposición de la Unidad Prestadora de Salud Caldas y pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes. |
| **21** | Entregar a La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la carta de inicio para la prestación de los Servicios del Contac center, Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios contratados. |
| **22** | EL contratista debe disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar:<br><br>✓ El número único de llamada<br>✓ Fecha y hora de la llamada<br>✓ El agente que atiende la llamada<br>✓ Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Unidad Prestadora de Salud caldas<br>✓ Motivo de la llamada.<br>✓ Motivo de la terminación de la llamada<br>✓ Observaciones a la llamada<br>✓ Estado de la llamada<br>✓ Tiempo de llamada<br>✓ 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).<br>✓ Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha, hora).<br>✓ Integración o CTI |
| **23** | EL contratista debe disponer de un sistema de distribución automática de llamadas (ACD) que permita:<br><br>✓ Contestar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes;<br>✓ Enviar llamadas a un asesor cuando haya un asesor libre o cuando termine la locución.<br>✓ Gestionar las prioridades de asignación de llamadas.<br>✓ Informar el tiempo de espera aproximado |
| **24** | EL contratista debe disponer de un software de gestión telefónica que permita:<br><br>✓ El municipio y departamento de procedencia de la llamada.<br>✓ Enrutamiento realizado de la llamada<br>✓ Reprogramar la llamada<br>✓ Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase X minutos con el fin de realizar el seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).<br>✓ Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los agentes.<br>✓ Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los agentes.<br>✓ Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas.<br>✓ Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del<br>✓ Coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes. |

| | |
|---|---|
| | ✓ Permitir la inserción de comentarios a las llamadas monitoreadas. |
| **25** | Los Servicios contratados por La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS que involucren recurso humano y que no se ejecutan presencialmente o en la sede del CONTRATISTA, el proveedor podrá prestarlos bajo la modalidad de Teletrabajo haciendo uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones debiendo contemplar la aplicación y dar cumplimiento expreso a lo definido sobre la materia por parte del Ministerio del Trabajo.<br><br>El recurso humano dispuesto en esta modalidad debe tener a disposición las herramientas de comunicación, de mensajería, videoconferencia y colaboración necesarias para estar en permanente contacto con la Unidad Prestadora de Salud caldas según las necesidades de la operación<br>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.<br><br>EL oferente debe garantizar las condiciones de eficiencia, disponibilidad, conectividad, seguridad de la información. |
| **26** | Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales |
| **27** | Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato |
| **28** | Garantizar que los datos personales entregados por la Unidad Prestadora de Salud Caldas sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales |
| **29** | Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del presente contrato |
| **30** | EL contratista debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio, anexando la documentación correspondiente, la cual se encuentra relacionada el a FORMA DE PAGO. |
| **31** | Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del presente contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas. |
| **32** | Atender los cambios solicitados por La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles. |
| **33** | Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al CONTRATISTA en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo |
| **34** | Mantener actualizada la información requerida por el SIIF. |
| **35** | EL contratista debe Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS que se requieran para la prestación del servicio. |
| **36** | EL contratista debe asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del presente contrato y lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del presente contrato. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el CONTRATISTA al momento de la presentación de la propuesta económica, conforme a la necesidad de La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS. |
| **37** | EL contratista debe dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano. |

| | |
|---|---|
| **38** | EL contratista 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 adjuicado el nuevo proceso o que este no participe del mismo. |

**ESPECIFICACIONES DEL LOS SERVICIOS**

| **Agente Técnico** | |
|---|---|
| **Nivel de Educación** | Bachiller con mínimo seis meses de experiencia en call center<br>La Entidad detalla el perfil del Agente requerido en estudios relacionados con la misión de la Entidad que debe corresponder a lo establecido por el Ministerio de Educación. |
| **Experiencia** | Experiencia mínima de (6) meses como Agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente. |
| **Remuneración mínima** | 01 salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional |
| **Habilidades y destrezas** | ✓ Aptitud de servicio<br>✓ Excelente manejo de relaciones interpersonales<br>✓ Habilidad para negociación<br>✓ Disciplina<br>✓ Organización<br>✓ Capacidad para seguimiento de instrucciones<br>✓ Disposición para el trabajo bajo presión<br>✓ Habilidades de digitación<br>✓ Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail)<br>✓ Habilidades de consulta en Internet<br>✓ 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.<br><br>✓ Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación<br>✓ Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios de Contac Center.<br>✓ 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.<br>✓ Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera.<br>✓ Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con su misión o definidas en el pliego de condiciones. |
| **SUPERVISOR SERVICIO CONTAC CENTER** | |
| **Alcance del servicio** | Servicio de supervisor de la operación de los agentes en *Call Center*, prestadopor recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardwarey software necesarias para la prestación del servicio. |

| | |
|---|---|
| **Herramientas de Hardware y Software** | Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante consu respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para accesoa Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus.<br><br>Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones.<br><br>El CONTRATISTA debe proveer el software necesario que requiera el supervisor para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes. |
| **Nivel de Educación** | Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales.<br><br>La entidad podrá solicitar al contratista las evidencias que determina la regulación actual relacionada con temas de diplomas y tarjetas profesionales, de acuerdo con la profesión del agente. |
| **Experiencia** | Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar. |
| **Remuneración mínima** | Uno punto cinco (1.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional |
| **Habilidades y destrezas** | ✓ Excelentes relaciones personales<br>✓ Capacidad de liderazgo<br>✓ Habilidad para negociación<br>✓ Capacidad de análisis y organización de datos<br>✓ Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas dee-mail, bases de Datos). |
| **Funciones recomendadas** | Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Unidad Prestadora de Salud Caldas.<br>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.<br><br>Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadasa las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales(presencial, web, escrita entre otros)<br>Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.<br><br>Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitacióny formación, para evaluar la efectividad de las mismas.<br>Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.<br><br>Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa.<br>Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. |

| | |
|---|---|
| | Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición.<br><br>Identificar necesidades formativas.<br>Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora. |
| **Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva** | |
| **Alcance del Servicio** | Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad Compradora |
| **Unidad de facturación del servicio** | Anuncio Grabado |
| **Características requeridas** | Servicio que mediante un locutor profesional (hombre o mujer) nativo realice la grabación de anuncios publicitarios, informativos para el apoyo a las campañas de la Unidad Prestadora de Salud caldas, para divulgarlos a través de los canales de atención contratados, incluyendo la configuración de los correspondientes menús de acceso a los anuncios en el IVR. El locutor debe contar con experiencia en grabación de guiones, mensajes o cuñas publicitarias.<br><br>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.<br><br>La grabación no debe presentar ningún error técnico o equivocación del locutor que desvirtúe el sentido o mensaje que se pretende transmitir.<br><br>Adicionalmente, se debe ofrecer la publicación de anuncios en el IVR utilizando la grabación de los anuncios realizada por las Entidades.<br><br>El CONTRATISTA factura los anuncios grabados en el respectivo mes.<br><br>La Unidad Prestadora de Salud caldas debe proveer el libreto, texto o mensaje a grabar en cada anuncio.<br><br>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.<br><br>Buen día, se está comunicando con la Unidad Prestadora de Salud Caldas, recuerde que su llamada es importante para nosotros, por lo tanto, le solicitamos su espera, mientras que uno de nuestros operadores atiende su llamada. |
| **HORAS DE DESARROLLO** | |

| | |
|---|---|
| **Alcance del servicio** | Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor 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.<br><br>Se contemplan desarrollos relacionados con consultas a sistemas de información de la Unidad Prestadora de Salud caldas por parte del IVR transaccional, integración con otras aplicaciones, pueden existir desarrollos de consultas a sistemas o bases de datos para que sean consultados por los Agentes, o para integrarlos con CTI. |
| | **Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos** |
| **Alcance del servicio** | Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles |
| **Unidad de facturación del servicio** | Tipo SMS enviado |
| **Descripción** | Servicio de envío de mensajes cortos – SMS a los teléfonos celulares definidospor la Unidad Prestadora de Salud caldas, con extensión máxima de 160 caracteres por mensaje.<br><br>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.<br><br>El servicio debe permitir el envío de mensajes a los teléfonos celulares de losoperadores móviles de telefonía celular. El servicio de mensajes cortos – SMSllega al 100% de los celulares en Colombia sin discriminar operador, plan o tipo de celular, Siempre y cuando el servicio se encuentre habilitado en todos los operadores; Debe llegar adicionalmente, a AVANTEL teniendo en cuenta su cobertura.<br><br>El Contratista debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de mínimo 1000 SMS/minuto, así como el envío de mensajes cortos – SMS personalizados y el registro de las respuestas recibidas para los SMS en doblevía.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>Contar con un usuario de la herramienta del operador de SMS, que le permitarealizar el respectivo seguimiento, control y reporte de la calidad de lasrespuestas recibidas. |
| **Tipo de SMS** | SMS en una vía SMS |
| **Horario de disponibilidad del servicio** | Jornada ordinaria: Este servicio se contempla en el horario definido por el ente regulador en la normatividad vigente. |
| **Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador** | |
| **Alcance del servicio** | Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, estáorientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones. |
| **Unidad de facturación del servicio** | Minuto IVR Enrutador |
| **Descripción** | El servicio de minuto IVR permite que el usuario navegue por un árbol de opciones del 0 al 9, y enruta la llamada a un grupo de agentes con el fin de tener anillos de atención especializados dependiendo del requerimiento.<br><br>Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el queestá desocupado atiende la llamada.<br><br>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.<br><br>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. |
| **Unidad de facturación del servicio** | Valor Minuto (Tipo de Minuto) |
| **Descripción** | Corresponde al minuto de conexión, a partir del contacto efectivo con el ciudadano y que consume el Agente para la atención a través del canal contratado por la Entidad Compradora. Es decir, es el cobro del minuto desdeque la llamada es contestada por el ciudadano. El servicio incluye todos los costos asociados a la telefonía. No incluye el Agente. |
| **Canal de atención** | El CONTRATISTA de servicios debe aprovisionar el servicio, para que seanoperados por los Agentes en el canal de atención telefónico o voz. |
| **Tipo de Minuto** | Minuto Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvilcelular. |
| **Reporte** | El Proveedor de servicios, debe disponer de una herramienta que permitaobtener reportes que reflejen lo siguiente: |

| | |
|---|---|
| | Si la llamada fue efectiva Duración de la llamada No contestada<br>Número o contacto erradoCuelgue de la llamada Celular apagado<br>Buzón de voz. |
| **Troncal SIP** | |
| **Alcance del servicio** | Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes. |
| **Unidad de facturación del servicio** | Canal en troncal SIP / Mes |
| **Detalle** | Troncal SIP viene con plan de minutos ilimitados de conexión outbound local, por lo que estos costos de minutos outbound local no deberán cobrarse, ya que están involucrados dentro del servicio.<br><br>El proveedor debe tener la disponibilidad, instalación y configuración para coincidir con el inicio de la operación del canal de voz.<br><br>El proveedor debe disponer del ancho de banda de Internet necesario para garantizar la disponibilidad y calidad de servicio.<br>Debe ofrecer seguridad y garantizar la interoperabilidad de dicha troncal. |
| **Horario de disponibilidad del servicio** | Servicio 7x24 |
| **Plataforma de Centro de Contacto para Agente** | |
| **Alcance del servicio** | Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad Compradora. |
| **Unidad de facturación del servicio Plataforma Multicanal (Lote 1 y 2)** | Licencia por Agente por canal / Mes |
| **Unidad de facturación del servicio Plataforma Omnicanal (Lote 1)** | Licencia por posición / Mes |
| **Característica requerida** | Descripción del requerimiento |
| **Modalidad de licenciamiento** | Plataforma Omnicanal |

## INDICADORES DE ATENCIÓN

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

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

**EXCEPCIONES Y PARADAS DE RELOJ:**

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

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

| **Indicador** | **DESCRIPCIÓN** | |
|---|---|---|
| Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios contratados | Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios contratados por la Unidad Prestadora de Salud Caldas<br><br>Los tiempos de aprovisionamiento son los definidos en las condiciones generales de prestación del servicio y empiezan a contar a partir de la firma del acta de inicio y suscripción del cronograma de trabajo para la implementación de los Servicios contratados<br><br>La aplicación del ANS recae sobre el costo del Servicio contratados que registra retraso en su implementación o aprovisionamiento, que puede ser en el primer mes de ejecución o cuando la Entidad requiera que su implementación esté disponible y no es el primer mes. | |
| Servicios que Aplica el ANS | Aplica para todos los servicios contratados | |
| Tiempos de aprovisionamiento | Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más | 3% de descuento sobre el servicio |
| **INDICADOR** | **DESCRIPCIÓN** | |
| 2. Disponibilidad de los Servicios contratados. (D) | Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la Entidad Compradora. | |
| RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente) | La disponibilidad de los Servicios BPO se define de acuerdo con el Lote en el que fueron contratados por la Entidad Compradora. | |
| Servicios que Aplica el ANS | Aplica para los siguientes servicios contratados | |
| D>=99,7%<br>RTO incidente: 120 min<br>(Tiempo para volver a operar después | 99.5% ≤ $d$ < D%<br>3% de descuento | $d = \frac{\text{Número de minutos de disponibilidad real de los Servicios BPO contratados}}{\text{Número de minutos contratados}} * 100\%$ |
| | 99% ≤ $d$ < 99.5% 5% | |

| | | |
|---|---|---|
| de un incidente – *Recovery Time Objective*) | de descuento<br>$d$ < 99%<br>7% de descuento | Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes.<br>Medición mensual |
| | Donde:<br>D es la disponibilidad mínima exigida para cada nivel de servicio d es la disponibilidad real en cada mes | |

| INDICADOR | DESCRIPCIÓN | | |
|---|---|---|---|
| 3. Eficacia | Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios contratados en relación con la cantidad total de transacciones. | | |
| | Eficacia>= 90% | 85% <= Eficacia < 90%: 3% de descuento<br>80%<= Eficacia < 85%: 5% de descuento<br>75%<= Eficacia < 80%: 7% de descuento<br>Eficacia <75%: 9% de descuento | Eficacia $= \frac{Cantidad\ de\ transacciones\ /estionadas}{*}$ 100%<br>$Cantidad$ 01023 $de\ transacciones$<br>Medición mensual |

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

| PARA TRANSACCIONES SALIENTES | | |
|---|---|---|
| Ocupación>=65% | 60% <= Ocupación < 65%: 3% de descuento<br>55%<= Ocupación < 60%: 5% de descuento<br>50%<= Ocupación < 55%: 7% de descuento<br>Ocupación <50%: 9% de descuento | $\sum$ #$n t:empojornada total delaboral atenc del:ón agentedel agente: $ _:<br>$Ocupac:ón = \cdot 100\%$<br>$n$<br>n = Número total de agentes.<br>Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación. *jornada laboral del agente*: = Tiempo total laborado por el Agente.<br>Medición mensual |

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

| Indicador | DESCRIPCIÓN | | |
|---|---|---|---|
| 9. Evaluación de conocimiento Agentes ECA | Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación. | | |
| Plata | ECA >= 70% | 70% > ECA > 65%: 3% de descuento<br>65% >= ECA > 60%: 5% de descuento<br>60% >= ECA > 55%: 7% de | $eca = \frac{Sumator(a\ de\ las\ notas\ de\ las\ evaluac(ones}{Total\ de\ evaluac(ones\ real(zadas} *$ 455%<br>Medición mensual |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | descuento ECA <= 55%: 9% de descuento | Se exceptúan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y aquellos que tengan una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación, ellos no presentan la evaluación o se acuerda entre las partes que evaluación diferente aplicar teniendo en cuenta el tiempo en la operación.<br><br>Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad encargado de adelantar la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora de la ejecución de la evaluación de manera simultánea en lo posible con todo el personal vinculado a la operación. |

**CONTRATANTE**

Coronel **DAVE ANDERSON FIGUEROA CASTELLANOS**
Comandante Policía Metropolitana de Manizales

**EL CONTRATISTA**

**YERLY ANDREA SALAZAR VEGA**
CC. No. 1.082.215.054 de Yaguará Huila
Representante legal LIAN BPO S.A.S

**Elaboró: SI. Mariana Buitrago Carmona**
**UPRES JEFAD**

**Revisó: Sonia Marina Ortiz Alvarez**
**UPRES ASJ**

**Revisó: IT. Ricardo Andrés Palacio Piedrahita**
**UPRES JEFAD**

**Aprobó: TE. Lina María García León**
**UPRES JEFAT (E)**

**Aprobó: CT. Yaneth Vanegas Delgado**
**MEMAZ JEFAD**

**Aprobó: TC. Edward Mauricio Dávila Sánchez**
**MEMAZ SUBCO (E)**

## Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto Comprobante

| | | |
|---|---|---|
| Usuario Solicitante: | MHdmontoya | DIANA MARCELA MONTOYA FRANCO |
| Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: | 16-01-02-044 | UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS |
| Fecha y Hora Sistema: | 2025-05-14-5:02 p. m. | |

**REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO**

**Con base en el CDP No: 22225 de fecha 2025-04-09. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle**

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Número:** | 24825 | **Fecha Registro:** | 2025-05-14 | **Unidad / Subunidad Ejecutora:** | | 16-01-02-044 UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS | | | |
| **Vigencia Presupuestal** | Actual | **Estado:** | Generado | | | **Tipo de Moneda:** | COP-Pesos | **Tasa de Cambio:** | 0,00 |
| **Valor Inicial:** | 145.000.000,00 | **Valor Total Operaciones:** | 0,00 | | | **Valor Actual:** | 145.000.000,00 | **Saldo x Obligar:** | 145.000.000,00 |

**TERCERO ORIGINAL**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Identificación: NIT** | 900271394 | **Razón Social:** | LIAN BPO S.A.S. | **Medio de Pago:** | Abono en cuenta |

**CUENTA BANCARIA**

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Número:** | 076169992542 | **Banco:** | BANCO DAVIVIENDA S.A. | **Tipo:** | Corriente | **Estado:** | Activa |

**ORDENADOR DEL GASTO**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Identificación:** | 13741103 | **Nombre:** | DAVE ANDERSON FIGUEROA CASTELLANOS | **Cargo:** | COMANDANTE DISAN METRPOLITANA DE MANIZALES |

| CAJA MENOR | | | | VIÁTICOS | | | | DOCUMENTO SOPORTE | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Identificación:** | | **Fecha de Registro:** | | **Genera Viáticos:** | No | **Num. Solicitud de Comisión:** | | **Número:** | 91-7-20089-25 | **Tipo:** | CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS | **Fecha:** | 2025-05-14 |

**ÍTEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO**

| DEPENDENCIA | POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO | FUENTE | RECURSO | SITUAC. | FECHA OPERACIÓN | VALOR INICIAL | VALOR OPERACIÓN | VALOR ACTUAL | SALDO X OBLIGAR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| O44 ATENCION SALUD | A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE | Nación | 16 | SSF | | 145.000.000,00 | 0,00 | | |
| | | | | | **Total:** | 145.000.000,00 | 0,00 | 145.000.000,00 | 145.000.000,00 |

| | |
|---|---|
| **Objeto:** | GS-2025-057208-DECAL PRESTACION DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACION,CANCELACION,Y REASIGNACION DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE UPRES DECAL A LOS AFILIADOS Y BENEFICIADOS DEL SUBSISTEMA SALUD DE LA POLICIA NACIONAL |

**PLAN DE PAGOS**

| DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC | | POSICION DEL CATALOGO DE PAC | | FECHA | VALOR A PAGAR | SALDO POR OBLIGAR | LINEA DE PAGO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 16-01-02-044 | DISAN METROPOLITANA MANIZALEZ | 4-2 | ANS - GASTOS GENERALES NACION SSF | 2025-12-31 | 145,000,000.00 | 145,000,000.00 | NINGUNO |

**Intendente JHON FREDY DAZA ARBOLEDA**
**Jefe de Presupuesto Policia Metropolitana de Manizales**