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

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO

Fecha recibo estudio: 21 MAY 2025 Fecha de aprobación: 19 JUN 2025

Lugar: Oficina de Contratos Unidad Prestadora de Salud Nariño

No. Consecutiva revisión: 2. Nro. SISCO: _____.

OBJETO:	VALOR:
"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".	**$27.500.000** Vigencia 2025 $ 17.500.000 Vigencia 2026 $ 10.000.000

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN:

MÍNIMA CUANTÍA El presente proceso de contratación se adelantará por la modalidad de selección de minima cuantía, según lo establecido en la ley 1150 de 2007, ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" ley 1882 de 2018, el decreto 1860 de 2021 articulo 2.2.1.2.5.2. y el numeral 2.2.5. del capítulo III, de la resolución 03049 del 30 de julio de 2014, "por la cual se adopta el manual de contratación de la policía nacional", modificado por la Resolución No 00090 del 15 de enero de 2018 "por la cual se actualiza, modifica y complementa el manual de contratación de la policía nacional, adoptando mediante Resolución 03049 de 2014".

Artículo 2.2.1.2.1.5.1. Estudios previos para la contratación de mínima cuantía asi :

VIGENCIA 2025: : **DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CT ($17 .500.000)**

VIGENCIA 2026: **DIEZ MILLONES DE PESOS M/CTE ($10.000.000)**

FUNCIONARIO - UNIDAD QUE PRESENTA EL ESTUDIO PREVIO: Patrullera ANA YULIETH ROMERO ESCOBAR Responsable Asignación de Citas

OBSERVACIONES DEL ESTUDIO PREVIO:

En atención al principio de TRANSPARENCIA *dispone que la selección de los contratistas debe "edificarse sobre las bases de i) la igualdad respecto de todos los interesados; ii) la objetividad, neutralidad y claridad de la reglas o condiciones impuestas para la presentación de las ofertas; iii) la garantía del derecho de contradicción; iv) la publicidad de las actuaciones de la administración..."* le informo al estructurador del presente estudio previo que realizado la revisión por parte del analista de contratos de la Unidad Prestadora de Salud Nariño se realizan las siguientes recomendaciones, así;

1. Se recomienda verificar que el presupuesto asignado para las vigencia 2025, sea optimizado.
2. Verificar la mensualidad del canon de arrendamiento sea la correcta.
3. Verificar el plazo de ejecución, fecha de inicio y terminación del contrato
4. Realizar solicitud de autorización inicio de proceso al señor Comandante de Policía Metropolitana de Pasto.
5. Verificar que los documentos aportados se encuentren actualizados.
6. Revisión de la propiedad incluyendo escrituras certificados de tradición, y verificación que no haya gravámenes e hipotecas.
7. Confirmación de que el inmueble cumple con las normativas urbanísticas y de seguridad

8. Análisis de los precios y condiciones del mercado local para determinar la competitividad

FUNCIONARIOS QUE PARTICIPAN EN LA REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ESTUDIO PREVIO

CARGO	GRADO	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
RESPONSABLE PROCESO UPRES-NARIÑO	PT	Ana Yulieth Romero E	
ANALISTA DE CONTRATO UPRES-NARIÑO	APA 12	Kandy Stefany Marcillo C.	
GRUPO CONTRATO MEPAS	IT.	Fabian Valencia Mera	
ASESOR JURÍDICO UNIDAD MEPAS	Cbl.	Eyder O. Cora	

PROGRAMACIÓN DEL ESTUDIO PREVIO

FECHA:		VALOR:	$27.500.000
GR.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA

POLICIA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO TIPO B

San Juan de Pasto, 19 JUN 2025

I. ASPECTOS GENERALES DEL ESTUDIO PREVIO.

1. DEFINICIÓN O IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y ANÁLISIS DEL SECTOR

1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETO

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

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
43231501	DIFUSION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	SOFTWARE	SOFTWARE FUNCIONAL ESPECIFICO DE LA EMPRESA	SOFTWARE DE MESA DE AYUDA O CENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)

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

El valor total estimado del presente proceso de contratación corresponde a la suma de: **VEINTICIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE ($27.500.000), Incluido IVA.** demás impuestos Municipales, Departamentales y Nacionales a que haya lugar serán a cargo del contratista, (cualquier tipo de impuesto que genere la ejecución del contrato será a cargo del contratista), distribuidos, así:

VIGENCIA 2025: **DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CT ($17 .500.000) amparado mediante el** Certificación Plan de Compras No 096 del 19 de junio del 2025, firmado por el señor Intendente **YIMMY LUCIANO ESTRADA GARZÓN**, responsable de Planeación Unidad Prestadora de Salud Nariño

VIGENCIA 2026: **DIEZ MILLONES DE PESOS M/CTE ($10.000.000)** amparado mediante plan de compras 097 del 19 de junio del 2025 y comunicado oficial GS-2025-043521-DISAN y SIIF No 14025 para vigencias futuras

ÍTEM Y/O LOTE	RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL	RECURSO	UNIDAD DE DESTINO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO ESTIMADO, INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA	VALOR TOTAL ESTIMADO INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA
1	A-02-2-02-008	16	Unidad prestadora de salud Nariño	ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO.	Servicios	$27.500.000	$27.500.000

	Yacuanquer	21	29	50	0%
	Cumbitara	1	45	46	0%
	Arboleda	11	33	44	0%
	La Cruz	15	26	41	0%
	San Lorenzo	17	20	37	0%
	Los Andes	12	18	30	0%
	Ancuya	12	17	29	0%
	El Tablón De Gómez	17	11	28	0%
	San Pedro De Cartago	12	12	24	0%
	Colón	6	16	22	0%
	La Florida	14	7	21	0%
	La Llanada	6	14	20	0%
	Linares	6	13	19	0%
	San Pablo	7	11	18	0%
	Belén	5	12	17	0%
	Providencia	4	11	15	0%
	El Peñol	4	10	14	0%
	El Rosario	2	3	5	0%
Total ESPRI Palermo		4974	6928	11902	100%

IMPACTO AMBIENTAL NEGATIVO

Teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 03049 del 30 de Julio de 2014 "por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional", NOTAS 4 y 7, actualizada, modificada y complementada por la Resolución 00090 del 15 de enero de 2018, la prestación de servicio de salud objeto de la presente contratación no genera ningún tipo de contaminación o impacto ambiental negativo al medio ambiente.

NOTA: El oferente deberá asumir la responsabilidad de cualquier infracción ambiental por omisión de permisos, concesiones o licencias ambientales que hubiese sido necesaria tramitar.

ACUERDO INTERNACIONAL O TRATADO DE LIBRE COMERCIO

En cumplimiento a lo establecido en los términos del título 1, capítulo 2, Sección 4, Subsección 1 del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, sobre la indicación de si la contratación respectiva está cobijada por un Acuerdo Internacional o un Tratado de Libre Comercio vigente para el Estado Colombiano en los términos de los Artículos 2.2.1.2.4.1.1, 2.2.1.2.4.1.2 y 2.2.1.2.4.1.3 del citado Decreto, se concluye que el presente proceso de contratación NO está cobijado por los Tratados de Libre Comercio, según la excepción No. 35, Grupo 931 Servicios de Salud Humana del Anexo 4:" Lista de excepciones a la aplicación de los Acuerdos Comerciales del **MANUAL PARA EL MANEJO DE LOS ACUERDOS COMERCIALES EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE**."

Acuerdo Comercial		Entidad Estatal incluida	Presupuesto del Proceso de Contratación superior al valor del Acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al Proceso de Contratación	Proceso de Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial
Alianza Pacífico	Chile	SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
	México	SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
	Perú	SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Canadá		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Chile		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Corea		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Costa Rica		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Estados Unidos		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial

Estados AELC		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
México		SI	NO	NO	No aplica acuerdo comercial
Triángulo Norte	El Salvador	SI	Valor de la menor cuantía	NO	SI APLICA
	Guatemala	SI	Valor de la menor cuantía	NO	SI APLICA
	Honduras	SI	Valor de la menor cuantía	NO	SI APLICA
Unión Europea		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Comunidad Andina		SI	Si aplica independiente del valor del presupuesto	NO	SI APLICA

EJECUCION PRESUPUESTAL 2024 Y 2025

2024	
MES	**VALOR**
JULIO	$1.488.000
AGOSTO	$2.790.000
SEPTIEMBRE	$2.790.000
OCTUBRE	$2.790.000
NOVIEMBRE	$2.790.000
TOTAL	**$12.648.000**

2025	
MES	**VALOR**
DICIEMBRE/2024	$2.900.000
ENERO	$3.000.000
FEBRERO	$3.000.000
MARZO	$3.000.000
ABRIL	$3.000.000
TOTAL	**$14.900.000**

QUE ESPERO DEL SERVICIO: Los sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR) aportan varias ventajas a los centros de llamadas de una organización.

Mejor servicio al cliente

Las soluciones IVR ofrecen opciones de autoservicio, para que sus clientes puedan resolver por sí mismos los problemas más comunes. También obtienen datos relevantes y desvían las llamadas de manera eficiente, lo que aumenta la tasa de resolución en el primer contacto. Además, el filtrado y la segmentación de llamadas reducen el tiempo de espera y ayudan a ofrecer un servicio eficiente a gran escala.

Reducción de los costos operativos

Los sistemas IVR le reducen los costos aligerando la carga de trabajo de los agentes de atención al cliente. Puede utilizar sistemas IVR para ampliar el servicio fuera del horario comercial, como noches, festivos o fines de semana, sin costos adicionales.

Las grandes organizaciones pueden reducir costos utilizando un único sistema IVR para gestionar el flujo de llamadas de varias aplicaciones. Puede personalizar las opciones de menú IVR de cada aplicación para escalar de forma rentable.

Mayor seguridad

Los sistemas IVR avanzados identifican y autentican a los clientes, lo que añade medidas de seguridad adicionales para casos prácticos confidenciales. Limitan el acceso a la información confidencial hasta que se valida la identidad del cliente.

Los representantes del servicio al cliente también pueden alternar entre el trabajo directo con los clientes y el uso de la automatización para las solicitudes confidenciales. Por ejemplo, en lugar de pedir la contraseña al cliente, pueden transferirlo al software IVR para que compruebe la contraseña. El sistema verifica los códigos PIN y las contraseñas sin intervención humana.

Análisis mejorados

Los IVR mantienen un registro de la información detallada de las llamadas para elaborar informes de rendimiento, auditorías y análisis. Esto le ayudará a mejorar sus interacciones futuras. Puede analizar los registros de llamadas para mejorar las opciones del menú IVR, acortar las vías de comunicación para las preguntas más frecuentes e identificar las dificultades del servicio al cliente.

Por ejemplo, si muchos clientes cuelgan la llamada después de tres o cuatro interacciones con el IVR, puede plantearse redirigirlos antes a un agente.

2. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS DEL PROCESO

UNIDAD CONTRATANTE Y CONTRATISTA	NÚMERO DEL CONTRATO Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN	OBJETO	NÚMERO DE PROCESO	ACIERTOS	PROBLEMAS
POLICIA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO-UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO-RED EN LINEA REL SAS	94-7-20100-2023 DEL 11/10/2023	Alquiler de software y/o hardware y elementos de telecomunicación para el funcionamiento del call center para el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas de la unidad prestadora de salud de Nariño	PN UPRES NARIÑO MIC 005 2023	Se contrató una herramienta para tratar de dar solución en la unidad para el tema de asignación de citas	Caída intermitente de la Troncal, resolutividad no tan eficiente
POLICIA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO-UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO-TEKNIKKA KOR SAS	94-7-20044-2024	Alquiler de software y/o hardware y elementos de telecomunicación para el funcionamiento del call center para el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas de la unidad prestadora de salud de Nariño	PN UPRES NARIÑO MIC 002 2024	Se contrató una herramienta para dar solución en la unidad prestadora de salud Nariño, correspondiente a la asignación de citas de consulta externa.	Fallo ocasional del software de gestión de citas e intermitencia de la troncal, ocasionando que la lista de llamadas en espera se pierda esporádicamente.
POLICIA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO-UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO-TEKNIKKA KOR SAS	94-7-20090-2024	Alquiler de software y hardware y herramientas de telecomunicación para el funcionamiento del call center para el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas consulta externa de la unidad prestadora de salud de Nariño	PN UPRES NARIÑO MIC 015 2024	Se contrató una herramienta para dar solución en la unidad prestadora de salud Nariño, correspondiente a la asignación de citas de consulta externa.	Fallo ocasional del software de gestión de citas e intermitencia de la troncal, ocasionando que la lista de llamadas en espera se pierda esporádicamente.

3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

MÍNIMA CUANTÍA El presente proceso de contratación se adelantará por la modalidad de selección de mínima cuantía, según lo establecido en la ley 1150 de 2007, ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" ley 1882 de 2018, el decreto 1860 de 2021 articulo 2.2.1.2.5.2. y el numeral 2.2.5. del capítulo III, de la resolución 03049 del 30 de julio de 2014, "por la cual se adopta el manual de contratación de la policía nacional", modificado por la Resolución No 00090 del 15 de enero de 2018 "por la cual se actualiza, modifica y complementa el manual de contratación de la policía nacional, adoptando mediante Resolución 03049 de 2014".

Artículo 2.2.1.2.1.5.1. Estudios previos para la contratación de mínima cuantía. La Entidad Estatal debe elaborar unos estudios previos que deben contener, como mínimo, lo siguiente:

1. La descripción de la necesidad que pretende satisfacer con la contratación.
2. La descripción del objeto a contratar identificado con el cuarto nivel del Clasificador de Bienes y Servicios, de ser posible, o de lo contrario con el tercer nivel.
3. Las condiciones técnicas exigidas.
4. El valor estimado del contrato y su justificación.

5. El plazo de ejecución del contrato.
6. El certificado de disponibilidad presupuestal que respalda la contratación.

Artículo 2.2.1.2.1.5.2. Procedimiento para la contratación de mínima cuantía. Las siguientes reglas son aplicables a la contratación cuyo valor no excede del diez por ciento (10%) de la menor cuantía de la Entidad Estatal, independientemente de su objeto:

1. La Entidad Estatal debe señalar en la invitación a participar en procesos de mínima cuantía la información a la que se refieren los numerales 2, 3 y 4 del artículo anterior, y la forma como el interesado debe acreditar su capacidad jurídica y la experiencia mínima, si se exige esta última, el cumplimiento de las condiciones técnicas exigidas, incluyendo las obligaciones de las partes del futuro contrato.
2. La Entidad Estatal podrá exigir una capacidad financiera mínima cuando no hace el pago contra entrega a satisfacción de los bienes, obras o servicios. Si la Entidad Estatal exige capacidad financiera debe indicar cómo hará la verificación correspondiente en la invitación.
3. La invitación se publicará por un término no inferior a un (1) día hábil para que los interesados se informen de su contenido y formulen observaciones o comentarios, los cuales serán contestados por la Entidad Estatal antes del inicio del plazo para presentar ofertas. De conformidad con el parágrafo del presente artículo, dentro del mismo término para formular observaciones se podrán presentar las solicitudes para limitar la convocatoria a Mipyme colombianas.
4. La Entidad Estatal incluirá un cronograma en la invitación que deberá tener en cuenta los términos mínimos establecidos en este artículo. Además de lo anterior, en el cronograma se establecerá: i) el término dentro del cual la Entidad Estatal responderá las observaciones de que trata el numeral anterior. ii) El término hasta el cual podrá expedir adendas para modificar la invitación, el cual, en todo caso, tendrá como límite un día hábil antes a la fecha y hora prevista para la presentación de ofertas adendas para modificar el cronograma del proceso; en todo caso, las adendas se publicarán en el horario establecido en el artículo 2.2.1.1.2.2.1. del Decreto 1082 de 2015. III) El momento en que publicará un aviso en el SECOP II precisando si el proceso efectivamente se limitó a Mipyme o si podrá participar cualquier otro interesado. IV) Finalmente, se dispondrá un término adicional dentro del cual los proponentes podrán presentar sus ofertas, el cual será de mínimo un (1) día hábil luego de publicado el aviso en que se informe si el proceso se limita o no a Mipyme.
5. La Entidad Estatal debe revisar las ofertas económicas y verificar que la de menor precio cumple con las condiciones de la invitación. Si esta no cumple, la Entidad Estatal debe verificar el cumplimento de los requisitos de la invitación de la oferta con el segundo mejor precio, y así sucesivamente. Lo anterior sin perjuicio de la oportunidad que deberán otorgar las Entidades Estatales para subsanar las ofertas, en los términos del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, para lo cual establecerán un término preclusivo en la invitación para recibir los documentos subsanables, frente a cada uno de los requerimientos. En caso de que no se establezca este término, los proponentes podrán subsanar sus ofertas hasta antes de que finalice el traslado del informe de evaluación.
6. La Entidad Estatal debe publicar el informe de evaluación durante mínimo un (1) día hábil, para que durante este término los oferentes presenten las observaciones que deberán ser respondidas por la Entidad Estatal antes de realizar la aceptación de la oferta seleccionada.
7. La Entidad Estatal debe aceptar la oferta de menor precio, siempre que cumpla con las condiciones establecidas en la invitación a participar en procesos de mínima cuantía. En la aceptación de la oferta, la Entidad Estatal debe informar al contratista el nombre del supervisor o interventor del contrato.
8. En caso de empate, la Entidad Estatal aplicará los criterios de que trata el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, conforme a los medios de acreditación del artículo 2.2.1.2.4.2.17. del presente Decreto o las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan.
9. La oferta y su aceptación constituyen el contrato estatal.

PARÁGRAFO. De conformidad con el parágrafo 1 del artículo 30 y el artículo 34 de la Ley 2069 de 2020, en estos procedimientos de selección para Mipyme se aplicará lo prescrito en los artículos 2.2.1.2.4.2.2 a 2.2.1.2.4.2.4 de este Decreto. No obstante, de conformidad con el numeral 3 del presente artículo, las solicitudes para limitar el proceso a Mipyme se recibirán durante el término previsto en dicho numeral. Además, en el aviso de que trata el numeral 4 de este artículo se indicará si en el proceso aplican las limitaciones territoriales de que trata el artículo 2.2.1.2.4.2.3 o si podrá participar cualquier Mipyme nacional.

4. CRITERIOS DE SELECCIÓN

4.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

El presente Estudio Previo cuenta con un anexo de especificaciones técnicas mínimas, que contiene la descripción clara y detalla del "***ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO para contratar. Estos factores de verificación técnicas se comprobarán como CUMPLE o NO CUMPLE".***

4.1.1. EXPERIENCIA PROPONENTE

Con el fin de garantizar la calidad de los bienes o servicios a contratar y evitar incumplimientos en la ejecución del futuro contrato, se requiere acreditar experiencia del proponente en este tipo de contratación, la cual deberá ser demostrada por los oferentes adjuntando a su propuesta copias de contratos o certificaciones de máximo tres 03 contratos ejecutados o en ejecución, cuyo objeto sea igual o similar con el objeto de la presente invitación y cuya sumatoria sea mayor o igual al 50% del valor del presupuesto asignado al presente proceso.

1. Nombre del contratista.
2. Nombre del contratante.
3. Objeto del contrato.
4. Valor del contrato.
5. Fecha de suscripción del contrato.
6. Fecha de terminación.
7. Concepto de la recepción del contrato.
8. Si la certificación es expedida por una entidad estatal, ésta debe estar certificada por el funcionario delegado para tal fin. Si la certificación es expedida por una entidad privada, esta debe estar certificada por el representante legal de la firma.

NOTA: Las certificaciones serán objeto de verificación, no serán tenidas en cuenta aquellas certificaciones en las que no se pueda constatar que el contratista cumplió a cabalidad con el objeto del contrato.

El proponente debe certificar a través de su cámara de comercio que una de sus actividades comerciales es la prestación de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas.

Para el caso del software que hace parte del sistema integral de call center, el proponente o uno de sus trabajadores debidamente acreditado debe estar certificado por el fabricante en el caso que el desarrollo no sea de propiedad intelectual del proponente.

Este aspecto se verificará en el **ANEXO 1** CONDICIONES TECNICAS CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS HABILITABLES

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

4.1.3 EXPERIENCIA No aplica.

4.1.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL (En caso de que aplique)

Con el fin de garantizar la excelente prestación del servicio cuando se solicite soporte técnico para el software y su mantenimiento ya que el equipo debe permanecer en las instalaciones del área de Telemática de la Unidad Prestadora en Salud Nariño para su debido funcionamiento y control, así mismo el personal que se requiere debe ser idóneo con las siguientes características:

- Ingeniero de sistemas, ingeniero electrónico y/o tecnólogo en programación de sistemas. El proponente deberá certificar que este personal cuenta con el conocimiento y experiencia en Colombia relacionado con el objeto del presente contrato; que posee los estudios en instituciones de educación aprobadas en Colombia.

- Certificado de propiedad intelectual del software desarrollado o certificado del fabricante donde se acredite en las capacidades del manejo, implementación y administración del software.

4.1.5 CAPACIDAD OPERATIVA.

El oferente debe contar con personal técnico y/o administrativo, que este en la capacidad de solucionar las inquietudes, sugerencias, observaciones o requerimientos referentes al objeto a contratar con oportunidad, garantizando a la Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para el desarrollo del contrato.

De igual manera debe constar en una de sus actividades comerciales con la prestación de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas.

Para el cumplimiento de los requerimientos y solicitudes que requiere la Unidad Prestadora de Salud Nariño, es necesario que el proponente ofrezca dentro de su propuesta una plataforma o aplicación de mesa de ayuda donde se registren todas la solicitudes a fin que se resuelvan en el menor tiempo y permanezca el registro, el seguimiento y la oportunidad de la solución, además contar con una línea de atención al cliente y sistema de mensajería de WhatsApp. Para este cumplimiento el proponente debe anexar mediante un documento las instrucciones para acceder a la plataforma o aplicación para dispositivos móviles, este documento será verificable como parte del componente técnico.

El oferente deberá estar inscrito bajo la Certificación de la Cámara de Comercio donde se evidencie la existencia y el registro del establecimiento actividades comerciales para la prestación de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas.

4.1.6 OTRAS CONDICIONES TÉCNICAS VERIFICABLES.

Este aspecto se verificará en el **ANEXO 1** CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS HABILITABLES.

4.1. CONDICIONES TÉCNICAS ADICIONALES DE CALIFICACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN

4.2. EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

4.3.1. EVALUACIÓN ECONÓMICA

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1860 de 2021 *"ARTÍCULO 2. Modificación de la Subsección 5 de la Sección 1 del Capítulo 2 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1082 de 2015. Modifíquese la*

Subsección 5 de la Sección 1 del Capítulo 2 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1082 de 2015, la cual quedará de la siguiente manera: SUBSECCIÓN 5 MINIMA CUANTIA ARTÍCULO 2.2.1.2.1.5.1. Estudios previos para la contratación de mínima cuantía"; la Entidad Estatal debe revisar las ofertas económicas y verificar que la de menor precio cumple con las condiciones de la invitación. Si esta no cumple, la Entidad Estatal debe verificar el cumplimento de los requisitos de la invitación de la oferta con el segundo mejor precio, y así sucesivamente. Lo anterior sin perjuicio de la oportunidad que deberán otorgar las Entidades Estatales para subsanar las ofertas, en los términos del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, para lo cual establecerán un término preclusivo en la invitación para recibir los documentos subsanables, frente a cada uno de los requerimientos. En caso de que no se establezca este término, los proponentes podrán subsanar sus ofertas hasta antes de que finalice el traslado del informe de evaluación.

La oferta económica deberá ser presentada en el SECOP II, en pesos colombianos, podrá utilizar únicamente dos decimales, el precio no será subsanable como quiera que se constituya en el único factor de evaluación **(MENOR PRECIO OFERTADO).**

Los precios presentados por el oferente deben cubrir todos los costos que se ocasionen en el proceso, entre ellos: impuestos, descuentos, imprevistos, gastos de administración, utilidad del oferente, transporte, entre otros.

El impuesto del IVA deberá incluirse dentro del valor de cada uno de los ítems, debidamente discriminado. Si el oferente no discrimina el Impuesto al Valor Agregado – IVA y el bien, causa dicho impuesto, La Policía Metropolitana de San Juan de Pasto, lo considerará incluido en el Valor Total de la oferta y así lo aceptará el Proponente.

La Policía Metropolitana de San Juan de Pasto **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 considerará costos adicionales.

El proponente presentará la oferta económica unitaria sobre la base de los precios techos unitarios IVA incluido, en ningún caso se acepta que la oferta este por encima del valor de la sumatoria de todos los ítems. El oferente, que la sumatoria de todos los ítems sea de menor valor tendrá el primer puesto y los demás puestos de elegibilidad son determinados en estricto orden ascendente.

Por tratarse de un proceso que se adelanta mediante la modalidad de mínima cuantía, el factor de verificación será **EL MENOR PRECIO OFERTADO**, por lo que se iniciará a evaluar la oferta más económica presentada el día del cierre y recepción de ofertas, sin que exceda el precio techo establecido por ítems; es de obligatorio cumplimiento el ofrecimiento de la totalidad de ítems para que la oferta pueda ser tenida en cuenta, de igual forma se verificaran los documentos habilitantes de orden jurídico y técnico.

La oferta debe Incluir los precios de mercado y los gastos adicionales en que el oferente incurriría al elaborar y presentar su propuesta (publicación, pólizas, transporte, intereses, etc.) La Policía Metropolitana de San Juan de Pasto, no reconocerá ningún valor adicional.

Nota 1: Para establecer el Orden de Elegibilidad se tendrá en cuenta la oferta cuya sumatoria de todos los ítems sea de menor valor sin que exceda el precio techo establecido de los mismos.
PRECIOS ARTIFICIALMENTE BAJOS: la Policía Metropolitana de San Juan de Pasto siguiendo los parámetros legales de la Ley 80 de 1993 y el Decreto 1082 del 2015, Artículo 2.2.1.1.2.2.4. que a la letra dice:

> *"ARTÍCULO 2.2.1.1.2.2.4. Oferta con valor artificialmente bajo. Si de acuerdo con la información obtenida por la Entidad Estatal en su deber de análisis de que trata el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del*

presente decreto, el valor de una oferta parece artificialmente bajo, la Entidad Estatal debe requerir al oferente para que explique las razones que sustentan el valor ofrecido. Analizadas las explicaciones, el comité evaluador de que trata el artículo anterior, o quien haga la evaluación de las ofertas, debe recomendar rechazar la oferta o continuar con el análisis de la misma en la evaluación de las ofertas. Cuando el valor de la oferta sobre la cual la Entidad Estatal tuvo dudas sobre su valor, responde a circunstancias objetivas del oferente y de su oferta que no ponen en riesgo el cumplimiento del contrato si este es adjudicado a tal oferta, la Entidad Estatal debe continuar con su análisis en el proceso de evaluación de ofertas. En la subasta inversa esta disposición es aplicable sobre el precio obtenido al final de la misma".

Nota 2: La Unidad Prestadora de Salud Nariño adjudicara el presente proceso por el menor valor ofertado mensual y para el presente proceso de contratación fue asignado el valor de **VEINTICIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE ($27.500.000), Incluido IVA** moneda legal colombiana, los precios ofertados serán tenidos en cuenta para la evaluación y como referencia para la contratación.

4.3.2. FACTORES ADICIONALES DE CALIFICACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN:

No aplica para la modalidad de Mínima Cuantía.

4.3.3. CRITERIOS DE DESEMPATE

En cumplimiento a lo tipificado en la Ley 2069 del 31 de diciembre del año 2020 en su artículo que hace referencia a factores de empate así:
ARTÍCULO 35. FACTORES DE DESEMPATE. En caso de empate en el puntaje total de dos o más ofertas en los procesos de Contratación realizados con cargo a recursos públicos, los Procesos de Contratación realizados por las Entidades Estatales indistintamente de su régimen de contratación, así como los celebrados por los Procesos de Contratación de los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales, el contratante deberá utilizar las siguientes reglas de forma sucesiva y excluyente para seleccionar al oferente favorecido, respetando en todo caso los compromisos internacionales vigentes.

1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.

2. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente, o, la de un proponente plural constituido por mujeres cabeza de familia, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.

3. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad a la que se refiere la Ley 361 de 1997. si la oferta es presentada por un proponente plural, el integrante del oferente que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el *consorcio*, unión temporal o promesa de sociedad futura y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25% \ de la experiencia acreditada en la oferta.

4. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley.

5. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite, en las condiciones establecidas en la ley, que por lo menos diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población ¡ndígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, rom o gitanas.

6. Preferir la propuesta de personas en proceso de reintegración o reincorporación o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por personas en proceso de reincorporación, y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.

7. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que: (a) esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, o una persona Jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente, y, que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25°/o\ en el proponente plural; (b) la madre cabeza de familia, la persona en proceso de reincorporación o reintegración, o la persona jurídica aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%l de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la madre cabeza de familia o persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural.

8. Preferir la oferta presentada por una MIPYME o cooperativas o asociaciones mutuales; o un proponente plural constituido por MIPYMES, cooperativas o asociaciones mutuales.
9. Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido por micro y/o pequeñas empresas. cooperativas o asociaciones mutuales.

10. Preferir al oferente que acredite de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte a 31 de diciembre del año anterior, por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos realizados a MIPIMES, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del oferente, realizados durante el año anterior; o, la oferta presentada por un proponente plural siempre que: (a) esté conformado por al menos una MIPYME, cooperativa o asociación mutual que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%), (b) la MIPYME, cooperativa o asociación mutual aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la MIPYME, cooperativa o asociación mutual ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural.

11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento MIPYMES.

Utilizar un método aleatorio para seleccionar el oferente, método que deberá haber sido previsto previamente en los Documentos del Proceso.

DECRETO 1860 DE 2021, ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.17. Factores de desempate y acreditación. En caso de empate en el puntaje total de dos o más ofertas en los Procesos de Contratación realizados con cargo a recursos públicos, en los Procesos de Contratación realizados por las Entidades Estatales indistintamente de su régimen de contratación, así como los celebrados por los Procesos de Contratación de los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales, el contratante deberá utilizar las siguientes reglas de forma sucesiva y excluyente para seleccionar al oferente favorecido, respetando en todo caso las obligaciones contenidas en los Acuerdos Comerciales vigentes, especialmente en materia de trato nacional.

1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros. Para acreditar este factor de desempate se tendrán en cuenta las definiciones de que trata el artículo 2.2.1.1.1.3.1., en concordancia con el artículo 2.2.1.2.4.2.9. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, que trata del puntaje para la promoción de la industria nacional en los

Procesos de Contratación de servicios. Para estos efectos, incluso se aplicará el inciso tercero de la definición de Servicios Nacionales establecida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1., citado anteriormente.

En este sentido, en los procesos en los que aplique el puntaje previsto en el inciso 1 del artículo 2 de la Ley 816 de 2003, el requisito se cumplirá en los mismos términos establecidos en los artículos indicados en el inciso anterior. Por tanto, este criterio de desempate se acreditará con los mismos documentos que se presenten para obtener dicho puntaje.

En similares términos, en los procesos en que no aplique el referido puntaje, la Entidad Estatal deberá definir en el pliego de condiciones, invitación o documento equivalente, las condiciones y los documentos con los que se acreditará el origen nacional del bien o servicio a efectos aplicar este factor, los cuales, en todo caso, deberán cumplir con los elementos de la noción de Servicio Nacional establecida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional y observando los mismos lineamientos prescritos en el artículo 2.2.1.2.4.2.9, solo que el efecto de acreditar dichas circunstancias consistirá en beneficiarse de este criterio de desempate en lugar de obtener puntaje.

2. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia. Su acreditación se realizará en los términos del parágrafo del artículo 2 de la Ley 82 de 1993, modificado por el artículo 1 de la Ley 1232 de 2008, o la norma que lo modifique, aclare, adicione o sustituya. Es decir, la condición de mujer cabeza de familia y la cesación de esta se otorgará desde el momento en que ocurra el respectivo evento y se declare ante un notario. En la declaración que se presente para acreditar la calidad de mujer cabeza de familia deberá verificarse que la misma dé cuenta del cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Ley 82 de 1993, modificado por el artículo 1 de la Ley 1232 de 2008.

Igualmente, se preferirá la propuesta de la mujer víctima de violencia intrafamiliar, la cual acreditará dicha condición de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1257 de 2008, esto es, cuando se profiera una medida de protección expedida por la autoridad competente. En virtud del artículo 16 de la Ley 1257 de 2008, la medida de protección la debe impartir el comisario de familia del lugar donde ocurrieron los hechos y, a falta de este, del juez civil municipal o promiscuo municipal, o la autoridad indígena en los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades de esta naturaleza.

En el caso de las personas jurídicas se preferirá a aquellas en las que participen mayoritariamente mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, para lo cual el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, presentará un certificado, mediante el cual acredita, bajo la gravedad de juramento, que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. Además, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las mujeres que participen en la sociedad, aportando los documentos de cada una de ellas, de acuerdo con los dos incisos anteriores.

Finalmente, en el caso de los proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral.
De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, el titular de la información de estos datos sensibles, como es el caso de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, deberá autorizar de manera previa y expresa el tratamiento de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la precitada Ley, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

3. Preferir la propuesta presentada por el proponente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 361 de 1997, debidamente certificadas por la oficina del Ministerio del Trabajo de la respectiva zona, que hayan sido contratados con por lo menos un (1) año de anterioridad a la fecha de cierre del Proceso de Contratación o desde el momento de la constitución de la persona jurídica cuando esta es

inferior a un (1) año y que manifieste adicionalmente que mantendrá dicho personal por un lapso igual al término de ejecución del contrato.

Si la oferta es presentada por un proponente plural, el integrante que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad, en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en la estructura plural y aportar como mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.
El tiempo de vinculación en la planta referida de que trata este numeral se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de su constitución cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

4. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la ley, para ello, la persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el revisor fiscal, según corresponda, entregará un certificado, en el que se acredite, bajo la gravedad de juramento, las personas vinculadas en su nómina y el número de trabajadores que no son beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que cumplieron el requisito de edad de pensión. Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas que se encuentren en las condiciones descritas y que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un (1) año, se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de la constitución de la persona jurídica.

El tiempo de vinculación en la planta referida, de que trata el inciso anterior, se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de constitución de la persona jurídica, cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.
En el caso de los proponentes plurales, su representante legal acreditará el número de trabajadores vinculados que son personas mayores no beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia, y que cumplieron el requisito de edad de pensión establecido en la ley, de todos los integrantes del proponente. Las personas enunciadas anteriormente podrán estar vinculadas a cualquiera de sus integrantes.
En cualquiera de los dos supuestos anteriores, para el otorgamiento del criterio de desempate, cada uno de los trabajadores que cumpla las condiciones previstas por la ley, allegará un certificado, mediante el cual acredita, bajo la gravedad de juramento, que no es beneficiario de pensión de vejez, familiar o sobrevivencia, y cumple la edad de pensión; además, se deberá allegar el documento de identificación del trabajador que lo firma.
La mayor proporción se definirá en relación con el número total de trabajadores vinculados en la planta de personal, por lo que se preferirá al oferente que acredite un porcentaje mayor. En el caso de proponentes plurales, la mayor proporción se definirá con la sumatoria de trabajadores vinculados en la planta de personal de cada uno de sus integrantes.
5. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana, para lo cual, la persona natural, el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, bajo la gravedad de juramento señalará las personas vinculadas a su nómina, y el número de identificación y nombre de las personas que pertenecen a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana. Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un (1) año, se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de la persona jurídica.

El tiempo de vinculación en la planta referida, de que trata el inciso anterior, se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de su constitución cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

Además, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior, en la cual acredite que el trabajador pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana, en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

En el caso de los proponentes plurales, su representante legal presentará un certificado, mediante el cual acredita que por lo menos diez por ciento (10%) del total de la nómina de sus integrantes pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana. Este porcentaje se definirá de acuerdo con la sumatoria de la nómina de cada uno de los integrantes del proponente plural. Las personas enunciadas anteriormente podrán estar vinculadas a cualquiera de sus integrantes. En todo caso, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior, en la cual acredite que el trabajador pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como es el caso de las personas que pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana autoricen de manera previa y expresa el tratamiento de la información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

6. Preferir la propuesta de personas naturales en proceso de reintegración o reincorporación, para lo cual presentará copia de alguno de los siguientes documentos: i) la certificación en las desmovilizaciones colectivas que expida la Oficina de Alto Comisionado para la Paz, ii) el certificado que emita el Comité Operativo para la Dejación de las Armas respecto de las personas desmovilizadas en forma individual, iii) el certificado que emita la Agencia para la Reincorporación y la Normalización que acredite que la persona se encuentra en proceso de reincorporación o reintegración o iv) cualquier otro certificado que para el efecto determine la Ley. Además, se entregará copia del documento de identificación de la persona en proceso de reintegración o reincorporación.

En el caso de las personas jurídicas, el representante legal o el revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, entregará un certificado, mediante el cual acredite bajo la gravedad de juramento que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuotas partes de la persona jurídica está constituida por personas en proceso de reintegración o reincorporación. Además, deberá aportar alguno de los certificados del inciso anterior, junto con los documentos de identificación de cada una de las personas que está en proceso de reincorporación o reintegración.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando todos los integrantes sean personas en proceso de reincorporación, para lo cual se entregará alguno de los certificados del inciso primero de este numeral, y/o personas jurídicas donde más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuotas parte esté constituida por personas en proceso de reincorporación, para lo cual el representante legal, o el revisor fiscal, si está obligado a tenerlo, acreditará tal situación aportando los documentos de identificación de cada una de las personas en proceso de reincorporación.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como son las personas en proceso de reincorporación o reintegración, autoricen a la entidad de manera previa y expresa el manejo de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 como requisito para el otorgamiento de este criterio de desempate.

7. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que se cumplan las condiciones de los siguientes numerales:

7. 1. Esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual se acreditarán estas condiciones de acuerdo con lo previsto en el inciso 1 del numeral 2 y/o el inciso 1 del numeral 6 del presente artículo; o por una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual el representante legal o el revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, presentarán un certificado, mediante el cual acrediten, bajo la gravedad de juramento, que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración. Además, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las personas que participen en la sociedad que sean mujeres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, aportando los documentos de cada uno de ellos, de acuerdo con lo previsto en este numeral. Este integrante debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25 %) en el proponente plural.

7.2. El integrante del proponente plural de que trata el anterior numeral debe aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.
7.3. En relación con el integrante del numeral 7.1. ni la madre cabeza de familia o la persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales podrán ser empleados, socios o accionistas de otro de los integrantes del proponente plural, para lo cual el integrante del que trata el numeral 7.1. lo manifestará en un certificado suscrito por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como es el caso de las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración autoricen de manera previa y expresa el tratamiento de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.
8. Preferir la oferta presentada por una Mipyme, lo cual se verificará en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del presente Decreto, en concordancia con el parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015.

Asimismo, se preferirá la oferta presentada por una cooperativa o asociaciones mutuales, para lo cual se aportará el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o la autoridad respectiva. En el caso específico en que el empate se presente entre cooperativas o asociaciones mutuales que tengan el tamaño empresarial de grandes empresas junto con micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta las cooperativas o asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral. En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuales al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.
9. Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido en su totalidad por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.

La condición de micro o pequeña empresa se verificará en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del presente Decreto, en concordancia con el parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015.
La condición de cooperativa o asociación mutual se acreditará con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o la autoridad respectiva. En el evento en que el empate se presente

entre proponentes plurales cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuáles al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.
10. Preferir al oferente persona natural o jurídica que acredite, de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte al 31 de diciembre del año anterior, que por lo menos el veinticinco por ciento (25 %) del total de sus pagos fueron realizados a Mipyme, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del oferente, efectuados durante el año anterior, para lo cual el proponente persona natural y contador público; o el representante legal de la persona jurídica y revisor fiscal para las personas obligadas por ley; o del representante legal de la persona jurídica y contador público, según corresponda, entregará un certificado expedido bajo la gravedad de juramento, en el que conste que por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos fueron realizados a Mipyme, cooperativas o asociaciones mutuales.

Igualmente, cuando la oferta es presentada por un proponente plural se preferirá a este siempre que:
10.1. Esté conformado por al menos una Mipyme, cooperativa o asociación mutual que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el proponente plural, para lo cual se presentará el documento de conformación del proponente plural y, además, ese integrante acredite la condición de Mipyme, cooperativa o asociación mutual en los términos del numeral 8 del presente artículo;
10.2. La Mipyme, cooperativa o asociación mutual aporte mínimo el veinticinco por ciento (25 %) de la experiencia acreditada en la oferta; y
10.3. Ni la Mipyme, cooperativa o asociación mutual ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los otros integrantes del proponente plural, para lo cual el integrante respectivo lo manifestará mediante un certificado suscrito por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica.

En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales, que cumplan con los requisitos de los incisos anteriores, cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuales al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.
11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento Mipymes, para lo cual se presentará el certificado de existencia y representación legal en el que conste el cumplimiento a los requisitos del artículo 2 de la Ley 1901 de 2018, o la norma que la modifique o la sustituya. Asimismo, acreditará la condición de Mipyme en los términos del numeral 8 del presente artículo.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite las condiciones señaladas en el inciso anterior de este numeral.
12. Utilizar un método aleatorio para seleccionar al oferente, el cual deberá estar establecido previamente en el pliego de condiciones, invitación o documento que haga sus veces.

PARÁGRAFO 1. Los factores de desempate deberán aplicarse en armonía con los Acuerdos Comerciales vigentes suscritos por Colombia. De esta manera, en el evento en que el empate se presente entre ofertas cubiertas por un Acuerdo Comercial, se aplicarán los factores de desempate que sean compatibles con los mencionados Acuerdos.
Sin perjuicio de la obligación anterior, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente señalarán en un Manual o Guía no vinculante los lineamientos para la aplicación de los factores de desempate en cumplimiento de un Acuerdo Comercial en la etapa de selección del Proceso de Contratación.

PARÁGRAFO 2. Si el empate entre las propuestas se presenta con un proponente, bien o servicio extranjero cuyo país de origen no tiene Acuerdo Comercial con Colombia, ni trato nacional por reciprocidad o con ocasión de la normativa comunitaria, se dará aplicación a todos los criterios de desempate previstos en el presente numeral.

PARÁGRAFO 3. Conforme con el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 y los artículos 5 y 6 de la Ley 1581 de 2012, la Entidad Estatal garantizará el derecho a la reserva legal de toda aquella información que acredita el cumplimiento de los factores de desempate de: i) las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, ii) las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración y iii) la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana.

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

5. CONDICIONES

5.1. LUGAR DE ENTREGA O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El alquiler del software y hardware, servicio de WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO para el call center que funciona en la Unidad Prestadora de Salud Nariño deberá ser prestado en la carrera 35 № 19-119 Versalles – Pasto, o donde posteriormente se ubique la Unidad Prestadora de Salud Nariño en el caso que aplicare.

5.2. FORMA DE EJECUCIÓN

Se ejecutará bajo la modalidad de tracto sucesivo, ya que se pagará por la Prestación del Servicio de forma mensual hasta la fecha de terminación del contrato, en las condiciones y con las garantías exigidas, por el Coordinador del Call Center - Coordinador de citas médicas hasta agotar el presupuesto asignado al presente proceso y una vez vencido el plazo de ejecución del contrato.

Para la instalación del software y hardware, IVR, servicio de WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO se realizarán pruebas de funcionamiento durante una semana previa a dar inicio de ejecución al contrato, de lo cual se debe realizar la respectiva inducción a los operadores del Call Center.

El mismo día de iniciación de ejecución del presente contrato, se deberá suscribir por parte del Supervisor del contrato, el acta de recibido de la instalación del software, IVR, servicio de WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO incluyendo los elementos de telecomunicación.

Es de manifestar que dicha instalación se debe realizar con la debida supervisión del contratista, con el fin de llevar a cabo instalaciones y configuraciones en los diferentes equipos de cómputo, configuraciones de IVR, Whatsapp, mensajes de texto y pruebas de las diademas, así mismo se debe tener en cuenta que durante la instalación se debe realizar correctamente sin ningún contratiempo con el fin de avanzar y obtener un buen funcionamiento, además se debe plasmar mediante acta realizada por el jefe del call center y técnicos de las configuraciones tales como claves, accesos, rutas entre otras.

Mensualmente se debe entregar el record o registro de llamadas entradas y salientes con sus respectivas grabaciones en un disco externo USB, de igual forma el registro de las atenciones por la herramienta servicio

de WhatsApp y confirmaciones de cita vía mensaje de texto; además trimestralmente se deberá realizar un mantenimiento al software y hardware (depuración de datos) el cual debe ser coordinado con el supervisor y el coordinador del call center para que no se genere ninguna afectación en el servicio. Este mantenimiento debe ejecutarse en las instalaciones de nuestra unidad más no de manera remota, ya que debido a las políticas de seguridad de la información red policia.gov.co, no es posible realizarla, este presenta bloqueos por las políticas establecidas por la Oficina de Telemática de la Policía Nacional. De lo anterior, se suscribirá la correspondiente acta.

5.3. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será a partir delos actos de perfeccionamiento firma de la carta de inicio, constitución de pólizas y notificación de inicio de contratación, así para la vigencia 2025 desde 01 de Agosto 2025 hasta el 31/12/2025 y para la vigencia 2026 desde el 01/01/2026 hasta el 28/02/2026

5.4. FORMA DE PAGO

La Unidad Prestadora de Salud Nariño, pagará en moneda legal colombiana el valor del contrato que resulte del presente proceso a favor del OFERENTE en la ciudad de Pasto, mediante pagos mensuales, dentro de los sesenta (60) días hábiles, siguientes a la presentación de la factura comercial en la Central de Cuentas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, correspondiente a los servicios prestados en el mes inmediatamente anterior, cumplidos los trámites administrativos y fiscales vigentes conforme a los cupos y al derecho de turno y programación del Plan Anual de Caja PAC autorizados por la Dirección del Tesoro Nacional. No obstante la aprobación de los cupos del Plan Anual de Caja PAC no será impedimento para la ejecución del objeto contractual.

La Unidad Prestadora de Salud Nariño pagará al OFERENTE el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Pasto- Nariño, dentro de los sesenta (30) días calendarios siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la factura acompañada de la constancia de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato, acreditación del OFERENTE de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en salud, pensiones y riesgos profesionales.

Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del OFERENTE, o en el 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 original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma OFERENTE. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley.

La cuenta de cobro deberá presentarse debidamente legajada en gancho plástico, sin ganchos de cosedora, foliados hasta un máximo de 250 folios, desde el primer evento hasta el último con sus respectivos anexos en estricto orden cronológico de la prestación de los servicios por cada usuario en medio físico y magnético. Lo anterior en cumplimiento a la ley 594 del 2000, Ley general de archivo que rige tanto a entidades públicas como privadas.

FACTURACIÓN – RADICACIÓN DE CUENTAS

La radicación de la facturación Impresa de los servicios prestados se debe hacer dentro de los cinco (05) primeros días hábiles del mes siguiente a la prestación del servicio, la cual como mínimo debe cumplir con:

- Requisitos establecidos por la DIAN.
- Si el Oferente no presenta la factura dentro del término de los cinco (05) primeros días de cada mes, el trámite y el pago de la factura se realizarán hasta el mes siguiente.

- La radicación de la facturación generada por la prestación de los usuarios de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, se deberá presentar en la ventanilla de central de cuentas de Unidad Prestadora de Salud Nariño, ubicada en la carrera 35 No 19-119, tercer piso de la ciudad de Pasto, en horario administrativo o donde se encuentre ubicada la Unidad Prestadora de Salud Nariño en el caso que aplicare.
- Para la facturación de los bienes o servicios contratados, se debe tener en cuenta los lineamientos y parámetros contemplados en la circular externa 016 del 09 de marzo de 2021 establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por medio del cual se implementa el modelo de recepción de facturas de venta, notas débito y/o notas crédito, la cual es de obligatorio cumplimiento, de acuerdo con la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 "*Lineamientos para el Pago de Proveedores del Estado*" y la Resolución No. 000042 del 05 de mayo de 2020, "*Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos*" y el registro de la factura electrónica de venta.

PLATAFORMA SECOP II
El Oferente a quien se le adjudique el presente Proceso deberá cargar la respectiva cuenta de cobro en la PLATAFORMA SECOP II con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del Contrato y poder realizar el respectivo Pago.

Los soportes de las facturas se presentarán legajados en carpeta 4 aletas en cartulina blanca tipo propalcote máximo 250 folios por carpeta, legajado a tamaño oficio, sin documentos en formato fax, dando cumplimiento a la Ley de Archivo Documental del Archivo General de la Nación, anexando copia del contrato.

5.5. SUPERVISOR, INTERVENTOR Y/O COORDINADOR

El supervisor del contrato será el Responsable de asignación de citas médicas de la Unidad Prestadora de Salud de Nariño de la Policía Nacional o quien haga sus veces, o quien con posterioridad designe el ordenador del gasto correspondiente, conforme a lo establecido en la resolución 00090 del 15 de enero de 2018, "Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, adoptado mediante Resolución 03049 de 2014", emanada por la Dirección General de la Policía Nacional "Por medio de la cual se reglamenta la actividad de los interventores, supervisores y coordinadores de los contratos y / o convenios en la Policía Nacional".

NOTA: De igual forma los supervisores del contrato deberán realizar seguimiento continuo a las condiciones estipuladas en el contrato, verificando de igual forma posibles novedades con el mismo, para lo cual deberá informar las mismas de manera inmediata al contratista y al ordenador del gasto, cargando posteriormente de manera mensual en la plataforma del SECOP II de Colombia Compra Eficiente lo correspondiente a los informes de supervisión y facturas de los bienes /o servicios adquiridos en el presente proceso, tal cual como se establece en la Guía de Gestión Contractual del SECOP II. lo cual es una función del supervisor, verificar la ejecución del contrato tanto física como digitalmente.

5.6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Las obligaciones del contratista están descritas en el Anexo OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

5.7. OBLIGACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL

Las obligaciones de la Policía Nacional están descritas en el Anexo OBLIGACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL

6. FORMA Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

La forma de adjudicación del presente proceso se efectuará en forma total de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1082 de 2015.

No se aceptarán propuestas ALTERNATIVAS, de hacerse de esta manera no serán tenidas en cuenta y solo se evaluará y verificará aquella oferta básica que cumpla con los requisitos señalados en los criterios de verificación y evaluación establecidos en el presente proceso.

La adjudicación del presente proceso se efectuará mediante aceptación de oferta debidamente motivado por el competente contractual.

La Policía Metropolitana de San Juan de Pasto, adjudicará este proceso de **forma total**, no serán realizadas adjudicaciones parciales.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del decreto 1082 de 2015 (el artículo 15 del Decreto 1510 de 2013) y la Guía para elaboración de estudios del sector, expedida por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente- se elabora el siguiente ANALISIS DEL SECTOR, para la realización del proceso de selección en la modalidad de Mínima Cuantía, cuyo objeto es "**ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO**".

7. ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN, ASIGNACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS.

II. De conformidad con lo indicado en el "Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación (Versión M-ICR-01 – ver Circular No. 8, la cual reemplaza la Versión 1 – ver Circular No. 5)", publicado por la Agencia Nacional de Contratación – Colombia Compra Eficiente, se diligencio la matriz de riesgos indicada en dicho Manual y conforme a los lineamientos y metodologías expuestos en el mismo.

III. Como quiera que en la ejecución de los contratos celebrados en los años anteriores no se han presentado inconvenientes en los mismos, la estimación del riesgo (probabilidad de ocurrencia del siniestro) corresponde a los porcentajes mínimos indicados dentro de la normatividad vigente, el Manual de Contratación para la Policía Nacional y las necesidades de la Institución, los cuales se relacionan en el Anexo No. 3 y 3.1 del presente estudio de conveniencia y oportunidad.

II. ESTUDIO DEL SECTOR

1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

La Unidad Prestadora de Salud Nariño, brinda servicios de consulta externa, en los que se incluye medicina general, odontología entre otros a través del agendamiento de citas, donde nuestros usuarios tendrán la posibilidad de agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas, frente a lo cual se hace necesaria la implementación de la herramienta de INTERACTIVE VOICE RESPONSE (IVR), WHATSAPP y SERVICIO DE MENSAJERIA, para la atención de requerimientos, mediante el cual es posible disminuir la congestión en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, evitando que los usuarios y beneficiarios realicen desplazamientos innecesarios, el pago de transporte hacia las instalaciones, y finalmente satisfacer las diferentes necesidades de los usuarios. Igualmente el uso de INTERACTIVE VOICE RESPONSE (IVR, WHATSAPP y SERVICIO DE MENSAJERIA permitirá obtener información, para la planeación de programas de promoción y prevención, generar estadísticas que facilitan la optimización de los servicios, reporte gerencial de efectividad, regular la demanda de los mismos, a la vez que permite establecer los aspectos a fortalecer en los servicios que se prestan en la unidad, permitiendo diseñar estrategias para contrarrestar dichas novedades y potencializar los servicios que ofrece la Unidad prestadora de Salud, de una manera más eficiente y oportuna en pro de la calidad de vida de los beneficiarios y usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, en cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 070 del 02 de agosto de 2019 y demás normas que reglamentan la materia.

De acuerdo a lo anterior, se tiene la necesidad de implementar servicio de INTERACTIVE VOICE RESPONSE (IVR, WHATSAPP y MENSAJERIA DE TEXTO, para fortalecer el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas y odontológicas, y para tener una mejor y mayor interacción con nuestros Usuarios del Subsistema de Salud de la Unidad Prestadora de Salud Nariño por medio de estas herramientas tecnológicas que nos permitirá mejorar nuestra prestación de servicio toda vez que se asignan en la unidad un promedio de 200 citas diarias para el Departamento de Nariño y la Metropolitana San Juan de Pasto.

Cabe resaltar que actualmente se cuenta con dos líneas de servicio al cliente destinadas en la Unidad Prestadora de Salud Nariño para asignación, cancelación, reasignación de citas y atención al ciudadano la cual es atendida por dos (2) funcionarios responsables, los cuales atienden en los horarios 08:00 a.m. a 11:00 pm y 2:00 pm a 4:00 pm. Según diagnóstico realizado acerca de la operatividad del servicio estos agentes tienen un tráfico entrante aproximado de 1200 llamadas.

Siguiendo los lineamientos de la Oficina de Telemática de la Dirección General de la Policía Nacional y el mejoramiento continuo realizado por la Dirección de Sanidad, en cuanto a la ampliación de servicios de atención a los usuarios con la utilización de tecnologías y con el propósito de brindar mayor cobertura a los usuarios del Sistema de Salud, es necesario la implementación de un software y hardware que permita realizar la administración del proceso de citas médicas dando con esto cobertura a la población objeto del proceso y además de eso contar con el servicio de WHATSAPP y MENSAJERÍA herramientas que contribuirán y mejoraran notablemente la Prestación de Servicios.

De igual manera se puede inferir que por el ingreso de gran cantidad de llamadas, no pueden ser gestionadas en su totalidad, ya que actualmente la oficina de citas no cuenta con la suficiencia tecnológica para poder gestionar la mayor cantidad de requerimientos de nuestros usuarios; haciendo que estas líneas colapsen y se generen interrupciones en las llamadas contestadas; en este sentido se hace necesario se habilite un *Software* con más canales de (entrada y salida de llamadas) y aunado a eso, se apoye del servicio de asignación de citas con servicio de WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO los cuales servirían para el mejoramiento de la atención debido a la alta demanda que tiene actualmente en esta unidad en cuanto a solicitud de citas médicas y excusas médicas.

Se relaciona a continuación la oferta de manera mensual de asignación de Citas ESPRI PALERMO DE NOVIEMBRE 2024 A ENERO DE 2025.

OFERTA MENSUAL DE ASIGNACION ESPRI PALERMO		
MES	**MEDICINA GENERAL**	**ODONTOLOGIA**
NOVIEMBRE – 2024	6300	1528
DICIEMBRE – 2024	5170	980
ENERO – 2025	5611	1174
PROMEDIO	**5693**	**1227**

Por lo anteriormente expuesto se justifica la necesidad de contar con un software y hardware, servicio de WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO de soporte con especificaciones de call center para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas, para fortalecer y brindar un mejor servicio a nuestros usuarios, que nos facilite la estadística en tiempo real dado que al nivel central de la Dirección de Sanidad constantemente se deben enviar informes detallados sobre la demanda insatisfecha de las asignaciones de citas, reasignación entre otros de nuestros Usuarios del Subsistema de Salud en el Departamento de Nariño.

FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD

Considerando que la misión de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional de Colombia – Unidad prestadora de Salud de Nariño es la prestación de servicios de salud, resulta viable alquilar un software y hardware, IVR, WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO con el fin de continuar con esta operatividad de asignaciones, cancelaciones, reasignaciones de citas médicas entre otros, lo cual permitirá una real estadística de los diferentes consultas como llamadas entrantes, llamadas en espera, audios, confirmaciones de citas, designaciones de citas vía WhatsApp entre otros, es por esto que dicho proceso se debe realizar con una empresa que tenga experiencia en la prestación de estos Servicios requeridos por la Unidad.

Esta alternativa es conveniente para la institución ya que no es necesario incurrir en compra de equipos tecnológicos tales como equipos de cómputo, teléfonos IP, plantas PBX, entre otros, lo cual permitiría optimizar los recursos y la mejora del tiempo de respuesta en las operaciones de carácter administrativo debido a que el servicio a contratar agiliza significativamente la gestión en nuestra Unidad.

La Unidad prestadora de Salud Nariño no cuenta con los medios tecnológicos, toda vez que el desarrollo de un software o la adquisición de un hardware con las características requeridas implican conocimientos específicos, licencias, programas, experiencia y demás elementos que actualmente no se poseen.

De otra parte, el servicio se requiere a partir del mes de agosto del 2025.

1.6.3 medios o forma de satisfacer esta necesidad.

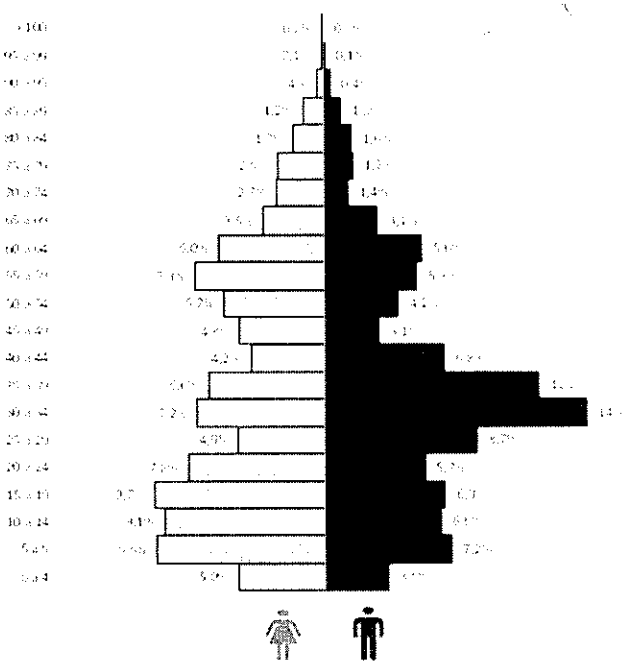
La Unidad Prestadora de Salud Nariño, cuenta con el presupuesto para contratar el **ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER**, toda vez que les fue asignado un presupuesto por valor de: **VEINTICIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE ($27.500.000), Incluido IVA**

COBERTURA DEL SERVICIO.

REGIONAL No 4 NARIÑO

PIRÁMIDE POBLACIONAL PARA 2024

Grupo edad	Femenino		Masculino		POBLACIÓN	
	Total	Tasa %	Total	Tasa %	TOTAL	TASA %
0 a 4	288	5,0%	296	3,6%	584	4,2%
5 a 9	557	9,6%	590	7,2%	1147	8,2%
10 a 14	532	9,1%	543	6,6%	1075	7,7%
15 a 19	565	9,7%	563	6,9%	1128	8,1%
20 a 24	452	7,8%	468	5,7%	920	6,6%
25 a 29	284	4,9%	711	8,7%	995	7,1%
30 a 34	421	7,2%	1219	14,9%	1640	11,7%
35 a 39	384	6,6%	1000	12,2%	1384	9,9%
40 a 44	244	4,2%	559	6,8%	803	5,7%
45 a 49	279	4,8%	255	3,1%	534	3,8%
50 a 54	331	5,7%	347	4,2%	678	4,8%
55 a 59	427	7,3%	433	5,3%	860	6,1%
60 a 64	350	6,0%	456	5,6%	806	5,8%
65 a 69	201	3,5%	250	3,1%	451	3,2%
70 a 74	155	2,7%	115	1,4%	270	1,9%
75 a 79	150	2,6%	138	1,7%	288	2,1%
80 a 84	98	1,7%	132	1,6%	230	1,6%
85 a 89	68	1,2%	80	1,0%	148	1,1%
90 a 95	21	0,4%	31	0,4%	52	0,4%
95 a 99	6	0,1%	6	0,1%	12	0,1%
> 100	2	0,0%	0	0,0%	2	0,0%
TOTAL	5815	100,0%	8192	100,0%	14007	100,0%
%	41,5%		58,5%			



Fuente: Oficina de estadística Sec. Sanidad Valle. Insumos: Base de datos Agesa-Disan

El servicio está dirigido para todos los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional en el Departamento de Nariño, precisando que la gran mayoría de usuarios son de la ciudad de Pasto, que son atendidos por el ESPRI PASTO.

Cabecera mpal	MUNICIPIO	Femenino	Masculino	Total	
ESPRI Palermo	Pasto	4175	5604	9779	82%
	Sandoná	96	132	228	2%
	Tuquerres	71	107	178	1%
	Sibundoy	69	97	166	1%
	La Unión	66	81	147	1%
	Chachagüí	41	68	109	1%
	Nariño	19	80	99	1%
	Buesaco	41	52	93	1%
	Policarpa	13	76	89	1%
	Taminango	38	50	88	1%
	Consacá	40	39	79	1%
	Leiva	21	46	67	1%
	Tangua	29	36	65	1%
	El Tambo	27	36	63	1%
	Mallama	10	49	59	0%
	San Bernardo	26	32	58	0%
	Samaniego	20	35	55	0%
	Yacuanquer	21	29	50	0%
	Cumbitara	1	45	46	0%
	Arboleda	11	33	44	0%
	La Cruz	15	26	41	0%
	San Lorenzo	17	20	37	0%

	Los Andes	12	18	30	0%
	Ancuya	12	17	29	0%
	El Tablón De Gómez	17	11	28	0%
	San Pedro De Cartago	12	12	24	0%
	Colón	6	16	22	0%
	La Florida	14	7	21	0%
	La Llanada	6	14	20	0%
	Linares	6	13	19	0%
	San Pablo	7	11	18	0%
	Belén	5	12	17	0%
	Providencia	4	11	15	0%
	El Peñol	4	10	14	0%
	El Rosario	2	3	5	0%
Total ESPRI Palermo		4974	6928	11902	100%

IMPACTO AMBIENTAL NEGATIVO

Teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 03049 del 30 de Julio de 2014 "por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional", NOTAS 4 y 7, actualizada, modificada y complementada por la Resolución 00090 del 15 de enero de 2018, la prestación de servicio de salud objeto de la presente contratación no genera ningún tipo de contaminación o impacto ambiental negativo al medio ambiente.

NOTA: El oferente deberá asumir la responsabilidad de cualquier infracción ambiental por omisión de permisos, concesiones o licencias ambientales que hubiese sido necesaria tramitar.

ACUERDO INTERNACIONAL O TRATADO DE LIBRE COMERCIO

En cumplimiento a lo establecido en los términos del título 1, capítulo 2, Sección 4, Subsección 1 del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, sobre la indicación de si la contratación respectiva está cobijada por un Acuerdo Internacional o un Tratado de Libre Comercio vigente para el Estado Colombiano en los términos de los Artículos 2.2.1.2.4.1.1, 2.2.1.2.4.1.2 y 2.2.1.2.4.1.3 del citado Decreto, se concluye que el presente proceso de contratación NO está cobijado por los Tratados de Libre Comercio, según la excepción No. 35, Grupo 931 Servicios de Salud Humana del Anexo 4:" Lista de excepciones a la aplicación de los Acuerdos Comerciales del **MANUAL PARA EL MANEJO DE LOS ACUERDOS COMERCIALES EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE**."

Acuerdo Comercial		Entidad Estatal incluida	Presupuesto del Proceso de Contratación superior al valor del Acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al Proceso de Contratación	Proceso de Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial
Alianza Pacífico	Chile	SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
	México	SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
	Perú	SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Canadá		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Chile		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Corea		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Costa Rica		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Estados Unidos		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Estados AELC		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
México		SI	NO	NO	No aplica acuerdo comercial
Triángulo Norte	El Salvador	SI	Valor de la menor cuantía	NO	SI APLICA
	Guatemala	SI	Valor de la menor cuantía	NO	SI APLICA
	Honduras	SI	Valor de la menor cuantía	NO	SI APLICA
Unión Europea		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Comunidad Andina		SI	Si aplica independiente del valor del presupuesto	NO	SI APLICA

EJECUCION PRESUPUESTAL 2024 Y 2025

2024	
MES	**VALOR**
JULIO	$1.488.000
AGOSTO	$2.790.000
SEPTIEMBRE	$2.790.000
OCTUBRE	$2.790.000
NOVIEMBRE	$2.790.000
TOTAL	**$12.648.000**

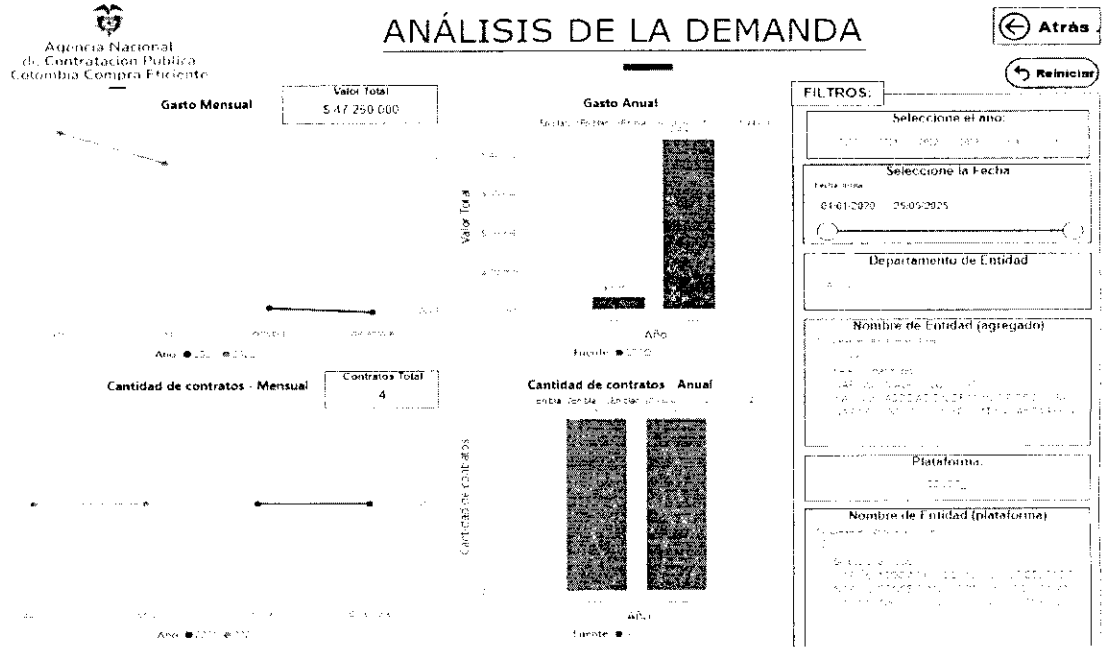
2025	
MES	**VALOR**
DICIEMBRE/2024	$2.900.000
ENERO	$3.000.000
FEBRERO	$3.000.000
MARZO	$3.000.000
ABRIL	$3.000.000
TOTAL	**$14.900.000**

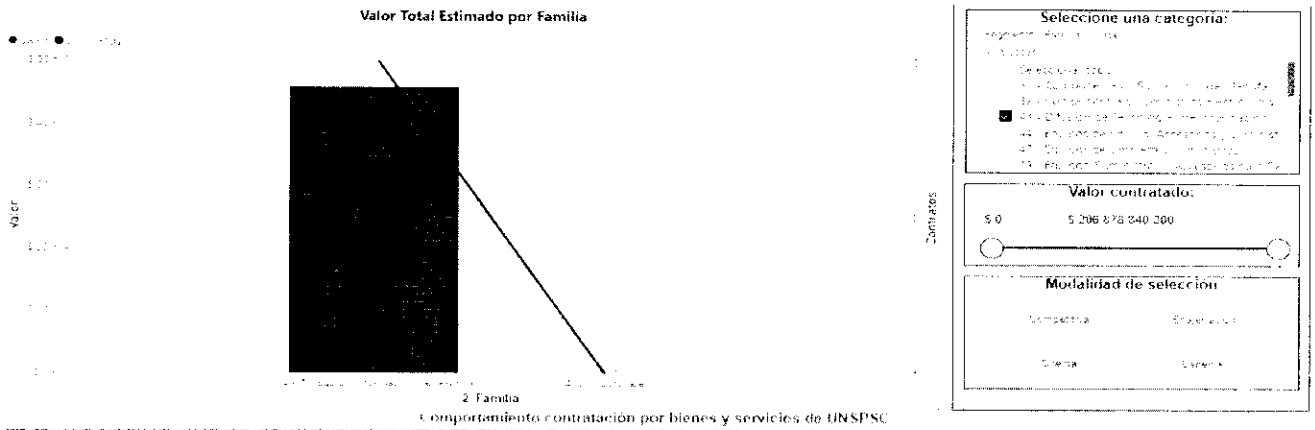
2. ANÁLISIS DEL MERCADO

La tecnología sigue avanzando para mejorar varios procesos que le permiten a las empresas, entidades públicas o privadas la optimización de sus servicios, mejorar la atención de sus clientes o proveedores.

En Colombia, se han generado cambios significativos para la apropiación de esta tecnología ya que facilita el acceso a diferentes servicios, y para el ramo de la salud, le permite obtener información; clasificar datos; manejar estadísticas; y demás, por lo que en este campo han venido aumentando las empresas que tienen su centro de negocios en el sector informático y de telecomunicaciones, debido a los múltiples servicios de call center; internet; telefonía móvil, etc. que son ofertados como parte de la globalización que se ha venido dando a nivel mundial.

Para el presente proceso de contratación se puede inferir que existe pluralidad de oferentes, pues se ha incrementado el uso y aplicación de plataformas y programas por parte de las instituciones para así tener un adecuado funcionamiento, siendo hoy en día el servicio del call center muy utilizado como parte de las estrategias para mejorar la accesibilidad, evitar los desplazamientos, la realización de extenuantes filas, entre otros, lo que coadyuva igualmente a simplificar trámites.



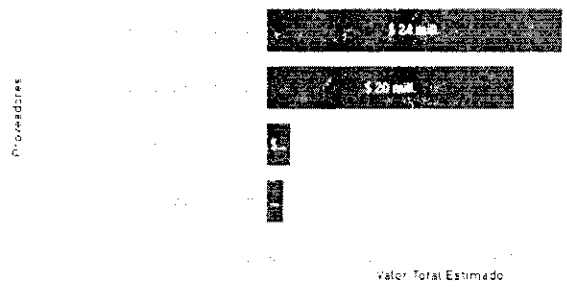


Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

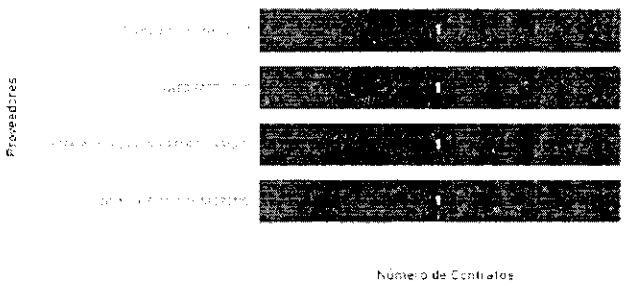
	2021			2022			2024		
4321 - equipo informático y accesorios	1	$ 2.000.000	4,23%	2	$ 43.810.000	92,72%	3	$ 45.810.000	96,95%
4323 - Software	1	$ 1.440.000	3,05%				1	$ 1.440.000	3,05%
Total	**2**	**$ 3.440.000**	**7,28%**	**2**	**$ 43.810.000**	**92,72%**	**4**	**$ 47.250.000**	**100,00%**

Proveedor seleccionado	Nombre de Proveedor	Valor Total Estimado para el Proveedor	Número de Contratos del Proveedor	Origen del Proveedor
	[redacted]	$ 47 mill.	4	Colombia - Nariño

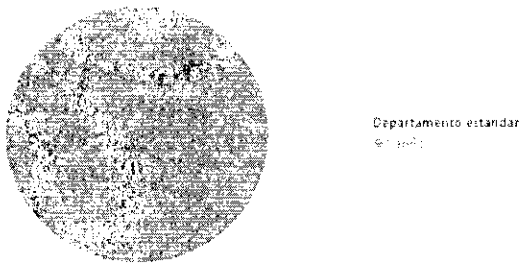
Valor Total Estimado por Proveedores



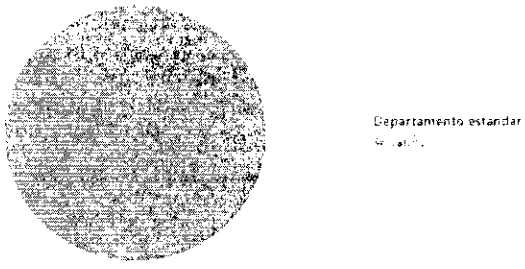
Número de Contratos por Proveedores

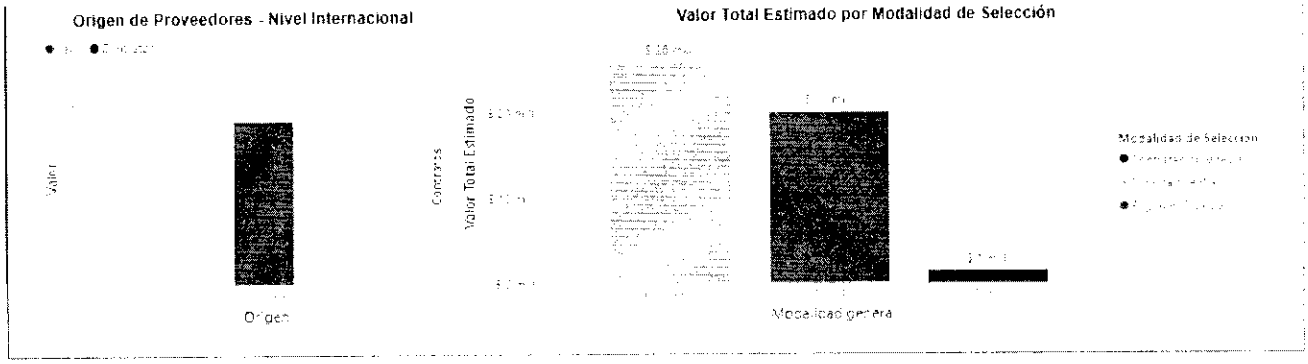


Valor Total Estimado por Origen de Proveedores



Origen de Proveedores





De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, sobre el principio de calidad de la información las Entidades Estatales son responsables de la oportunidad objetividad y veracidad de la información que publican

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente no es responsable por la información publicada en el SECOP Si requiere información o Documentos del Proceso debe solicitarlos a la Entidad Estatal que adelantó el Proceso de Contratación respectivo.

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE -
Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE)
https://www.colombiacompra.gov.co/ información.emae@colombiacompra.gov.co
Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente

a). ANÁLISIS DEL SECTOR: Una vez verificado el sector se determina que existen personas naturales y jurídicas que cuentan con la capacidad de ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO. Teniendo en cuenta que, en el área metropolitana de San Juan de Pasto, existe suficiente pluralidad de oferentes y se cuenta con disponibilidad para el alquiler de software, es importante que tenga domicilio en el área metropolitana de San Juan de Pasto, con el fin de disponer en su momento de las condiciones técnicas indispensables para satisfacer las necesidades que se presentan en la Unidad Prestadora de Salud Nariño.

El objeto actual de contratación puede ser igualmente utilizado por las diferentes IPS que prestan servicios para los cuales tienen en funcionamiento un call center, o incluso plataformas digitales en páginas web a las cuales se tiene libre acceso por parte de las personas, lo que les facilita aún más el acceso a los servicios médicos

b). IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR: Tal y como se ha venido manifestando, en este sector se encuentran empresas constituidas legalmente, bien sea bajo la razón social de SAS o LTDA, las cuales cuentan con trayectoria, equipos, recurso humano para el desarrollo tecnológico y satisfacción de necesidades. Para la identificación del proveedor no existe limitación o exclusividad alguna sobre el servicio a contratar. El mercado y oferta para todos los casos, suple en un 100% la posibilidad de proveedores.

3. ANÁLISIS DE LA OFERTA

IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR:

Una vez realizado el estudio de mercado se solicitó cotización como posible prestadora de servicios **ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO** entre ellos los siguientes:

RED EN LINEA REL SAS, Manzana 12 Casa7 B/ Tamasagra, Celular 3185310017

TEKNIIKKA KOR SAS, TEL 3205988076

CONNECTECH TECNOLOGIA Y TELECOMUNICACIONES SAS Celular 3167304526

C Y S COMUNICACIONES Y SERVICIOS S.A.S. Cra 16 10 46 B/ San Miguel Cell. 3164651774

PRECIOS DE MERCADO:

Una vez definidos los posibles proveedores se verifica los precios presentados por las diferentes empresas interesadas en participar en dicho objeto del presente Estudio de mercado y oportunidad teniendo en cuenta que estos precios se encuentran sujetos a variación por incrementos anuales regulados por la ley colombiana.

COSTOS DE OPORTUNIDAD:

Se requiere oportunamente el alquiler del software, servicio de WhatsApp y mensajería de texto ya que estos están pendientes a suplir necesidades inmediatas para los diferentes servicios de call center y así no interrumpir la eficiente prestación de los servicios de salud que presta la institución.

VALORACION DE BENEFICIOS:

Mantener el servicio de Call center mejorando ante todo el servicio en la asignación, cancelación, reasignación entre otras de las citas médicas, odontológicas – especialistas, así mismo dar una oportuna estadística de los servicios prestados por los profesionales en estas instalaciones de sanidad.

CONDICIONES DEL CONTRATO:

El plazo de ejecución del contrato será contado a partir de la expedición de la carta de inicio del contrato, previa aprobación de la garantía única y previa registro presupuestal correspondiente hasta el **15 de septiembre de 2025**, o hasta agotar el presupuesto asignado.

COSTOS INDIRECTOS:

Estos serán asumidos por el contratista, tales como Pólizas, certificaciones, transporte, gastos administrativos que se incurren al desarrollar el proceso de contratación y la ejecución del contrato.

Mecanismos de cobertura de los riesgos

DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Por el VEINTE por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a la del contrato y CUATRO (4) meses más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las prórrogas si las hubiere. b) DE CALIDAD DEL SERVICIO: Por el cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato con una vigencia igual a la vigencia del contrato y un (1) año más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las prórrogas si las hubiere. c) PAGO DE SALARIOS: por el cinco por ciento (5%) del valor del contrato por un término igual a la vigencia del contrato y tres (3) años más.

Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente

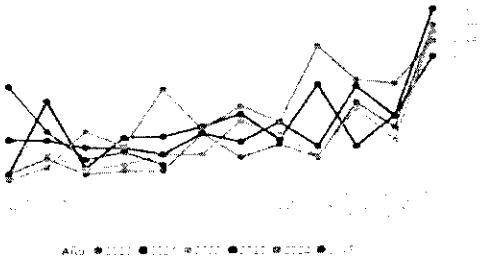
ANÁLISIS DE LA OFERTA

Atrás

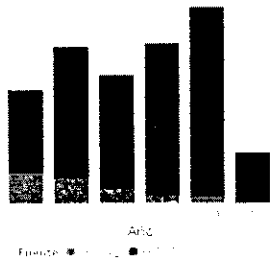
Reiniciar

Gasto Mensual

Valor Total
$ 11.579.663.496.526

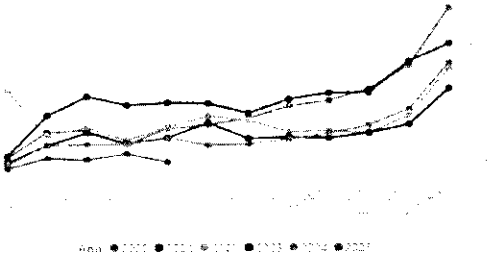


Gasto Anual

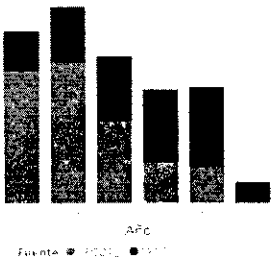


Cantidad de contratos - Mensual

Contratos Total
51.328



Cantidad de contratos - Anual



FILTROS:

Seleccione el año:

Seleccione la Fecha

01/01/2020 24/05/2025

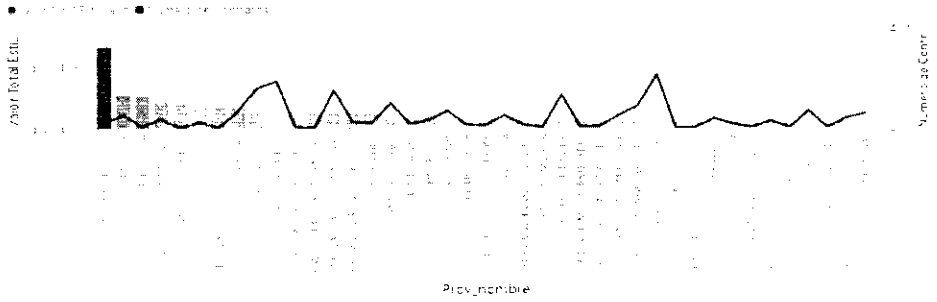
Seleccione una categoria:

Filtro de Departamento - Proveedor:

Plataforma:

Valor Contratación	Número de Proveedores	Número de Contratos
$ 12 bill.	13,81 mil	51,33 mil

Valor Total Estimado por Proveedor



Nombre de Proveedor

Documento de Proveedor (Plataforma)

Valor contratado:

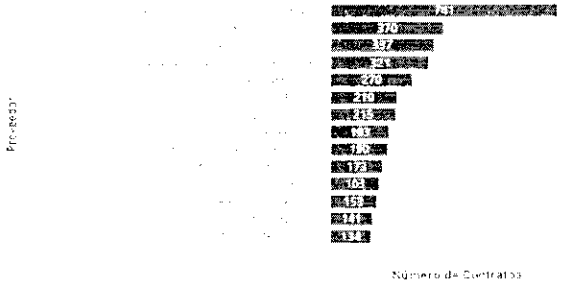
$ 0 $ 8.228.378.849.230

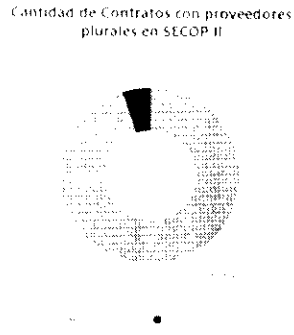
Modalidad de selección

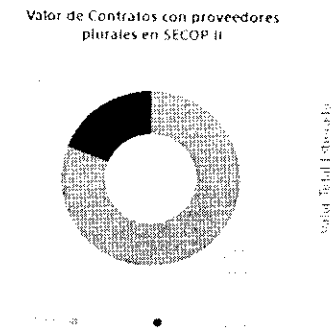
Valor Total Estimado por Proveedor

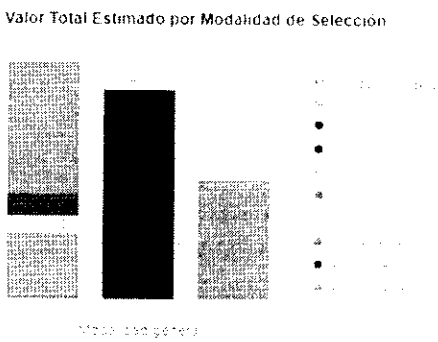


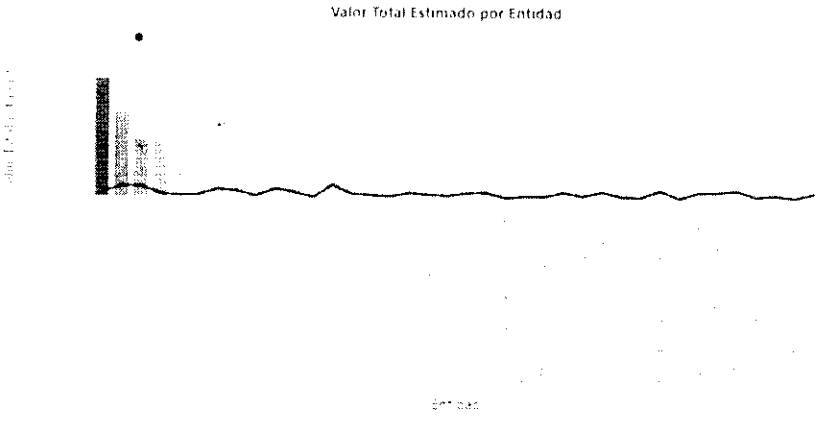
Número de Contratos por Proveedor

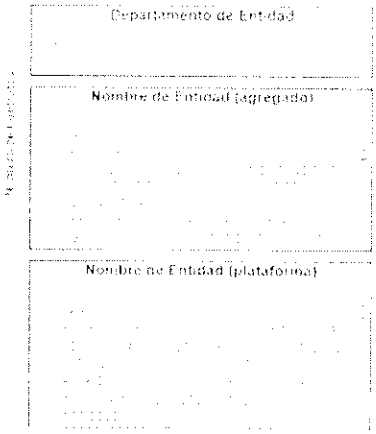












Comportamiento Contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	2020			2021			
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos
[illegible]	872	$ 48.209.487.322	3.46%	849	$ 120.441.316.122	1.77%	43
[illegible]	801	$ 71.170.916.200	2.61%	933	$ 161.745.156.011	1.48%	42
[illegible]	5833	$ 850.725.460.267	31.17%	7434	$ 2.205.234.464.054	30.23%	4651
[illegible]	262	$ 213.748.432.087	7.83%	987	$ 447.776.502.032	4.10%	716
[illegible]	3545	$ 704.827.796.724	25.82%	3282	$ 2.145.871.847.293	29.39%	2155
Total	11513	$ 1.636.683.070.600	14.15%	15118	$ 7.250.132.977.712	19.43%	9557

De conformidad con el artículo 4 de la Ley 1712 de 2014, sobre el principio de calidad de la información: "los Entidades Estatales son responsables de la oportunidad, objetividad, veracidad de la información que publican".

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente no es responsable por la información publicada en el SECOP. Si requiere información o Documentos del Proceso debe acudir directo a la Entidad Estatal que adelanta el Proceso de Contratación respectivo.

4. MONEDA A CONTRATAR

Moneda legal: Pesos Colombianos.

5. ANÁLISIS DE PRECIOS

Para realizar el análisis de precios es necesario tener en cuenta los precios referencia de los siguientes aspectos:

- Precios referencia SECOP II (otras entidades)
- Precios históricos (anteriores contrataciones: Policía Nacional).
- Precios de catálogo o portales web.
- Precios del mercado (cotizaciones).

5.1. PRECIOS REFERENCIA SECOP (OTRAS ENTIDADES)

ENTIDAD CONTRATANTE Y CONTRATISTA	OBJETO	NÚMERO DEL CONTRATO Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN	NÚMERO DE PROCESO	VALOR
ERIKA TATIANA JURADO FERNANDEZ	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN ATENCIÓN DE CALL CENTER, CON DESTINO A LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZA.	ORDEN DE APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA No. 286-2023 24/05/2023	286-2023	$2.884.000.00

- **Información verificada y aprobada por los funcionarios dueños de la necesidad que firman el presente estudio previo.**

5.2. PRECIOS HISTÓRICOS

Para el presente proceso la Unidad Prestadora de Salud Nariño, tiene en cuenta el último contrato celebrado en la vigencia 2024, al cual se le hace el incremento del 5.2%, así:

ÍTEM	ENTIDAD CONTRATANTE Y CONTRATISTA	NÚMERO DE CONTRATO	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR HISTORICO PROYECADO A TOMAR, IPC 5.2%
1	POLICIA DE SAN METROLPOLITANA SAN JUAN DE PASTO - **TEKNIKKA KOR SAS**	**94-7-20044-2024**	Alquiler de software y hardware y herramientas de telecomunicación para el funcionamiento del call center para el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas de la Unidad Prestadora de Salud de Nariño	**3.000.000.00**	**$3.156.000.00**

5.3. PRECIOS DE CATÁLOGO O PORTALES WEB

BIEN O SERVICIO	FECHA	EMPRESA	VALOR
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

5.4. PRECIOS DE MERCADO

Para el presente proceso enviaron cotización, las siguientes empresas, así:
RED EN LINEA REL SAS, Manzana 12 Casa7 B/ Tamasagra, celular 3185310017
TEKNIIKKA KOR SAS, TEL 3205988076

ITEM	DESCRIPCION OBJETO CONTRATAR	COTIZACIÓN No. 1	COTIZACIÓN No. 2	COTIZACIÓN No. 3	MENOR VALOR COTIZADO
		TEKNIIKKA KOR S.A.S.	CONNECTECH TECNOLOGIA Y TELECOMUNICACIONES SAS	C Y S COMUNICACIONES Y SERVICIOS S.A.S.	
1	ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO	**$3.500.000** Mensuales Incluido IVA, para todo el objeto del contrato	**$7.550.000** Mensuales Incluido IVA, para todo el objeto del contrato	**$7.500.000** Mensuales Incluido IVA, para todo el objeto del contrato	**$3.500.000** Mensuales Incluido IVA, para todo el objeto del contrato

- **Información verificada y aprobada por los funcionarios dueños de la necesidad que firman el presente estudio previo.**

5.5 ANÁLISIS DEL VALOR ESTIMADO

ITEM	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	PRECIO SECOP II	PRECIOS PORTAL WEB	PRECIOS HISTORICOS PROYECTADOS	PRECIOS DE MERCADO	VALOR ESTIMADO
1	ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO	NO APLICA	NO APLICA	3.156.000	$3.500.000	$3.500.000

- **NOTA:** No se tendrá en cuenta los precios de Secop II, Portales Web y Precios históricos ya que las características difieren de este proceso de Contratación y los precios no se ajustan al presupuesto de este contrato

Información verificada y aprobada por los funcionarios dueños de la necesidad que firman el presente estudio previo.

5.6 VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

Una vez calculado el valor estimado se debe diligenciar el siguiente cuadro, el cual debe trasladarse al estudio previo:

ÍTEM Y/O LOTE	RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL	RECURSO	UNIDAD DE DESTINO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO ESTIMADO, INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA	VALOR TOTAL ESTIMADO INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA
1	A-02-2-02-008	16	Unidad prestadora de salud Nariño	ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO.	Vigencia 2025	$3.500.000	$17.500.000
					Vigencia 2026	$3.500.000	$10.000.000
						TOTAL	$27.500.000

Nota: el presente proceso se adjudicará por el Menor valor ofertado y tiene un monto equivalente a **VEINTICIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE ($27.500.000), Incluido IVA**

Patrullera **ANA YULIETH ROMERO ESCOBAR**
Responsable Asignación de Citas UPRES NARIÑO

Documentos Anexos al Estudio Previo:

Los documentos seleccionados en la siguiente lista, aplican para el proceso de Seleccionar modalidad de contratación cuyo objeto es "ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".

Aplica

Anexos

(Los anexos se imprimen junto con el estudio previo)

- ■ Certificación de la necesidad
- ■ Especificaciones técnicas mínimas
- ☐ Constancia de idoneidad y experiencia (aplica para prestación de servicios profesionales)
- ■ Estimación, tipificación, asignación de riesgos y determinación de garantías
- ■ Análisis del riesgo y forma de mitigarlo.
- ☐ Ficha técnica (No aplica)
- ■ Obligaciones de la policía nacional (no aplica para mínima cuantía)
- ■ Obligaciones del contratista (no aplica para mínima cuantía)

Aplica

Formularios adjuntos al estudio previo

(Seleccionar los formatos que aplican para el proceso de selección)

- ☐ Factores de verificación y ponderación.
- ☐ Apoyo a la industria nacional
- ☐ Indicación de trato nacional
- ☐ Experiencia del proponente
- ☐ Certificación de contratos para acreditación de experiencia proponente extranjero sin sucursal o domicilio en Colombia
- ☐ Clasificación proponente extranjero
- ■ Acuerdo de confidencialidad (obligatorio)
- ■ Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (obligatorio)
- ■ Compromiso anticorrupción (obligatorio)
- ☐ Capacidad financiera
- ☐ Certificación de compromiso del fabricante y/o oferente
- ☐ Certificación de la capacidad técnica
- ☐ Personal, experiencia y tiempos de dedicación mínimos

☐ Carta de compromiso postventa

Otros documentos adjuntos al Estudio Previo

- ✓ Solicitud de cotización GS-2025-000000-DENAR y correo electrónico
- ✓ Cotizaciones (03)
- ✓ Solicitud certificado plan de compras GS-2025-106526-DENAR
- ✓ Certificado Plan de compras No. 096-097 de fecha 19/06/2025
- ✓ Expedición solicitud certificado de disponibilidad presupuestal

Otros _____

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

En mí Condición de Jefe de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, manifiesto con la suscripción de esta **CERTIFICACION** que no se cuenta con el personal ni la capacidad operativa ni administrativa debidamente habilitada por el Instituto Departamental de Salud de Nariño en el Establecimiento de la unidad prestadora de salud Nariño para el **ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO**, por tal razón la única forma de resolver la necesidad es mediante la contratación con un tercero que se encuentre en la capacidad operativa y logística para cumplir con el objeto a contratar.

Patrullera **ANA YULIETH ROMERO ESCOBAR**
Responsable Asignación de Citas UPRES NARIÑO

ANEXO No 1
CONDICIONES TECNICAS MÍNIMAS HABILITABLES

Para lo anterior se diligencia la información en el siguiente cuadro:

CONDICIONES TECNICAS

ITEMS	DESCRIPCIÓN	CUMPLE	
	ALCANCE FUNCIONAL	**SI**	**NO**
1	El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software, hardware y herramientas tecnológicas que serán entregados en el Establecimiento de Sanidad Nariño, las cuales serán utilizadas y cubren las siguientes funcionalidades: Interactive Voice Response (IVR), servicio de WhatsApp y mensajería de texto del Call Center, para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas de consulta externa.		
	ALCANCE TECNICO	**SI**	**NO**
2	El oferente debe garantizar que el servicio de Call Center para el Establecimiento de Sanidad Policial Primario en (Pasto - Nariño) cuente con una conexión segura junto a dos troncales SIP fijas de diferentes operadores, con números únicos fijos asignados al departamento de NARIÑO, cada troncal deberá contar con el ingreso de 20 sesiones simultaneas. La troncal debe ser de tecnología digital y como mínimo debe tener la opción de ingreso de 40 llamadas simultaneas. Para la troncal de salida el oferente debe garantizar mínimo 10.000 minutos mensuales, que serán utilizados y auditados para la confirmación de citas y/o cambios de estas.		
3	El oferente debe garantizar la instalación en la Unidad Prestadora en Salud, de la central telefónica a través de conexiones sin pérdida de comunicación cuando el software y hardware sea instalado; de igual forma garantizar los servicios de WhatsApp con opción de gestión a través de chatboot mediante herramienta web y mensajería de texto masiva como mínimo de 10.000 mensajes de texto para recordatorio de citas para la prestación de los servicios de Call Center. Estos servicios deben contar con la capacidad suficiente (Interfaces), para la atención de las llamadas entrantes (Troncales de entrada) sin perderse ninguna de estas, así mismo estar conectada con el software suministrado, desde la troncal primaria con canales de entrada para ingreso de llamadas y redireccionamiento de llamadas a números celulares de personal relacionado con la operación y entre operadores.		
4	El oferente debe ofrecer un software supervisor mediante un dashboard, llamadas activas y estado de la red. De igual forma deberá suministrar a la Unidad Prestadora de Salud Nariño, reportes métricos y funcionalidades de usuario de gestión, reporte estadístico para la operación, reporte gerencial para la efectividad y módulo de control de calidad en la gestión, el cual deberá ser reflejado en un dashboard reporte para visibilidad de nuestro supervisor y agentes.		
5	El oferente debe garantizar que el software suministrado como mínimo pueda generar y mostrar la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los grupos de timbrado, así como monitorear en tiempo real valores como nivel de servicio, estado de la cola de espera, estados de los operadores del Call Center, entre otros.		

6	El Oferente Debe Garantizar Que El Software Y El Hardware De Supervisión Pueda Ser Visto Por El Supervisor Del Contrato En Las Instalaciones Del Establecimiento De Sanidad EPRI Palermo		
7	El oferente debe garantizar que la operación del servicio del Establecimiento de Sanidad Nariño, suministre el servicio de un sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean estas de entrada y/o salida de dicho servicio, garantizando el almacenamiento de la base de datos (grabaciones).		
8	El oferente debe garantizar que la operación del servicio el Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), el sistema de call center cuente con la programación de un (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes y permitir la opción de activación/desactivación de acuerdo a la oferta de servicios.		
9	El oferente debe garantizar la construcción del árbol de servicios del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto- Nariño), para lo cual proveerá todo lo necesario, es decir desde las personas que graban los mensajes hasta el equipo técnico que lo programa sobre el IVR.		
10	El oferente debe garantizar el suministro de un funcionario con experiencia mínima de 12 meses (técnica, tecnológico y/o profesional) que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR).		
11	El oferente debe garantizar para el desarrollo del Proceso de Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Nariño, el servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto-Nariño) y el Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR).		
12	El oferente debe garantizar el desarrollo de la Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa como Citas de Medicina General, odontología, entre otros, en el servidor (IVR).		
13	Contar con el servicio para la configuración y condición de tiempo, de acuerdo a los horarios y días de atención para la asignación de citas.		
14	El software debe tener un módulo de mantenimiento donde se pueda realizar la administración de los usuarios del software, condicionando privilegios, registro de operaciones o auditoria de configuración, eventos del sistema, copias de seguridad y demás herramientas necesarias para el correcto funcionamiento del módulo.		
15	El software debe tener un Módulo de gestión de las extensiones, troncales análogas y digitales, configuración de rutas entrantes y rutas salientes.		
16	El oferente debe garantizar que el sistema del IVR Transaccional debe tener a partir del ingreso o salida de llamadas, un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad, preservando la información que se requiera, respaldando el almacenamiento de la base de datos (grabaciones).		
17	El oferente, debe garantizar conectividad para el correcto funcionamiento de software administrativo, módulo dashboard de Call Center y servidor (IVR), para lo cual debe realizar instalación de un canal de datos dedicado para la prestación del servicio, el cual debe contar como mínimo 100 Mbps sin conectividad de WiFi, cuya contratación será asumida por el oferente con la empresa de telecomunicaciones que consideren pertinente.		
18	El oferente debe garantizar que el módulo CRM permita monitorear los indicadores de Nivel de servicio, Nivel de atención, en tiempo real desde cualquier dispositivo		

	conectado a la red. Adicionalmente permite realizar auditoria online de los agentes sin que estos se den cuenta.		
19	El sistema debe permitir la conexión de dispositivos conectados a la red derivados de la comunicación IP de la unidad prestadora de salud Nariño- Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), softphone para pc, debe tener aplicación (Android y iPhone) propia softphone para celular.		
20	El software debe permitir realizar Informe general diario, semanal y mensual del servicio, garantizando que dicho software suministrará a esta unidad y almacenará información detallada donde se identifique: - Comportamiento del Flujo de Llamadas - Total de llamadas entrantes - Total de llamadas atendidas - Duración total de la llamada - Llamadas salientes - Duración de llamadas x agente - Promedio de tiempo de llamadas entrante/salientes por agente - Horas con el más alto volumen de llamadas – franjas horarias. - Reporte de citas asignadas vía telefónica y vía whatsApp. - Confirmación de citas vía mensaje de texto.		
21	El software debe contener códigos de funciones para los agentes de call center mediante los cuales pueden realizar diferentes funciones entre las extensiones.		
22	El software debe monitorear en tiempo real de las acciones que están desarrollando todo el personal asignado para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio.		
23	El software debe tener un direccionamiento hacia el número de contacto, con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz o datos.		
24	El oferente debe garantizar el suministro de chat para la interacción entre miembros del call center.		
25	El oferente deberá garantizar que dicho software presente las diferentes políticas de seguridad establecidas por los TIC y junto con personal de telemática de la unidad garantizar los diferentes permisos y políticas de acceso y red establecida para la Unidad Prestadora de Salud Nariño y policia.gov.co.		
26	El oferente deberá garantizar que dicho software debe utilizar herramientas informáticas que residen en los servidores de datos (Oracle), y los servidores de publicación (Windows, IIE) de la Policía Nacional, el anterior servidor quedara instalado en el área de Telemática de la Unidad, para su respectivo control y funcionamiento, el mantenimientos y soporte serán asumidos por el contratante y no generara ningún costo adicional para la Unidad Prestadora en Salud Nariño.		
27	El oferente debe garantizar la recepción de los requerimientos y llamados de asistencia técnica y soporte mediante una mesa de ayuda en línea, para el reporte de casos, la cual debe ser en tiempo real, garantizando un profesional o técnico disponible en caso de cualquier eventualidad en la ciudad de Pasto (Nariño) en días hábiles en horario comprendido 07:00 am hasta 07:00 pm		
28	El software debe guardar grabaciones de las llamadas por mínimo 6 meses, las cuales serán de ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Nariño.		

29	El oferente entregará junto con su propuesta toda la documentación de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso en idioma español, tales como licencias, soportes de derechos de autor y ficha técnica del hardware ofertado, certificación de manejo, uso, instalación e implementación para el caso de que el software y hardware no sean de propiedad del proponente.		
30	El oferente se compromete a entregar una garantía del software incluidos en el presente proceso, esta garantía tiene una duración de la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo, una vez puesta en funcionamiento dicho software esta garantía debe tener la siguiente cobertura: Soporte en sitio y/o remoto para solución de problemas relacionados entre otros a los caso: no funcionamiento adecuado o correcta del desarrollo software, de acuerdo a la funcionalidad del mismo y una vez que al realizar un análisis del problema, se pueda establecer que dicho problema es relacionado con los desarrollos de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso.		
31	El oferente se compromete que el tiempo máximo para la atención de un problema relacionado será de un máximo treinta (30) minutos de forma telefónica, en caso de no poder resolverse telefónicamente la novedad, el oferente contará con una hora (1) como máximo para presentarse en el sitio, esta hora será contada a partir de la confirmación de no resolver el problema por vía telefónica, con lo cual el oferente garantiza la presencia de los técnicos en sitio hasta la solución del problema. Nota: El oferente se compromete a seguir este protocolo de atención por el periodo del contrato que tiene una duración que cubra la totalidad de la ejecución a partir de la fecha del inicio del proceso.		
32	**CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el Oferente se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo y sea revelada información marcada como confidencial a terceros.		
33	El oferente garantizará una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia una troncal primaria con canales de entrada, así mismo tener en cuenta las normas de seguridad, tales como acceso, claves y configuraciones remotas, esto con el fin de optimizar un buen funcionamiento del software.		
34	El oferente suministrara la cantidad necesaria de diademas USB ergonómicas con doble auricular, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso, para el servicio de call center. Anexar ficha técnica de los dispositivos a ofertar.		
35	El oferente realizara las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño – establecimiento de salud policial primario (Pasto- Nariño), lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo.		
36	**EXPERIENCIA**: Con el fin de garantizar la calidad de los bienes o servicios a contratar y evitar incumplimientos en la ejecución del futuro contrato, se requiere acreditar experiencia en proyectos similares al objeto del presente estudio previo, tal acreditación será avalada con la presentación de los documentos que acrediten la realización de contratos celebrados y ejecutados de proyectos iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas, para		

<table>
<tr><td></td><td>lo cual el oferente deberá presentar máximo tres (03) certificaciones (certificación por contrato).

Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información:

• Nombre o razón social del contratante.
• Nombre o razón social del contratista.
• Descripción del ítem contratado.
• Fecha del contrato.
• Valor del contrato.
• Certificación suscrita por quien la expide.
• Dirección y número telefónico del contratante.
Debidamente suscritas por el representante legal de la entidad contratante o quien haga sus veces o su apoderado o persona autorizada para ello, NIT, Dirección y Teléfono.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>37</td><td>CONDICIONES DEL SERVICIO:

La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación "ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO", deberán ser entregados en el establecimiento de salud ESPRI PALERMO (Pasto), de la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así:

<table>
<tr><th>No.</th><th>Lugar de prestación de servicio</th><th>Dirección</th></tr>
<tr><td>1</td><td>ESPRI - PASTO</td><td>Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles.</td></tr>
</table>

Nota: los gasto que se efectúen por entrega, cambio por defecto y demás, serán responsabilidad del oferente y futuro contratista; sin cargo adicionales a los pactados en su oferta económica, una vez entregadas las pólizas y carta de inicio el oferente tendrá tres (3) días calendario para las instalaciones del software, canal dedicado de datos, capacitación y elementos de comunicación.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>38</td><td>El oferente deberá garantizar la instalación y configuración de puntos de atención de call center en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>39</td><td>Coordinador del contrato: El proponente deberá designar un empleado con poder de decisión para la canalización y resolución de todos aquellos aspectos relacionados con la ejecución del contrato, quien estará en permanente comunicación con el supervisor del contrato, de igual forma debe contar con personal técnico, tecnológico y profesional en la ciudad de Pasto (Nariño), con el fin de solucionar los problemas que se generen, El oferente debe anexar certificación donde incluya nombres, teléfono y ubicación del mismo</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>40</td><td>CAPACIDAD OPERATIVA.

El oferente debe contar con personal técnico y administrativo, que este en la capacidad de solucionar las inquietudes, sugerencias, observaciones o requerimientos referentes al objeto a contratar con oportunidad, garantizando a la Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para el desarrollo del contrato</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>41</td><td>Para el cumplimiento de los requerimientos y solicitudes que ofertados por la Unidad Prestadora de Salud Nariño, es necesario que el proponente ofrezca dentro de su</td><td></td><td></td></tr>
</table>

	propuesta una aplicación para mesa de ayuda donde se registren todas la solicitudes a fin que se resuelvan en el menor tiempo y permanezca el registro, el seguimiento y la oportunidad de la solución, además contar con una línea de atención al cliente y sistema de mensajeria de WhatsApp. Para este cumplimiento el proponente debe anexar mediante un documento las instrucciones de acceso a la aplicación para dispositivos móviles, este documento será verificable como parte del componente técnico.		
42	El oferente deberá estar inscritos bajo la Certificación de la Cámara de Comercio donde se evidencie la existencia y el registro del establecimiento actividades comerciales para la prestación de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas.		
43	Presentar junto a la oferta Certificado no superior a tres meses emitido por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) sobre la Evaluación Inicial de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), donde conste una calificación que se encuentre en una escala de valoración "Aceptable" (puntaje mayor a 85%) y mantener la calificación y evidencias a disposición (para el caso de consorcio o uniones temporales se deberá presentar el certificado por cada empresa que conforma la unión temporal o consorcio). La calificación total de la Evaluación Inicial del SGSST será objeto de verificación durante la ejecución del contrato.		
44	El Oferente debe cumplir con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Decreto N° 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo" y la Resolución N° 0312 de 2019 "Por la cual se definen los estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo". Presentar junto a la oferta la constancia donde se certifique que los integrantes de la empresa (en todos sus niéveles) tienen pleno conocimiento y especificación de los peligros/riesgos, así como los medios de control de los mismos, al momento de ejecutar el servicio en la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4. Así mismo que cuentan con la tenencia de los elementos de protección personal acorde a las necesidades y según los riesgos de cada tarea a ejecutar en las instalaciones de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4. (Aplica para personal que presta sus servicios en las instalaciones propias de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4.)		
45	Diligenciar y presentar junto a la oferta el Anexo: FORMULARIO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO adjunto.		
46	Se requiere que la prestación del servicio sea en una disponibilidad total de domingo a domingo en horario comprendido de 07:00 am a 07:00 pm		

OTRAS CONDICIONES TECNICAS HABILITANTES

ITEM	OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES	OFRECE	
		SI	NO
1	El oferente deberá certificar por escrito que dicho software y hardware tiene sus licencias originales, además que cumple con todas las normas establecidas por las TIC, DIAN, asi mismo deberá tener un software de respaldo por si se presenta alguna novedad con el software instalado.		

2	El oferente garantizara los siguientes parámetros para el funcionamiento del software, así: • Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud Nariño y establecimiento de Sanidad policial primario (Pasto-Nariño), portafolio de servicios. • Sistema de Audio Respuesta: que guie al usuario por las diferentes opciones del menú disponibles y le permita a través de la marcación de tonos desde un teléfono, su autenticación e identificación como usuario, así como realizar solicitudes totalmente automatizadas. • Sistema Telefónico Distribuidor Automático de Llamadas: el cual debe permitir la distribución automática de las llamadas entrantes dentro del equipo de agentes cuando haya uno libre y realizar llamadas salientes; además debe permitir la grabación y monitorización de las llamadas. • Sistema de Detección del Número que Llama: con el fin de devolver la llamada en el evento de ser abandonada antes de ser respondida. • Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios.		
3	**CERTIFICADO DE DELITOS SEXUALES.** Teniendo en cuenta la Ley 1918 de 2018 "Por medio de la cual se establece el régimen de inhabilidades a quienes hayan sido condenados por delitos sexuales cometidos contra menores, se crea el registro de inhabilidades y se dictan otras disposiciones", se requiere que el proponente anexe y ***certifique*** a través de la página de la Policía Nacional. ***https://inhabilidades.policia.gov.co:8080/***		
4	**CERTIFICADO DE DEMANDAS DE ALIMENTOS** Teniendo en cuenta la LEY ESTATUTARIA No. 2097 del 02/07/2021 "Por medio de la cual se crea el registro de deudores alimentarios morosos (REDAM) y se dictan otras disposiciones, se requiere que el proponente anexe el certificado del Registro de Deudores Alimentarios Morosos – REDAM. https://www.redam.gov.co/		

Patrullera ANA YULIETH ROMERO ESCOBAR
Responsable Asignación de Citas UPRES NARIÑO

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	POLICÍA NACIONAL
ANEXO ECONOMICO	

NOTA:

1. Para que la propuesta económica sea válida, esta debe ser igual o inferior al precio techo, de no cumplir con esta condición la propuesta económica será rechazada.
2. El menor precio ofertado, en el presente anexo serán tenido en cuenta para su evaluación y como referencia para la contratación.
3. El oferente deberá diligenciar en la plataforma SECOPII, el monto inicial que tiene la entidad que corresponde al valor de **VEINTICIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE ($27.500.000), Incluido IVA**, y una vez adjudicado se cambiara por el valor total que resulte de la adjudicación.

4. El presente proceso de contratación se adjudicará por el menor valor ofertado.

Firma del representante legal del proponente
Nombre o razón social del oferente:
Identificación (NIT ☐ C.C ☐ C.E ☐):
Nombre Representante Legal:
Identificación (C.C ☐ C.E. ☐)
Dirección:
Teléfono:
Email:

El contratista tendrá tres (03) días hábiles para la constitución de garantías a favor de la policía Nacional De conformidad con lo consagrado en la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, así mismo deberán ser cargadas a la plataforma SECOP II de acuerdo al siguiente detalle.

GARANTÍAS DEL PROCESO

ETAPA CONTRACTUAL

MECANISMO DE COBERTURA	CLASE DE RIESGO	TIPIFICACION DE LOS RIESGOS	ESTIMACION DEL RIESGO	ASIGNACION DEL RIESGO	VIGENCIA	JUSTIFICACION COBERTURA / VIGENCIA
GARANTIA UNICA	RIESGO JURIDICO	CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.	VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR DEL CONTRATO	CONTRATISTA	VIGENTE POR UN TERMINO IGUAL A LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y CUATRO (04) MESES	AMPARA EL RIESGO DE INCUMPLIMIENTO DURANTE EL PLAZO DE EJECUCIÓN Y LIQUIDACION DEL CONTRATO LA ESTIMACION DEL RIESGO CUBRE EL 20% DEL VALOR DEL CONTRATO COMO QUIERA QUE SE PRETENDE EL PAGO PARCIAL O DEFINITIVO DE LOS PERJUICIOS QUE CAUSE A LA ENTIDAD
GARANTIA UNICA	RIESGO OPERATIVO	CALIDAD DEL SERVICIO	CINCUENTA POR CIENTO (50%) DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO	CONTRATISTA	VIGENTE DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y UN AÑO (01) MÁS	AMPARA EL RIESGO DE MALA CALIDAD DEL SERVICIO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y SEIS (06) MESES MÁS Y DE LAS PRORROGAS SI LAS HUBIERE BUSCANDO RESARCIR EL DETRIMENTO CAUSADO A LA ENTIDAD POR MALA CALIDAD O INSUFICIENCIA DEL SERVICIO PRESTADO.
GARANTIA UNICA	RIESGO JURIDICO	PAGO DE SALARIOS PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES LABORALES.	CINCO POR CIENTO (5%) DEL VALOR DEL CONTRATO.	CONTRATISTA	VIGENTE POR UN TERMINO IGUAL A LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y TRES (3) AÑOS MAS	AMPARA A LA ENTIDAD DE LOS PERJUICIOS QUE SE LE OCASIONE COMO CONSECUENCIA DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES A QUE ESTE OBLIGADO EL CONTRATISTA DERIVADAS DE LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL UTILIZADOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

CLAUSULAS SANCIONATORIAS

MECANISMO DE COBERTURA	CLASE DE RIESGO	TIPIFICACION DE LOS RIESGOS	ESTIMACION DEL RIESGO	ASIGNACION DEL RIESGO	VIGENCIA	JUSTIFICACION COBERTURA / VIGENCIA
MULTA	RIESGO JURIDICO	LA NO CONSTITUCION DENTRO DEL TERMINO Y EN LA FORMA PREVISTA EN EL CONTRATO O EN ALGUNOS DE SUS MODIFICATIORIOS LA POLIZA DE GARANTÍA UNICA	MULTA CUYO VALOR SE LIQUIDARÁ CON BASE EN UN CERO PUNTO DOS POR CIENTO (0.2%) DEL VALOR DEL CONTRATO	CONTRATISTA	LA MULTA SE APLICARÁ POR CADA DIA DEJADO DE ENTTREGAR O PRESTAR EL BIÉN O SERVICIO Y HASTA POR DIEZ (10) DIAS	CUANDO EL CONTRATO NO CONSTITUYA DENTRO DEL TERMINO Y EN LA FORMA PREVISTA EN EL CONTRATO O EN ALGUNO DE SUS MODIFICATORIOS A PÓLIZA DE GARANTÍA UNICA
MULTA	RIESGO JURIDICO	INCUMPLIMIENTO PARCIAL	MULTAS CUYO VALOR SE LIQUIDARÁ CON BASE EN UN CERO PUNTO CINCO (0.5%) DEL VALOR DEJADO DE CUMPLIR O ENTREGAR	CONTRATISTA	LA MULTA SE APLICARÁ POR CADA DIA DEJADO DE ENTREGAR O PRESTAR EL BIEN O SERVICIO, HASTA POR UN PLAZO DE QUINCE (15) DIAS CALENDARIO QUE SE DESCONTARÁ DEL SALDO QUE LE ADEUDE LA ENTIDAD. ESTA SANCION SE IMPONDRA MEDIANTE ACTO ADMINISTRATIVO MOTIVADO EN EL QUE SE EXPRESARA LAS CAUSAS QUE DIERON LUGAR A ELLA	AMPARA LA MORA O INCUMPLIMIENTO PARCIAL DE ALGUNA OBLIGACION DERIVADA DEL CONTRATO POR CAUSAS IMPUTABLES AL CONTRATISTA

CLAUSULA PENAL PECUNIARIA	RIESGO JURIDICO	INCUMPLIMIENTO TOTAL DECLARATORIA DE CADUCIDAD	VEINTE POR VEINTE (20%) DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO	CONTRATISTA	EL VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO CUANDO SE TRATE DE INCUMPLIMIENTO TOTAL DEL CONTRATO Y PROPORCIONAL AL INCUMPLIMIENTO PARCIAL DEL CONTRATO	AMPARA EL INCUMPLIMIENTO PARCIAL O DEFINITIVO DEL CONTRATO POR PARTE DEL CONTRATISTA, SE BUSCA EL PAGO PARCIAL Y DEFINITIVO DE LOS PERJUICIOS QUE SE CAUSEN A LA ENTIDAD



Patrullera ANA YULIETH ROMERO ESCOBAR
Responsable Asignación de Citas UPRES NARIÑO

POLICÍA NACIO

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS

ANÁLISIS DEL RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO

No.	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción	Consecuencia de la Ocurrencia del Evento	Probabilidad	Impacto	Calificación Total	Prioridad	¿A quién se le asigna el riesgo?	Tratamiento controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				Afecta la ejecución del contrato	¿Afecta el equilibrio económico del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se
													Probabilidad	Impacto	Calificación	Calificación total					
1	Específico	Externo	Selección	Económico	El contratista no entrega los servicios en la fecha establecida	Incumplimiento a la aceptación de oferta	1	3	4	Bajo	Contratista	Aplicar póliza de cumplimiento	1	2	3	bajo	SI	No	Supervisor del contrato	Inicio de ejecución	
2	Específico	Externo	Contratación	Operacional	Servicios de mala calidad	Incumplimiento a la aceptación de oferta	1	5	6	alto	Contratista	Aplicar poliza de calidad de elementos	1	3	4	bajo	SI	No	Supervisor del contrato	Inicio de ejecución	
3	Específico	Externo	Selección	Económico	Se presentan ofertas artificialmente bajas	Se pone en riesgo el proceso de selección y el cumplimiento de las obligaciones contractuales en caso de adjudicarse.	1	3	4	BAJA	Contratista	Tener un estudio previo con unos criterios claros frente al estudio de mercado que evite las ofertas artificialmente bajas.	1	3	4	bajo	No	No	Comité avaluador	Evaluaciones de los comites	

4	Específico	Externo	Selección	Económico	no pago de salarios y prestaciones sociales	Traumatismos en el ejecución y demandas por parta de los trabajadores	1	3	4	BAJA	Contratista	Aplicar póliza de no pagos de salarios y prestaciones.	1	3	4	bajo	No	No	Supervisor del contrato	Inicio de ejecución
5	Específico	externo	Selección	Económico	Alzas en los precios del mercado.	Traumatismo en la ejecución del contrato	1	3	4	BAJA	Contratista	Verificar el estudio de mercado de manera mensual	1	3	4	bajo	No	No	Supervisor del contrato y contratista	Inicio de ejecución del contrato
6	General	Externo	Selección	Operacional	La no idoneidad en la ejecución del contrato por falta de experiencia	Incumplimiento en la ejecución del contrato y mala calidad del servicio	1	4	5	Bajo	Contratista	Evaluación de la oferta	1	4	5	Bajo	SI	No	Comité evaluador	En la presentación de oferta

Patrullera ANA YULIETH ROMERO ESCOBAR
Responsable Asignación de Citas UPRES NARIÑO

OBLIGACIONES DE LA POLICIA NACIONAL

1. Poner a disposición del CONTRATISTA la información que se requiera 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 – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO, 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 el servicio 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 del contrato 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 de los servicios y demás del **CONTRATISTA** en desarrollo del objeto del contractual.
9 Rechazar el servicio cuando no cumpla con los requerimientos técnicos exigidos
10 Elaborar un acta de confidencialidad de la información, que deberá elaborar el supervisor del contrato al inicio del contrato, a fin de que en ningún momento la información institucional será retirada o enviada y demás de los equipos de cómputo, plataformas y demás.

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 Unidad Prestadora de Salud Nariño 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), según corresponda de acuerdo a lo estipulado en la ley 1607 de 2012, por cuanto el cumplimiento de ésta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago.
5. 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.
6. 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 y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.
7. El oferente favorecido con la adjudicación de la aceptación de oferta deberá legalizar dentro de los tres (03) días hábiles posteriores a la Publicación en el SECOP, Si el adjudicatario no suscribe la aceptación de oferta correspondiente dentro del término señalado, la entidad Estatal mediante acto administrativo debidamente motivado, podrá contratar, dentro de los quince (15) días siguientes al proponente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable para la Entidad.
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. El CONTRATISTA deberá cumplir las obligaciones relacionadas con la aplicación de buenas prácticas ambientales.
10. Cualquier infracción ambiental por omisión de permisos, concesiones o licencias ambientales, que hubiese sido necesario tramitar antes, durante y al finalizar el servicio, será asumida como su responsabilidad, y sobre el particular como la periodicidad con que se debe presentar informes.
11. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5° de la Ley 80 de 1993, y las relacionadas con las de carácter ambiental, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual.
12. La entidad aceptara las notificaciones que se efectúen por medio electrónico de las comunicaciones, oficios, avisos, y demás actos proferidos por la Unidad prestadora de Salud, al correo electrónico que se encuentre debidamente registrado en el contrato, hoja de vida, cámara de comercio etc.
13. Los costos de desplazamiento traslado de equipos, herramientas y suministros necesarios para realizar el mantenimiento de los equipos que hacen parte integral de la oferta presentada, serán asumidos por parte del contratista sin que esto ocasione costo adicional alguno a la Unidad prestadora de Salud.
14. El contratista debe sostener el valor mensual durante la vigencia del contrato.
15. Ejercer un estricto control en la ejecución del contrato con el fin de no excederse del valor contratado y de esta manera, evitar que se presenten facturas que no cuenten con el debido respaldo presupuestal y contractual. Si llegare a suceder, EL CONTRATANTE no se hace responsable de la cancelación de las mismas.
16. El contratista se obliga a presentar el informe de los reportes de accidentes de trabajo realizados por la ARL durante el plazo de ejecución del contrato en el que caso que ocurriera un accidente de trabajo dentro de las instalaciones de la Unidad prestadora de Salud.
17. El contratista se obliga a dar cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Ocupacional durante la ejecución el contrato.
18. El contratista deberá presentar la Certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentran afiliados al Sistema de Seguridad Social.
19. El oferente garantizara capacitación óptima para el personal que operara dicho software en ejecución, así mismo dará una explicación clara y concisa al coordinador con el fin de adelantar diferentes actividades solicitas en esta unidad, tales como descarga de audios, reportes, control de operarios entre otros

SEGURIDAD DE LA INFORMACION

1. Confidencialidad e integridad de la información institucional: Dada la naturaleza de las actividades a realizar en desarrollo del objeto contractual, el contratista debe garantizar la preservación de la integridad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegare a tener acceso directamente o por intermedio de terceros; en tal virtud, adoptará todas las medidas que sean necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida y suscribirá con la entidad los formatos de confidencialidad o reserva a que haya lugar. En virtud del presente contrato, el contratista se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del contrato; tales como: información locativa o de arquitectura física, lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de la labor, información contenida en los sistemas de información, documentación física, archivos digitales, información de los funcionarios y contratistas e información de los usuarios del Subsistema de Salud los cuales son de carácter reservado y confidencial.

2. **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.

3. **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.

Señores.
POLICÍA NACIONAL –
Ciudad.

Referencia: Acuerdo de confidencialidad del proceso de , Número cuyo objeto es:

El(los) suscrito(s) a saber: domiciliado en , identificado con , quien obra en calidad de representante legal , si se trata de persona jurídica, caso en el cual debe identificarse de manera completa dicha sociedad, consorcio, unión temporal, o asociación, indicando instrumento de constitución y haciendo mención a su registro en la cámara de comercio del domicilio de la persona jurídica), que en adelante se denominará el proponente, manifiesta(n) su voluntad de asumir, de manera unilateral, el presente compromiso, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Primero: que la Policía Nacional adelanta un proceso de contratación a través de la modalidad de , para la celebración de un contrato estatal para.

Segundo: que el **proponente** entiende que parte de la información a la cual tendrá acceso por causa o con ocasión de los procesos de contratación descritos en el numeral anterior se encuentra sujeta a reserva legal por tratarse de actividades relacionadas con la defensa y seguridad de la nación.

Cláusula primera. Compromisos asumidos.

El proponente, mediante suscripción del presente documento, asume los siguientes compromisos:

1. Mantener en reserva y no divulgar la **información confidencial** revelada por la **policía nacional** o por terceros formalmente designados para el efecto.

2. Mantener en reserva y no divulgar ni utilizar, en provecho propio o de terceros y para fines distintos a los previstos en el **contrato**, la información que le sea entregada directamente por la **policía nacional** y/o sus designados.

3. Mantener en reserva y no divulgar por ningún motivo la información que personalmente conozca o llegare a conocer en desarrollo y ejecución de las actividades que le competan por causa o con ocasión del **contrato**.

4. Mantener en reserva y no divulgar la información protegida por derechos de autor o por secreto industrial de acuerdo a la normatividad vigente y que haga parte de la **información confidencial**.

5. Reconocer que el recibo de la **información confidencial** no concede, ni expresa ni implícitamente, autorización, permiso o licencia de uso de marcas, patentes, derechos de autor, o de cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual de la **Policía Nacional**.

6. Suscribir, con antelación a la revelación de la **información confidencial**, los acuerdos de confidencialidad que se ajustan a todo lo dispuesto en el presente acuerdo con todos sus empleados y/o familiares de los mismos, contratistas, subcontratistas, proveedores y demás personas naturales o jurídicas que haya involucrado, involucre o llegare a involucrar en la ejecución de las actividades que le correspondan para el cumplimiento del objeto del **contrato**.

7. El **proponente** mantendrá una lista de usuarios de la **información confidencial** que será entregada al **proponente** cuando lo solicite.

8. Utilizar única y exclusivamente la **información confidencial** que conozca o llegare a conocer, en desarrollo y ejecución de lo que le competa en relación con el contrato.

9. No utilizar la **información confidencial** que conozca o llegare a conocer, en desarrollo y ejecución del **contrato**, en provecho propio o de terceros y para fines distintos a los previstos en el mismo, prohibiéndose la divulgación inclusive para fines académicos.

10. Adoptar y mantener mecanismos internos de seguridad adecuados para proteger la confidencialidad de toda la información que conozca o llegare a conocer en desarrollo del **contrato**.

11. No usar la **información confidencial** de modo que pueda ser de alguna manera, directa o indirectamente, perjudicial para los intereses de la **policía nacional**.

12. No acceder, copiar, reproducir, distribuir o transmitir por ningún medio conocido o por conocer la **información confidencial**, en todo o en parte, sin previo y escrito consentimiento de la **Policía Nacional**.

13. Cumplir con la confidencialidad en las mismas condiciones y formas, y con el mismo cuidado con que realiza la protección de la información confidencial.

El proponente:

_____

Firma del representante legal del proponente
Nombre o razón social del oferente:
Identificación (NIT ☐ C.C ☐ C.E ☐):
Nombre Representante Legal:
Identificación (C.C ☐ C.E. ☐)
Dirección:
Teléfono:
Email:

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

Señores.
POLICÍA NACIONAL –
Ciudad.

Referencia: presentación sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para el proceso de . Número cuyo objeto es:

El(los) suscrito(s) a saber: domiciliado en ., identificado con , quien obra en calidad de (representante legal de la sociedad, del consorcio, de la unión temporal, o de la asociación proponente, si se trata de persona jurídica, caso en el cual debe identificarse de manera completa dicha sociedad, consorcio, unión temporal, o asociación indicando instrumento de constitución y haciendo mención a su registro en la cámara de comercio del domicilio de la persona jurídica), quien en adelante se denominará el PROPONENTE, manifiesta(n) su voluntad de asumir, de manera unilateral, el presente compromiso, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

La Policía Nacional, mediante la Resolución 03843 del 09/09/2019, prevé en el Artículo 2°, lo relacionado con la ***"Política del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la Policía Nacional"***, en lo siguiente:

> *"La Policía Nacional de Colombia, en el ejercicio de su función de mantenimiento de seguridad y convivencia ciudadana, manifiesta su compromiso con la protección de la seguridad y salud en el trabajo de todos los funcionarios uniformados, no uniformados, contratistas y trabajadores en misión, mediante la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos laborales en todos los niveles de la Institución; para ello destinará el capital humano, financiero y tecnológico, que permita el cumplimiento de los requerimientos legales y las acciones de mejora continua".*

PERSONA JURÍDICA

Una vez leída y conocida la Política que define la Policía Nacional para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo certifico que cumplo con los requisitos legales aplicables a mi actividad económica, clase de riesgo y tamaño de la empresa, actualizando los documentos técnicos y cumplimientos asociados al objeto del presente contrato.

PERSONA NATURAL

Una vez leída y conocida la Política que define la Policía Nacional para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, certifico que cumplo con los requisitos legales aplicables a la actividad económica y clase de riesgo para la cual fui contratado, así mismo me comprometo a cumplir con las actividades y recomendaciones establecidas por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el marco del objeto del presente contrato y de las instalaciones policiales en donde preste mis servicios.

Nota: seleccionar según corresponda.

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

- Cumplir con las obligaciones del SGSST, que las normas legales vigentes y/o la Policía Nacional haya considerado en el contrato y acorde a la exposición del contratista o subcontratista a los riesgos encontrados en el centro de trabajo donde desarrolla la actividad.
- Participar en las actividades que la Policía Nacional desarrolle en materia de promoción y prevención de riesgos laborales.

- Cumplir con el uso continuo y permanente de los elementos de protección personal, durante la ejecución contractual, acorde a los peligros y riesgos relacionados la tarea contratada.
- Conocer y participar en todas las actividades del plan de emergencia que se programen por parte de la Policía Nacional y los brigadistas de los centros de trabajo en donde desarrollará las actividades.
- Notificar a la mayor brevedad, al supervisor del contrato, la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo o el diagnóstico de enfermedades laborales, así como las condiciones de peligro que detecte durante la ejecución de la actividad contratada.
- Practicarse o practicar a sus trabajadores (según sea el caso), los exámenes médico ocupacionales y complementarios que correspondan, de acuerdo a la actividad contratada y objeto del contrato.
- Diligenciar los formatos del SGSST de la Policía Nacional o el contratante, que le sean aplicables a la ejecución de la tarea contratada.
- Entregar los documentos que evidencien objetivamente los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, según los requisitos legales y las obligaciones como contratista, efectuando los pagos a la ARL de acuerdo a la clase de riesgo de la actividad desarrollada.

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

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

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

El proponente:

_____

Firma del representante legal del proponente
Nombre o razón social del oferente:
Identificación (NIT ☐ C.C ☐ C.E ☐):
Nombre Representante Legal:
Identificación (C.C ☐ C.E. ☐)
Dirección:
Teléfono:
Email:

Nota: Este formulario se actualizará por parte de las unidades dueñas de la necesidad en coordinación con el responsable del Sistema de Gestión de SST de la unidad, cada vez que se requiera, de acuerdo con la actualización de la normatividad, política y objetivos del SG-SST de la Policía Nacional

Señores.
POLICÍA NACIONAL –
Ciudad.

Referencia: Compromiso anticorrupción del proceso de ., Número cuyo objeto es:

El (los) suscrito(s) a saber : domiciliado en ., identificado con , quien obra en calidad de (representante legal de la sociedad, del consorcio, de la unión temporal, o de la asociación proponente, si se trata de persona jurídica, caso en el cual debe identificarse de manera completa dicha sociedad, consorcio, unión temporal, o asociación, indicando instrumento de constitución y haciendo mención a su registro en la cámara de comercio del domicilio de la persona jurídica), que en adelante se denominará el proponente, manifiesta(n) su voluntad de asumir, de manera unilateral, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERO: que la POLICÍA NACIONAL - , adelanta un proceso de selección para la celebración de un contrato estatal.

SEGUNDO: que es interés del proponente apoyar la acción del estado colombiano, y de la POLICÍA NACIONAL - para fortalecer la transparencia en los procesos de contratación, y la responsabilidad de rendir cuentas;

TERCERO: que siendo del interés del proponente participar en el proceso de selección aludido en el considerando primero precedente, se encuentra dispuesto a suministrar la información propia que resulte necesaria para aportar transparencia al proceso, y en tal sentido suscribe el presente compromiso unilateral anticorrupción, que se regirá por los siguientes compromisos:

COMPROMISOS ASUMIDOS.

El proponente, mediante suscripción del presente documento, asume los siguientes compromisos:

Nos comprometemos a no ofrecer y no dar dádivas, sobornos o cualquier forma de halago, retribuciones o prebenda a servidores públicos o asesores de la Entidad Contratante, directamente o a través de sus empleados, contratistas o tercero.

Nos comprometemos a no efectuar acuerdos, o realizar actos o conductas que tengan por objeto o efecto la colusión en el presente Proceso de Contratación.

Nos comprometemos a revelar la información que sobre el presente Proceso de Contratación nos soliciten los organismos de control de la República de Colombia.

Nos comprometemos a comunicar a nuestros empleados y asesores el contenido del presente Compromiso Anticorrupción, explicar su importancia y las consecuencias de su incumplimiento por nuestra parte, y la de nuestros empleados o asesores.

Conocemos las consecuencias derivadas del incumplimiento del presente compromiso anticorrupción.

El proponente no ofrecerá ni dará sobornos ni ninguna otra forma de halago a ningún funcionario público en relación con su propuesta, con el proceso de contratación, ni con la ejecución del contrato que pueda celebrarse como resultado de su propuesta,

El proponente se compromete a no permitir que nadie, bien sea empleado de la compañía o un agente comisionista independiente, o un asesor o consultor lo haga en su nombre;

El proponente se compromete formalmente a impartir instrucciones a todos sus empleados, agentes y asesores, y a cualesquiera otros representantes suyos, exigiéndoles el cumplimiento en todo momento de

No ofrecer pagos o halagos a los funcionarios de la POLICÍA NACIONAL - UNIDAD EJECUTORA durante el desarrollo del contrato que se suscriba si llegase a ser aceptada su propuesta.

Asimismo, debe tener en cuenta que los acuerdos contrarios a la libre competencia, es decir, aquellos que tengan por objeto la colusión (convenio o contrato hecho en forma fraudulenta o engañosa) en los procesos o los que tengan como efecto la distribución de adjudicaciones de contratos, distribución de concursos o fijación de términos de las propuestas,1 son sancionables por la Superintendencia de Industria y Comercio.

El proponente se compromete a que los recursos utilizados para las gestiones pre-contractuales o contractuales derivadas del presente proceso no provendrán de actividades ilícitas tales como el lavado de activos, testaferrato, tráfico de estupefacientes o delitos contra el orden constitucional, o que de alguna manera contraríen las leyes de la República, la moral o las buenas costumbres.

El proponente asume a través de la suscripción del presente compromiso, las consecuencias previstas en la solicitud de oferta del proceso de contratación, si se verificare el incumplimiento de los compromisos anticorrupción.

En constancia de lo anterior, y como manifestación de la aceptación de los compromisos unilaterales incorporados en el presente documento, se firma el mismo en la ciudad de (ciudad donde se firma el presente documento) a los (día del mes en letras y números, días del mes de del año).

El proponente:

_____

Firma del representante legal del proponente
Nombre o razón social del oferente:
Identificación (NIT ☐ C.C ☐ C.E ☐):
Nombre Representante Legal:
Identificación (C.C ☐ C.E. ☐)
Dirección:
Teléfono:
Email:

NOTA: para el caso de ofertas conjuntas, suscribirán el presente documento todas los que conforman el consorcio o unión temporal a través del integrante, representante legal o apoderado.

Tabla de estimación de riesgos previsibles CONPES 3714 de 2011*

La metodología de estimación de los riesgos que se ilustra a continuación es una propuesta que realiza la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, sin embargo, esta Dirección no asume responsabilidad alguna en la estimación de los riesgos, la cual es una obligación legal que cada entidad pone a su cargo de conformidad con el Artículo 4 de la Ley 1150 de 2007

Número de riesgos a estimar	6
Valor del contrato	$ 27.500.000.00
Total estimación del riesgo	$ 1.892.599,39

Estimar | Reiniciar

Guardar reporte en formato pdf

Riesgo General	Observaciones	Probabilidad	Impacto	Estimación	Participación
Económico	Fluctuación de los precios del mercado de los elementos a contratar	Bajo	Bajo	$ 171.875.00	9.08%
Operacionales	Presentacion de propuestas que no cumplen con las especiaciones técnicas o documentos legales	Alto	Bajo	$ 1.033.224.39	54.59%
Económico	Se prestan ofertas artificiasimente bajas	Bajo	Bajo	$ 171.875.00	9.08%
Económico	No psago de salarios y presetaciones sociales	Bajo	Bajo	$ 171.875.00	9.08%
Económico	Alsas en los precios de mercado	Bajo	Bajo	$ 171.875.00	9.08%
Operacionales	La no ideonidaden la ejecucion del contrato	Bajo	Bajo	$ 171.875.00	9.08%