

Página 1 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

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

San Juan de Pasto,

07 MAR 2026

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 TELECOMUNICACIÓN 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 CEN TO DE LLAMADAS (CALL CENTER)	
1.2 VALOR ESTIMADO	El valor total estimado del presente proceso de contratación corresponde a la suma de: VEINTICUATRO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE (\$24.500.000,00), Incluido IVA y 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), para la vigencia 2026, amparado mediante el Certificación Plan de Compras No 044 del 28 de febrero de 2026, firmado por el señor Intendente jefe YIMMY LUCIANO ESTRADA GARZÓN , responsable de Planeación Unidad Prestadora de Salud Nariño.									
	ITEM 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 TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO.	Servicios	\$3.956.273,96	\$24.500.000,00		
1.3 CERTIFICACIÓN PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES, GASTOS DE FUNCIONAMIENTO Y/O INVERSIÓN Y/O VIGENCIAS FUTURAS.	NOTA 1: Cabe anotar que el presente proceso será adjudicado por el valor total del presupuesto asignado, para establecer el orden de elegibilidad se tendrá en cuenta el menor valor ofertado.									
	Certificación del Plan Anual de Adquisiciones No 044 del 28 de febrero de 2026, expedido por la Oficina de Planeación de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, por un valor de total de VEINTICUATRO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE (\$24.500.000,00), Incluido IVA así:									
	No.	Fecha	No. Plan de compras	Unidad	Recurso	Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total	
1	28/02/2026	044	UPRES NARIÑO	16	Alquiler de software, hardware y herramientas de Telecomunicación para el funcionamiento del CALL center, agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas consulta externa de la Unidad Prestadora de Salud de Nariño	Servicios	\$3.956.273,96	\$24.500.00,00		
Total							\$3.956.273,96	\$24.500.000,00		

Página 2 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024		
VERSIÓN: 10		

1.4 CLASE DE CONTRATO	Prestación de servicios, (Art 32 Ley 80 de 1.993, Código Civil y Código de Comercio).
1.5 PERFIL Y CALIDAD DE LOS PROPONENTES	<p>Todas las personas naturales o jurídicas, en forma individual o conjunta (consorcio y unión temporal) nacionales o extranjeras, que cumplan todos los requisitos exigidos, igualmente podrán participar los oferentes nacionales, extranjeros con representación en Colombia, en forma individual en consorcio o unión temporal y de conformidad en el decreto 1082 de 2015, podrán participar las pymes y/o MiPymes que cumplan con todos los requisitos exigidos para el presente proceso de selección.</p> <p>De igual forma, para el presente proceso se hace necesario que los oferentes cuenten con experiencia contractual y cumplan con las capacidad administrativa y operativa mínima solicitada por la policía nacional y de esta manera garantizar el cumplimiento del objeto del presente proceso de acuerdo a lo estipulado en el anexo de (condiciones técnicas mínimas requeridas y de obligatorio cumplimiento del presente estudio previo.</p>

1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN

La Unidad Prestadora de Salud Nariño, brinda servicios de consulta externa como medicina general, odontología, psicología y demás servicios 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 necesario la implementación de la herramienta de INTERACTIVE VOICE RESPONSE (IVR), WHATSAPP y SERVICIO DE MENSAJERIA, para la atención de requerimientos de asignación de citas, mediante el cual es posible disminuir la congestión presencial 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; 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.

Como administradores del subsistema de salud de la Policía Nacional en el departamento de Nariño, se tiene la necesidad de implementar el servicio de INTERACTIVE VOICE RESPONSE (IVR, WHATSAPP y MENSAJERIA DE TEXTO), con el propósito de fortalecer el sistema de agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas para los programas de consulta externa, y de esta manera tener una mejor y mayor interacción con los usuarios titulares y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, a través del uso de herramientas tecnológicas 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 Metropolitana San Juan de Pasto.

Actualmente el sistema para agendamiento 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, las cuales son atendidas por un (1) funcionario responsable, en el horario 8:00 am a 11:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm; un diagnóstico general realizado, muestra una operatividad del servicio con un tráfico entrante mínimo mensual aproximado de 1200 a 2000 llamadas.

Siguiendo los lineamientos del Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones –OFTIC de la Dirección General de la Policía Nacional y el mejoramiento continuo realizado por la Dirección de Sanidad, referente a la ampliación de servicios de atención a los usuarios con el uso 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

Página 3 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024		
VERSIÓN: 10		

administración del proceso de citas médicas dando con esto cobertura a la población objeto del proceso y además de eso incluir el servicio de WHATSAPP y MENSAJERÍA herramientas que contribuirán y mejorarán notablemente la Prestación de este Servicios.

Asimismo, se puede inferir que, debido al alto volumen de llamadas entrantes, estas no pueden ser gestionadas en su totalidad; actualmente, la oficina de citas no cuenta con la capacidad tecnológica suficiente que le permita tramitar la mayor cantidad de requerimientos de los usuarios, lo que ocasiona el colapso de las líneas telefónicas y genera interrupciones en las llamadas atendidas.

En este sentido, se hace necesario habilitar un software que disponga de un mayor número de canales de entrada y salida de llamadas; de igual manera, resulta pertinente complementar el servicio de asignación de citas mediante herramientas como WhatsApp y mensajería de texto (SMS), las cuales contribuirían significativamente al mejoramiento de la atención, considerando la alta demanda existente en esta unidad especialmente en lo relacionado con la solicitud de citas médicas y expedición de excusas médicas.

Considerando lo anterior, a continuación, se relaciona la oferta de manera mensual de asignación de Citas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, durante los meses de noviembre, diciembre 2025 y enero 2026.

OFERTA MENSUAL DE ASIGNACION UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO – ESPRI PALERMO		
MES	MEDICINA GENERAL	ODONTOLOGIA
NOVIEMBRE – 2025	5890	1574
DICIEMBRE – 2025	4983	896
ENERO – 2026	5700	1478
PROMEDIO	5524	1316

El incremento sostenido en la demanda de servicios vs oferta de consulta externa y al alto volumen de llamadas recibidas diariamente para la asignación de citas, se hace necesario fortalecer la infraestructura tecnológica de atención al usuario mediante la contratación de un software especializado para funcionamiento de Call Center, de manera tal que permitan administrar eficientemente no solo el flujo de llamadas entrantes y salientes sino también análisis de datos, estadísticos y de información en aras de mejorar la prestación de servicios de la Unidad y con ello mejorar la congestión de líneas, pérdida de llamadas, tiempos prolongados de espera y, en consecuencia, insatisfacción en los usuarios y riesgo de afectación en la oportunidad del servicio.

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, WhatsApp y mensajería de texto con el fin de continuar con esta operatividad de asignaciones, cancelaciones, reasignaciones de citas médicas entre otros, lo cual permitirá una métrica real de las diferentes consultas: 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 y condiciones técnicas requeridas 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, licencias, 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, toda vez que el desarrollo de software o la adquisición de hardware con las características requeridas implican conocimientos específicos, licencias, programas, experiencia y demás elementos que actualmente no se poseen en la unidad

La Unidad Prestadora de Salud Nariño, cuenta con el presupuesto para contratar el **ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER**, toda vez que les fue asignado un presupuesto por valor de **VEINTICUATRO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE (\$24.500.000,00), Incluido IVA.**

El servicio objeto de la presente contratación está dirigido a todos los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional en el Departamento de Nariño, quienes acceden a los servicios de consulta externa para la atención en salud.

Es preciso señalar que la mayor concentración de usuarios se encuentra en la ciudad de Pasto, donde opera el ESPRI PALERMO, unidad que atiende el mayor volumen de solicitudes relacionadas con asignación, cancelación y reprogramación de citas médicas, así como otros trámites asociados a la prestación del servicio de salud.

En consecuencia, la implementación del software de Call Center impactará de manera directa a la población de la ESPRI PALERMO, la cual cuenta con 12.235 usuarios y, de manera general, a todos los usuarios del Subsistema de Salud en el Departamento de Nariño, que aproximadamente suman 14.272 titulares y beneficiarios, garantizando mayor accesibilidad, oportunidad en la asignación de citas y fortalecimiento de los canales de comunicación institucional.

Cabecera mpal	MUNICIPIO	Femenino	Masculino	Total	
ESPRI Palermo	PASTO	4408	5872	10280	84%
	SANDONA	103	192	295	2%
	TÚQUERRES	67	127	194	2%
	LA UNIÓN	64	113	177	1%
	CHACHAGÜI	44	74	118	1%
	BUESACO	44	68	112	1%
	CONSACÁ	45	59	104	1%
	TAMINANGO	40	61	101	1%
	EL TAMBO	24	49	73	1%
	YACUANQUER	28	42	70	1%
	TANGUA	27	40	67	1%
	SAN BERNARDO	27	39	66	1%
	LEIVA	14	47	61	0%
	NARINO	16	29	45	0%
	SAMANIEGO	16	26	42	0%
	ARBOLEDA	14	27	41	0%
	LA FLORIDA	17	23	40	0%
	ANCUYA	14	21	35	0%
	EL TABLÓN DE GÓMEZ	14	20	34	0%
	LA CRUZ	10	24	34	0%
	SAN LORENZO	13	20	33	0%
	LOS ANDES	12	19	31	0%
	MALLAMA	10	18	28	0%
	LINARES	12	14	26	0%
	SAN PEDRO DE CARTAGO	10	12	22	0%
	SAN PABLO	7	11	18	0%
	POLICARPA	10	6	16	0%
	COLÓN	9	7	16	0%
	LA LLANADA	5	9	14	0%
	BELÉN	5	9	14	0%
	PROVIDENCIA	6	6	12	0%
	CUMBITARA	1	8	9	0%
	EL ROSARIO	1	3	4	0%
	EL PEÑOL	1	2	3	0%
Total ESPRI Palermo		5138	7097	12235	100%

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.

Página 5 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024		
VERSIÓN: 10		

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

Los sistemas de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) constituyen una herramienta tecnológica estratégica para optimizar la gestión de los centros de atención telefónica, especialmente en entidades con alta demanda de servicios como el Subsistema de Salud de la Policía Nacional en el Departamento de Nariño.

Ventajas Funcionales del Sistema IVR

a) Mejoramiento del servicio al usuario.

Las soluciones IVR permiten habilitar opciones de autoservicio, facilitando que los usuarios accedan de manera ágil a las alternativas requeridas para la prestación del servicio (asignación, cancelación o reprogramación de citas médicas, información general, entre otros).

El sistema direcciona y segmenta las llamadas de forma eficiente, incrementando la tasa de resolución en el primer contacto (FCR – First Contact Resolution) y reduciendo los tiempos de espera. Asimismo, el filtrado automatizado de llamadas contribuye a mejorar la experiencia del usuario y a ofrecer un servicio eficiente a gran escala.

b) Reducción de costos operativos.

La implementación de IVR disminuye la carga operativa de los agentes de atención, al automatizar procesos repetitivos y consultas frecuentes.

Adicionalmente, permite extender la prestación del servicio fuera del horario laboral (noches, fines de semana y días festivos) sin requerir ampliación proporcional del recurso humano, técnico, operativo y económico, optimizando los costos institucionales.



En organizaciones de mayor tamaño, un único sistema IVR puede gestionar el flujo de llamadas de múltiples servicios o dependencias, permitiendo configurar menús personalizados y escalables de manera rentable.

c) Mayor seguridad de la información.

Los sistemas IVR avanzados incorporan mecanismos de identificación y autenticación de usuarios, lo que fortalece la protección de la información sensible.

Estas funcionalidades limitan el acceso a datos confidenciales hasta tanto no se valide la identidad del usuario, garantizando cumplimiento de los lineamientos de protección de datos personales y seguridad de la información aplicables al sector salud y a la Policía Nacional.

d) Análisis y control de gestión.

Los sistemas IVR registran información detallada de cada interacción, permitiendo la generación de informes de desempeño, auditorías y análisis estadísticos.

El análisis de esta información facilita:

- Optimizar las rutas del menú IVR.
- Identificar las solicitudes más frecuentes.
- Detectar cuellos de botella en la atención.
- Implementar acciones de mejora continua.

Un sistema correctamente diseñado impacta directamente en los indicadores de gestión, tales como:

- Reducción del Tiempo Promedio de Manejo (AHT – Average Handling Time).
- Incremento en la Resolución en Primer Contacto (FCR).
- Disminución en la tasa de abandono de llamadas.
- Obtención de datos estratégicos sobre motivos de contacto y comportamiento del usuario y del agente.

Alcance Técnico del Software de Administración de Call Center

Desde el punto de vista técnico, la implementación del software permitirá, entre otros aspectos:

- **Ampliar la capacidad de atención simultánea**, mediante múltiples canales de entrada y salida de llamadas (troncales SIP y tecnología VoIP), evitando el colapso de las líneas telefónicas.
- **Optimizar la distribución automática de llamadas (ACD)**, asignándolas de manera equitativa entre los agentes disponibles, reduciendo tiempos de espera y mejorando la eficiencia operativa.
- **Incorporar sistemas de respuesta interactiva (IVR)**, para la orientación y segmentación de requerimientos como asignación, cancelación o reprogramación de citas médicas y demás trámites asociados.
- **Generar reportes estadísticos y métricas de gestión**, tales como nivel de servicio, tasa de abandono, tiempos promedio de atención y volumen de llamadas, permitiendo la toma de decisiones basada en datos.
- **Integrar canales alternativos de comunicación**, como WhatsApp y mensajería de texto (SMS), facilitando la asignación, confirmación y recordatorio de citas médicas, lo cual contribuye a disminuir el ausentismo.
- **Garantizar la trazabilidad y grabación de llamadas**, fortaleciendo los procesos de control de calidad, supervisión, auditoría y mejora continua.
- **Mejorar la seguridad y confidencialidad de la información**, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y seguridad de la información institucional.

Página 7 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024		
VERSIÓN: 10		

En conclusión, la implementación de un sistema IVR integrado a un software especializado de Call Center constituye una solución tecnológica integral que permitirá mejorar la productividad, eficiencia operativa, control de indicadores y calidad en la atención, garantizando mayor accesibilidad y oportunidad en la asignación de citas de consulta externa para los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional en el Departamento de Nariño, adicionalmente, la automatización y digitalización del proceso de asignación de citas contribuye a optimizar los recursos humanos y tecnológicos, reducir reprocesos administrativos y aumentar la cobertura efectiva del servicio, impactando positivamente en la experiencia del usuario y en los indicadores institucionales de oportunidad y accesibilidad.

En consecuencia, la contratación de un software especializado de Call Center no solo responde a una necesidad operativa inmediata derivada de la alta demanda, sino que constituye una inversión estratégica orientada al fortalecimiento institucional, la modernización de los servicios y el cumplimiento de estándares de calidad en la atención en salud.

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, resolutiveidad 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.
POLICIA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO-UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO- TEKNIKKA KOR SAS	94-7-20068-2025	Alquiler de software, hardware y herramientas de telecomunicaciones para el funcionamiento del call center, agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas consulta externa de la unidad prestadora de salud Nariño	PN UPRES NARIÑO MIC 002/2025	Se contrató una herramienta de software para dar solución en la unidad prestadora de salud Nariño para la asignación de citas en el servicio de consulta externa.	Intermitencia ocasional de la troncal y en el sistema de gestión, generando perdida de la lista de llamadas en espera.

3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Teniendo en cuenta la naturaleza del contrato a realizar en donde se requiere el **“ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO”** y que mencionado se encuentra descrito mediante proceso de Mínima Cuantía:

Página 8 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024		
VERSIÓN: 10		

3.1 MINIMA CUANTIA

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.

(Decreto 1860 de 2021, artículo 2)

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 cumplimiento 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.

Página 9 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

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

Los elementos deberán cumplir con las Especificaciones Técnicas Mínimas requeridas acorde con en el Anexo No. 1 del presente estudio de conveniencia y oportunidad, las cuales se verificarán 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 en contratos 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 iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas, para lo cual el oferente deberá presentar máximo tres (3) certificaciones (certificación por contrato) con concepto favorable de la recepción de los contratos.

El oferente acreditará la experiencia a través de certificaciones que deben contener unas de la siguiente información:

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, ésta debe estar certificada por el representante legal de la firma.

4.1.2 NIVEL DE EDUCACIÓN O NIVEL ACADÉMICO (No aplica)

Página 10 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

4.1.3 EXPERIENCIA (No aplica)

4.1.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL (En caso de que aplique)

Este aspecto se verificará en el **Anexo 1** especificaciones técnicas mínimas y otras condiciones técnicas verificables anexas al presente proceso

Con el fin de garantizar la excelente prestación del servicio y cuando se solicite soporte técnico para el software y su mantenimiento 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 presentar certificación en la que conste que el personal ofrecido posee experiencia específica en Colombia, relacionada con el objeto contractual, así como formación académica obtenida en instituciones de educación superior legalmente reconocidas por el Estado colombiano, en el cual se incluya la siguiente información:

a. Experiencia requerida:

- Se deberá acreditar experiencia profesional mínima de doce (12) meses contados a partir de la expedición de la matrícula, tarjeta profesional o del título profesional, en actividades relacionadas con: Desarrollo, implementación y/o soporte de sistemas de información, Diseño, configuración o mantenimiento de soluciones tecnológicas, Ejecución de contratos de naturaleza similar al objeto contractual.
- La experiencia deberá haber sido adquirida en Colombia y estar directamente relacionada con las obligaciones del presente proceso.

b. Documentos para acreditar la experiencia y formación. El proponente deberá anexar:

- Hoja de vida del profesional propuesto, debidamente firmada.
- Copia del título profesional o tecnológico expedido por institución de educación reconocida por el Estado colombiano.
- Copia de la tarjeta profesional y certificado de vigencia, cuando aplique.
- Certificaciones laborales o contractuales expedidas por la entidad contratante, que indiquen como mínimo: nombre de la entidad, objeto del contrato o cargo desempeñado, funciones desarrolladas, plazo de ejecución y fechas de inicio y terminación.

Los documentos aportados deberán permitir verificar de manera clara el cumplimiento del perfil académico y la experiencia mínima exigida.

- 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 proponente debe contar con la capacidad de realizar las Instalaciones de software y hardware requerido, equipos, logística, recurso humano personal técnico y/o administrativo y todos aquellos aspectos que hagan parte para una buena prestación del servicio a contratar y brindar un servicio con calidad y oportunidad, garantizando a la Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para el desarrollo del contrato. A demás deberá contar con los medios necesarios que garanticen la atención oportuna dentro de cualquier eventualidad, por lo anterior el oferente debe **anexar certificación firmada por el representante legal que cuenta con la capacidad operativa.**

Página 11 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

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 una solución tecnológica para mesa de ayuda donde se registren todas las 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 la herramienta implementada, 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** especificaciones técnicas mínimas y otras condiciones técnicas verificables anexas al presente proceso

4.1. CONDICIONES TÉCNICAS ADICIONALES DE CALIFICACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN No aplica para la modalidad de Mínima Cuantía.

4.2. EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

4.3.1 EVALUACIÓN ECONÓMICA

La verificación económica se hará teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el Decreto Único Reglamentario 1082 del 26 de mayo del 2015, enunciado en el "Artículo 2.2.1.2.1.5.2 Procedimiento para la contratación de mínima cuantía", numeral 4 "La Entidad Estatal debe revisar las ofertas económicas y verificar que la de **menor valor ofertado** cumple con las condiciones de la invitación. Si ésta no cumple con las condiciones de la invitación, la Entidad Estatal debe verificar el cumplimiento de los requisitos de la invitación de la oferta con el segundo mejor precio, y así sucesivamente."

La oferta económica deberá ser presentada en el SECOP II, en pesos colombianos, podrá utilizar únicamente dos decimales, diligenciando el formato de la invitación pública, el precio no será subsanable como quiera que se constituya en el único factor de evaluación (menor valor ofertado).

El impuesto del IVA deberá incluirse dentro del valor de cada uno de los ítems, debidamente discriminado.

Los precios presentados por el oferente deben cubrir todos los costos de los diferentes impuestos, descuentos, imprevistos, gastos de administración y utilidad del oferente.

Si el Oferente no discrimina el Impuesto al Valor Agregado – IVA y el bien, causa dicho impuesto se lo considerará incluido en el Valor Total de la oferta y así lo aceptará el Proponente.

No se 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.

Página 12 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

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 presente la **oferta de menor valor** obtendrá 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 valor 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 para este servicio; es de obligatorio cumplimiento el ofrecimiento de la totalidad de ítems para que la oferta pueda ser tenida en cuenta, de igual forma se verificarán 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 Unidad Prestadora de Salud Nariño, 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.

Nota 2: Para los precios artificialmente bajos, se dará aplicabilidad Conforme al Artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015, Oferta con valor artificialmente bajo. De acuerdo con la información obtenida por la Entidad en su deber de análisis de que trata artículo 2.2.1.1.1.6.1 del presente decreto, el valor una oferta artificialmente bajo, la entidad debe requerir al oferente para que explique las razones que sustentan valor ofrecido. Analizadas las explicaciones, el comité evaluador de que el artículo anterior, o quien haga la evaluación las ofertas, debe recomendar la oferta o continuar con el análisis 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.

Nota 3: La Unidad Prestadora de Salud Nariño adjudicará el presente proceso por el **menor valor ofertado mensual** y para el presente proceso de contratación fue asignado el valor de **VEINTICUATRO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE (\$24.500.000,00), 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

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.2.17. Factores de desempate y acreditación del decreto 1082 de 26 de mayo de 2015 por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional. Artículo 35, ley 2069 de 2020 numeral del 1 al 12.

Para aplicación del numeral 12 del Artículo 35, ley 2069 de 2020, la Unidad Prestadora de Salud Nariño, en caso de empate a menor precio, la entidad adjudicará a quien haya entregado primero la oferta entre los empatados, según el orden de entrega de las mismas.

Página 13 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021, en caso de empate de dos o más ofertas en los procesos de contratación, el contratante deberá utilizar las siguientes reglas de forma sucesiva y excluyente para seleccionar al oferente favorecido, así:

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 indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom 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%) 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%) 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 MiPymes 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 MiPymes, 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 mutua que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%); (b) la MiPyme, cooperativa o asociación mutua aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la MiPyme, cooperativa o asociación mutua 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.

Página 14 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024		
VERSIÓN: 10		

12. Si persiste el empate, la Entidad convocará a una audiencia de sorteo mediante mensaje público, y se seleccionará en orden de elegibilidad mediante el procedimiento de sorteo por balotas al oferente que obtenga el mayor número.
13. Los criterios de calidad para evaluar la mejor relación calidad-precio podrán incluir criterios ambientales o sociales vinculados al objeto del contrato.

Los criterios ambientales podrán referirse, entre otras, a variables como la reducción del nivel de emisión de gases de efecto invernadero; el empleo de medidas de eficiencia energética y la utilización de energía procedente de fuentes renovables durante la ejecución del contrato.

Los criterios sociales se referirán, entre otras, a las siguientes finalidades: fomento de la integración social de personas con discapacidad, inclusión de personas pertenecientes a grupos vulnerables en la ejecución del contrato y, en general, la inserción sociolaboral de personas en situación de riesgo de exclusión social y la eliminación de criterios sospechosos de discriminación; el fomento de la contratación femenina o población LGTBIQ+; madres cabeza de hogar; personas que no cuenten con cualificaciones educativas de formación secundaria o profesional superior; víctimas del conflicto armado; criterios referidos al suministro o a la utilización de productos basados en un comercio justo durante la ejecución del contrato, en los términos definidos por el artículo 4° de la Ley 2046 de 2020. Teniendo en cuenta el objeto del contrato, se aplicarán los criterios sociales citados anteriormente, previo cumplimiento de los requisitos legales de inscripción y/o certificación según corresponda.

Para acreditar los factores de desempate se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en el Decreto 1082 de 2015, sus modificaciones y demás normas concordantes.

Los factores de desempate serán aplicables en el caso de las cooperativas y asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial, definidos por el Decreto 957 de 2019, priorizando aquellas que sean micro, pequeñas o medianas.

Para los criterios enunciados que involucren la vinculación de capital humano, el oferente deberá acreditar una antigüedad igual o mayor a un año. Para los casos de constitución inferior a un año se tendrá en cuenta a aquellos trabajadores que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de la misma.

NOTA 1: la condición de mujer cabeza de familia se acreditará con la declaración ante notario de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 2 de la Ley 82 de 1993, modificado por el artículo 1° de la Ley 1232 de 2008 – «Por la cual se expiden normas para apoyar de manera especial a la mujer cabeza de familia» – establece que «La condición de Mujer Cabeza de Familia y la cesación de la misma, desde el momento en que ocurra el respectivo evento, deberá ser declarada ante notario por cada una de ellas, expresando las circunstancias básicas del respectivo caso y sin que por este concepto se causen emolumentos notariales a su cargo (...)».

NOTA 2: la condición de mujer víctima de violencia intrafamiliar se acredita con la medida de protección expedida por la autoridad competente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1257 de 2008 – «Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones» – , dispone que «Las situaciones de violencia que dan lugar a la atención de las mujeres, sus hijos e hijas, se acreditarán con la medida de protección expedida por la autoridad competente, sin que puedan exigirse requisitos adicionales».

NOTA 3: el proponente que desee acreditar que por lo menos el 10% de la nómina está en condición de discapacidad a que se refiere la Ley 361 de 1997, debe aportar la certificación expedida por el Ministerio de Trabajo, en la cual conste que el personal en condición de discapacidad lo contrató por lo menos con anterioridad

Página 15 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

a un año. Es importante tener en cuenta que, si el proponente adjudicatario se hizo acreedor a esta regla de desempate, el personal deberá mantenerse por un lapso igual al de la contratación. La constancia correspondiente emitida por el Ministerio de Trabajo deberá estar vigente en el momento en que la Entidad aplique los criterios de desempate.

NOTA 4: para acreditar 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, el proponente deberá allegar certificación suscrita por el representante legal en la que se relacione el personal vinculado que cumple con estas condiciones indicando: 1) Nombre y apellidos, 2) Edad, 3) No de identificación, 4) Tipo de vinculación, 5) Fecha de vinculación. Igualmente deberá anexar copia de la cédula del personal relacionado y el contrato que soporta la vinculación.

NOTA 5: para acreditar que por lo menos el 10% de sus trabajadores pertenece a las poblaciones indígena, negra, afrocolombiana, raizal, el proponente deberá aportar certificación suscrita por el representante legal en la que se relacione la totalidad del personal vinculado y el personal vinculado que cumpla estas condiciones indicando: 1) Nombre y apellidos, 2) No de identificación, 3) Tipo de vinculación, 4) Fecha de vinculación. Igualmente, por cada persona que reúna estas condiciones deberá anexar copia de la cédula de ciudadanía, el contrato que soporta la vinculación y la acreditación que expide el Ministerio del Interior que acredita la pertenencia a estas poblaciones.

NOTA 6: la condición de persona en proceso de reintegración o reincorporación se acredita con la certificación expedida por la Agencia para la Reincorporación y la Normalización ARN.

NOTA 7: para acreditar que 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. El proponente deberá aportar certificación expedida por el representante legal del integrante del proponente plural que acredite tal condición.

NOTA 8: la condición de MiPymes se acreditará, conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 34 de la Ley 2069 de 2020, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.4.2.4 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 5 del Decreto 1860 de 2021, las personas naturales mediante certificación expedida por ellos y un contador público, adjuntando copia del registro mercantil y las personas jurídicas mediante certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, adjuntando copia del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o por la autoridad competente para expedir dicha certificación.

NOTA 9: para la aplicación del criterio de desempate establecido en el numeral 10), el proponente deberá aportar los estados financieros o información contable con corte a 31 de diciembre del año anterior, que permita establecer tal circunstancia.

NOTA 10: para acreditar que 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. El proponente deberá aportar certificación expedida por el representante legal o el revisor fiscal (si tiene la obligación de tenerlo) del integrante del proponente plural que acredite tal condición.

NOTA 11: para acreditar la condición de Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo BIC, bastará con el Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad en la que se evidencie dicha denominación conforme al artículo 2° de la Ley 1901 de 2018.

Página 16 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024		
VERSIÓN: 10		

NOTA 12: los criterios de calidad para evaluar la mejor relación calidad – precio podrán incluir criterios ambientales o sociales vinculados al objeto del contrato, en los términos definidos por el parágrafo del artículo 2.2.1.1.2.2.2 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 4 del Decreto 142 de 2023.

5. CONDICIONES DEL CONTRATO

5.1. LUGAR DE ENTREGA O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto del presente proceso de contratación **“ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO”**, se deberá prestar en el lugar que se relaciona más adelante, o donde posteriormente se ubique la Unidad Prestadora de Salud Nariño en el caso que aplicare previa coordinación del supervisor así:

- **ESPRI PALERMO:** En las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, ubicada en la Carrera 35 No. 19 -199 Barrio Versalles, de la ciudad San Juan de Pasto (Nariño).

5.2. FORMA DE EJECUCIÓN

El objeto del contrato a celebrar se ejecutará en forma de TRACTO SUCESIVO, de acuerdo a las especificaciones técnicas, el OFERENTE debe cumplir con el objeto del contrato especificando las características generales y particulares del servicio concertadas con la Unidad Prestadora de Salud Nariño, previa coordinación con el supervisor del contrato, el valor acordado 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 mensajería 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 mensajería de texto incluyendo los elementos de telecomunicación.

Es de manifestar que, la instalación se realizará por el contratista con verificación del supervisor del contrato, esto 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 la Unidad Prestadora de Salud Nariño UPRES – DENAR y no de manera remota, ya que debido a las políticas de seguridad de la información red policia.gov.co, no es posible realizarla,

Página 17 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

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 futuro contrato será desde el 01 de abril de 2026, contados a partir de los actos de perfeccionamiento y legalización del contrato, la expedición del registro presupuestal, la aprobación de la garantía única y notificación de inicio de ejecución del Contrato hasta el 90/09/2026 o hasta agotar el presupuesto asignado al presente proceso.

5.4. FORMA DE PAGO

Los pagos se realizarán dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación de la factura electrónica y certificación del recibido a satisfacción suscrito por el supervisor del contrato y los documentos requeridos por la Policía Metropolitana de San Juan de Pasto – Unidad Prestadora de Salud Nariño, de acuerdo al derecho a turno y la programación del plan anual de caja (PAC). Se tendrá en cuenta el derecho al turno de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 19 de la Ley 1150/2007.

- Constañcia de recibo a plena satisfacción del servicio objeto del contrato, suscrita por el supervisor del contrato.
- Certificación del pago de aportes parafiscales conforme a lo consagrado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normas vigentes.
- Factura electrónica o documento equivalente presentada y publicada en la plataforma de Colombia compra eficiente SECOP II.
- El contratista deberá presentar facturación electrónica validada previamente por la DIAN, como requisito para el pago de bienes y/o servicios.
- Cumplir con el procedimiento establecido, en la Circular No. 016 del 09 de marzo de 2021 SIIF NACION, el cual se desarrolla de la siguiente manera:

I. ACTIVIDADES Y ROLES QUE SE DEBEN TENER EN CONSIDERACIÓN EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN

A continuación, se describen las actividades de cada uno de los roles que interviene en el proceso:

A) Contratista o proveedor (emisor).

1. Elaborar factura electrónica mediante operador tecnológico autorizado, solución gratuita de la DIAN o software propio, previa habilitación ante la DIAN.
2. Diligenciar en la sección de la factura Datos del Emisor, en el campo "correo" la dirección electrónica, en donde le será notificada en caso de existir fallas en la validación del correo.
3. Diligenciar en el asunto o en la sección de la factura Notas, lo siguiente: #S luego el código de identificación de la entidad a la cual le va a enviar la factura, datos del contrato, y correo del supervisor o cuentadante de caja, menor, finalizando con #S, debidamente separados por punto y coma, según ej. Adjunto se ilustra con el siguiente ejemplo:

#S16-01-01-M17;94-8-10006-20;omar.becerra@correo.policia.gov.co#S

Este código siempre debe ir por favor no modificarlo y termina con

Aquí deben poner el número de contrato que le corresponde y termina con el

Aquí debe ir el correo institucional del supervisor y termina con el #S

Página 18 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024		
VERSIÓN: 10		

4. Registrar en la sección de la factura Datos del Adquiriente en el campo "Correo", en el buzón electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co dispuesto por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el fin que, una vez generada la factura electrónica a través del medio seleccionado, está la envíe automáticamente.
5. Generar factura obteniendo el contenedor electrónico – Documento Zip (PDF, XML)
6. Enviar al buzón electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co dispuesto por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el contenedor electrónico – Documento zip (PDF, XML), referenciando en el asunto de este correo el código de identificación de la entidad a la cual le va a enviar la factura, datos del contrato, y correo del supervisor o cuentadante de caja menor, debidamente separados por un punto y coma, según ej. Adjunto.
Nota importante: De no darse el envío automático por parte del proveedor o contratista desde el operador tecnológico autorizado, solución gratuita de la DIAN o software propio, descrito en el numeral 4, estos podrán retener la factura al buzón indicado para tal fin.
7. La factura se puede direccionar a la entidad de PGN o al supervisor del contrato, según el esquema que la entidad establezca para la recepción de la factura electrónica, siempre y cuando se diligencien los datos requeridos en el numeral 3 o en el numeral 6 o en los dos, y, de no registrarse dicha información de estas dos opciones, la factura será devuelta al correo registrado en el numeral 2, es decir, al correo electrónico registrado en los datos del emisor en el documento electrónico.

Todas las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del CONTRATISTA, quien no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. Lo mismo se predicará en el caso de que el CONTRATISTA no elabore y presente las respectivas actas o facturas a la POLICÍA METROPOLITANA DE SAN JUAN DE PASTO.

NOTA: El contratista favorecido deberá, cargar en la plataforma de contratación SECOP II, la facturación correspondiente al proceso suscrito, lo cual será objeto de verificación por parte del supervisor del contrato, cabe anotar que los datos registrados son tal como se establecen en la Guía de Gestión Contractual del SECOP II, por ende, la facturación que no sea registrada en el portal de contratación no se le asignará derecho turno. El proveedor o contratista deberá presentar facturación electrónica con máximo 02 decimales en el valor, validada previamente por la DIAN, como requisito para el pago de bienes o servicios contratados, conforme a las disposiciones señaladas en el decreto 358 del 05 de marzo del 2020, resolución 00042 del 05 mayo del 2020 emanada por la DIAN y la directiva presidencial 009 del 2020.

Si los documentos en referencia no se reciben dentro del plazo establecido o si recibidos son devueltos por inconsistencias tales como la falta de información o mal diligenciamiento de los mismos, el Área Administrativa de la Policía Metropolitana de San Juan de Pasto, reprogramará el valor a cancelar una vez se hubieren subsanado las observaciones, se haya cumplido con el trámite documental dentro del plazo indicado y de acuerdo al derecho a turno y disponibilidad del plan anual de caja (PAC).

El oferente deberá cumplir a cabalidad lo establecido en la ley 1819 en el párrafo transitorio segundo del decreto 308 modifica el artículo 616-1 del estatuto tributario, establecido que a fecha de 1 de enero de 2019 todos los contribuyentes obligados a declarar y pagar IVA y el impuesto al consumo deberán expedir factura electrónica. Y todas aquellas normas y leyes en el referente de la facturación electrónica.

Si los documentos en referencia son devueltos por la **POLICÍA METROPOLITANA DE SAN JUAN DE PASTO** por inconsistencias como la falta de información o mal diligenciamiento de los mismos, la Policía Metropolitana de San Juan de Pasto, se obliga a la asignación nuevamente del turno, siempre y cuando se hubiere subsanado las observaciones y se haya cumplido con el trámite documental dentro del plazo indicado.

Página 19 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

Nota 1: se sugiere al proveedor enviar la factura electrónica de venta a los correos electrónicos norida.toro@correo.policia.gov.co , con el fin de verificar antes del cargue al sistema para identificar errores y así proceder a informarlos para subsanar los mismos en dicha factura

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, quien verificará la ejecución idónea y el cumplimiento del objeto del contrato de acuerdo con las funciones asignadas para el efecto en la resolución No. 00090 del 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" y el instructivo 024 DISAN – ASJUR del 27 de Marzo de 2.009 de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional "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.

De la misma se hará el cargue de los informes de supervisión en la plataforma MCT, de forma periódica, tal y como lo establezca MCT.

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

Se señalará como único factor de selección el menor valor ofertado, el cual se tomará de la suma total de los Ítems solicitados en las especificaciones técnicas del presente proceso de contratación, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015.

El servicio a contratar, objeto del presente proceso, se debe ajustar de acuerdo a lo indicado en las condiciones técnicas ANEXO No. 1, dentro del plazo de ejecución establecido de conformidad con la fecha, lugares y horarios establecidos previa coordinación con los supervisores del contrato, teniendo en cuenta que la adjudicación del presente proceso de contratación será de tracto sucesivo.

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.

Página 20 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024		
VERSIÓN: 10		

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

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

De conformidad con lo indicado en el “Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación (Versión 1)”, publicado por la Agencia Nacional de Contratación – Colombia Compra Eficiente, se debe utilizar la matriz de riesgos indicada en dicho Manual y conforme a los lineamientos y metodologías expuestos en el mismo.

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

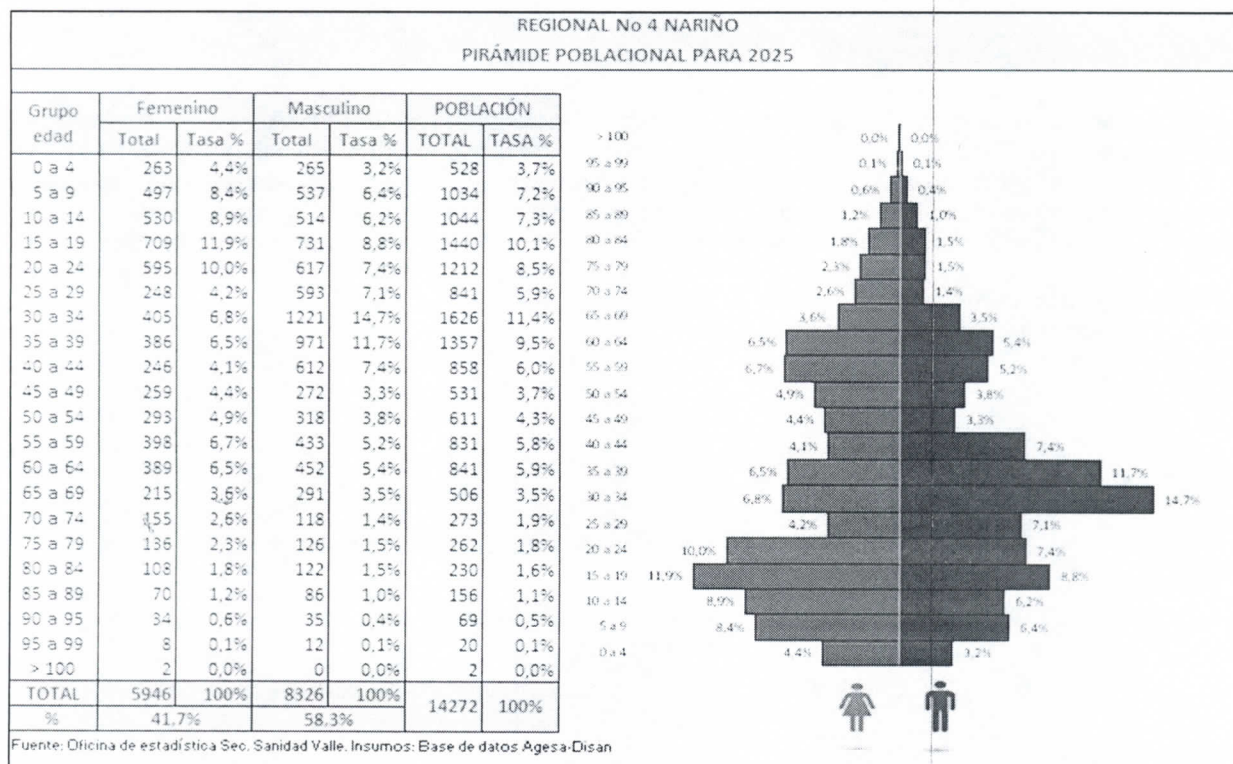
1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

La Unidad Prestadora de Salud Nariño Tipo B, es la encargada de administrar el Subsistema de Salud de la Policía Nacional (SSPN) en el sur de Colombia, garantizando servicios de salud integrales y efectivos para la comunidad policial y sus familias tales como consulta externa: medicina general, odontología, psicología, entre otros a través de la atención y administración de la asignación y cancelación de citas, los usuarios de esta entidad se encuentran segmentados y distribuidos en diferentes lugares y situaciones que generan contacto tales como: Policías activos y retirados afiliados al SSPN, Familiares y beneficiarios adscritos al subsistema.

Este contexto implica una multiplicidad de flujos de información y trámites, muchos de los cuales actualmente son atendidos por canales presenciales y telefónicos tradicionales, por lo cual es necesario asumir la administración para las siguientes iteraciones que implican una alta demanda del subsistema de salud:

Tipo de interacción	Descripción técnica	Complejidad operativa	Tipo de Atención
Asignación de citas medicina general	Solicitudes de citas, urgencias de agenda	Alta	Telefónico
Asignación de citas odontología general	Solicitudes de citas, urgencias de agenda	Media	Telefónico
Cancelación de citas	Solicitudes de citas	Baja	Telefónico
Reasignación de citas	Solicitudes de citas	Media	Telefónico

Adicional, debemos considerar el nivel poblacional de 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	4408	5872	10280	84%
	SANDONÁ	103	192	295	2%
	TUQUERRES	67	127	194	2%
	LA UNIÓN	64	113	177	1%
	CHACHAGUÍ	44	74	118	1%
	BUESACO	44	68	112	1%
	CONSACÁ	45	59	104	1%
	TAMINANGO	40	61	101	1%
	EL TAMBO	24	49	73	1%
	YACUANQUER	28	42	70	1%
	TANGUA	27	40	67	1%
	SAN BERNARDO	27	39	66	1%
	LEIVA	14	47	61	0%
	NARIÑO	16	29	45	0%
	SAMANIEGO	16	26	42	0%
	ARBOLEDA	14	27	41	0%
	LA FLORIDA	17	23	40	0%
	ANCUYA	14	21	35	0%
	EL TABLÓN DE GÓMEZ	14	20	34	0%
	LA CRUZ	10	24	34	0%
	SAN LORENZO	13	20	33	0%
	LOS ANDES	12	19	31	0%
	MALLAMA	10	18	28	0%
	LINARES	12	14	26	0%
	SAN PEDRO DE CARTAGO	10	12	22	0%
	SAN PABLO	7	11	18	0%
	POLICARPA	10	6	16	0%
	COLÓN	9	7	16	0%
	LA LLANADA	5	9	14	0%
	BELÉN	5	9	14	0%
	PROVIDENCIA	6	6	12	0%
	CUMBITARA	1	8	9	0%

Página 22 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

	EL ROSARIO	1	3	4	0%
	EL PEÑOL	1	2	3	0%
Total ESPRI Palermo		5138	7097	12235	100%

Esto implica que el subsistema de salud de la Policía Nacional en el departamento de Nariño cubra aproximadamente 14.272 usuarios e impactará de manera directa a la población adscrita al ESPRI PALERMO 12.235 titulares y beneficiarios que requieren el servicio que incluye citas consulta externa con atención de prioritaria; es decir, en un mes un usuario requiere una atención mínima de una y un promedio de tres, inclusive más, de acuerdo a la patología de cada usuario, esto significa un tráfico mensual aproximadamente:

Estimación de tráfico mensual

Mínimo: $1 \times 12.235 \approx 12.235$ contactos

Máximo: $3 \times 12.235 \approx 36.705$ contactos

Esto implica en promedio:

407 – 1.223 contactos diarios (30 días/mes).

Ahora bien, debemos considerar también una proyección plausible de distribución de demanda telefónica para cada servicio:

Tipo de interacción	% Estimación
Medicina general	Alta
Odontología general	Media
Cancelación de citas	Baja
Reasignación de citas	Media

Para soportar la demanda anterior con niveles aceptables de servicio se debe dimensionar:

- Volumen de llamadas entrantes:** Entre 200 a 407 contactos/día en todos los canales (VoIP, Whatsapp, SMS) y su distribución por hora día: mayor en rangos 8:00–10:00 y 14:00–16:00.
- Capacidad de agentes:** La Unidad Prestadora de Salud Nariño provee la capacidad operativa para dos (2) agentes permanentes de manera diaria.
- Canales mixtos:** Chat web, Mensajería (WhatsApp, SMS), Correo, IVR escalable

Es decir, la implementación del software de Call Center y del sistema IVR permitirá reducir la congestión en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño ESPRI-PALERMO, evitando que los usuarios y beneficiarios deban realizar desplazamientos innecesarios para la gestión de citas médicas y demás trámites asociados.

Lo anterior contribuye a disminuir costos indirectos asumidos por los usuarios, tales como gastos de transporte y tiempo invertido en traslados, optimizando el acceso al servicio mediante canales remotos de atención.

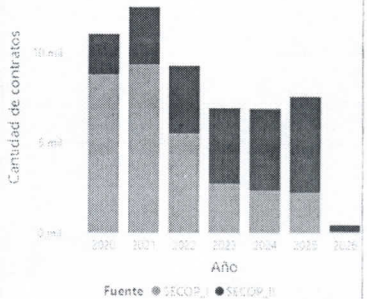
En consecuencia, la solución tecnológica propuesta fortalece la accesibilidad, oportunidad y eficiencia en la prestación del servicio, garantizando una atención más ágil y alineada con las necesidades actuales de los usuarios del Subsistema de Salud.



 Atrás



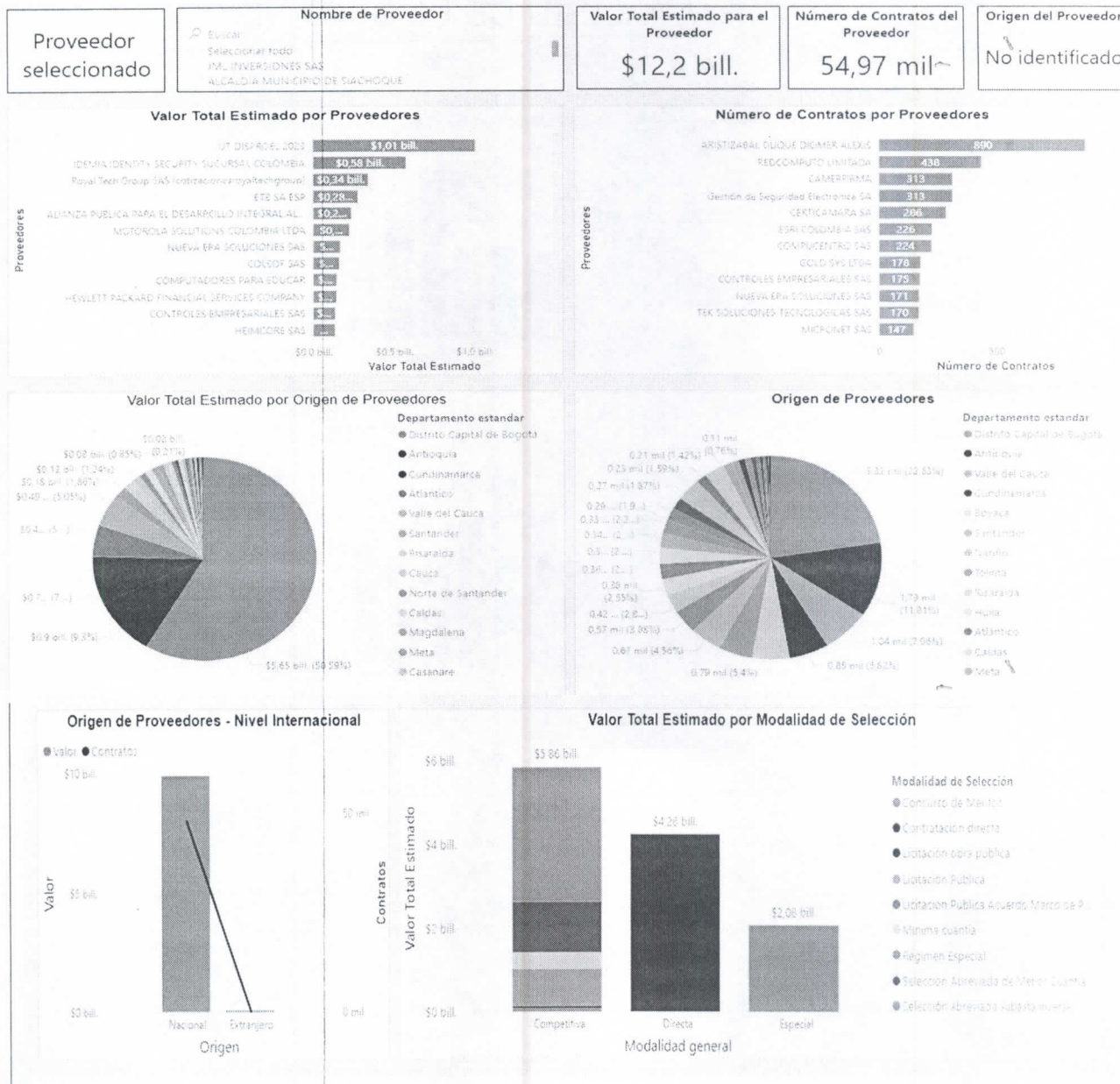
Valor Total	\$ 12.204 435 714 902
-------------	-----------------------



Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	2020			2021		
	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
4323 - Software	3392	\$555 909 081 151	4.55%	3739	\$848 258 625 199	5.31%
4321 - Equipo informático y accesorios	5395	\$515 633 016 104	4.22%	6368	\$456 758 857 346	3.74%
4322 - Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	798	\$146 151 058 485	1.20%	904	\$199 337 837 411	1.63%
4319 - Dispositivos de comunicaciones y accesorios	867	\$50 236 933 703	0.49%	824	\$115 110 356 477	0.94%
4320 - Componentes para tecnología de la información, difusión o telecomunicaciones	641	\$31 439 070 947	0.26%	762	\$59 824 550 788	0.49%
Total	11093	\$1,309,372,160,390	10.73%	12597	\$1,479,340,227,221	12.12%



POLICÍA NACIONAL



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.

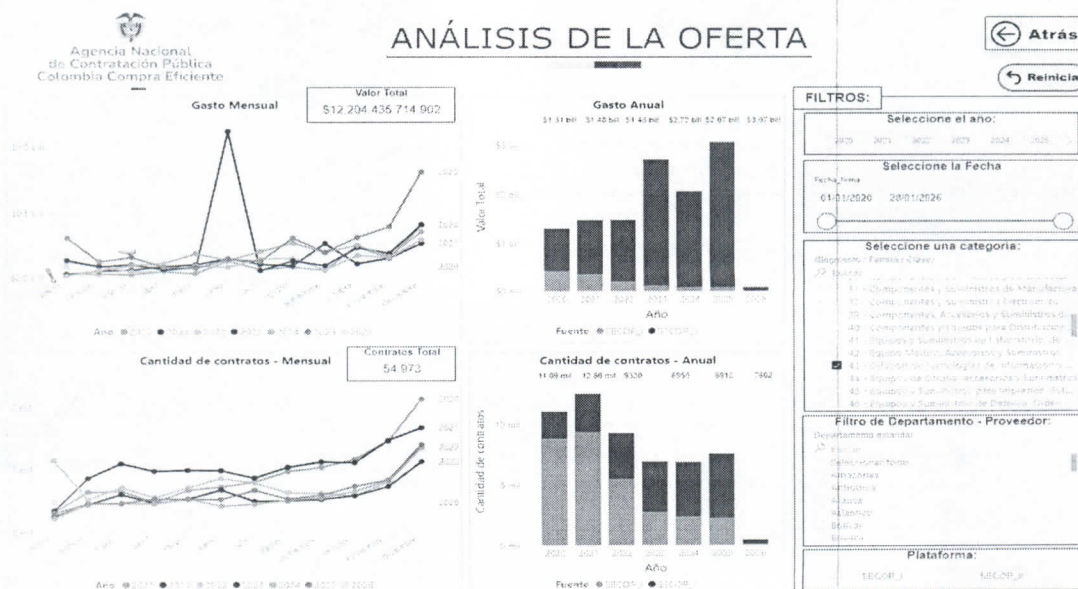
La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente no es responsable por la información publicada en el SECOP. Si requiere información o Documentos del Proceso debe solicitarlos a la Entidad Estatal que adelantó el Proceso de Contratación respectivo.

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE -
Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE)

<https://www.colombiacompra.gov.co/>

informacion.ema@colombiacompra.gov.co

**Agencia Nacional
de Contratación Pública**
Colombia Compra Eficiente

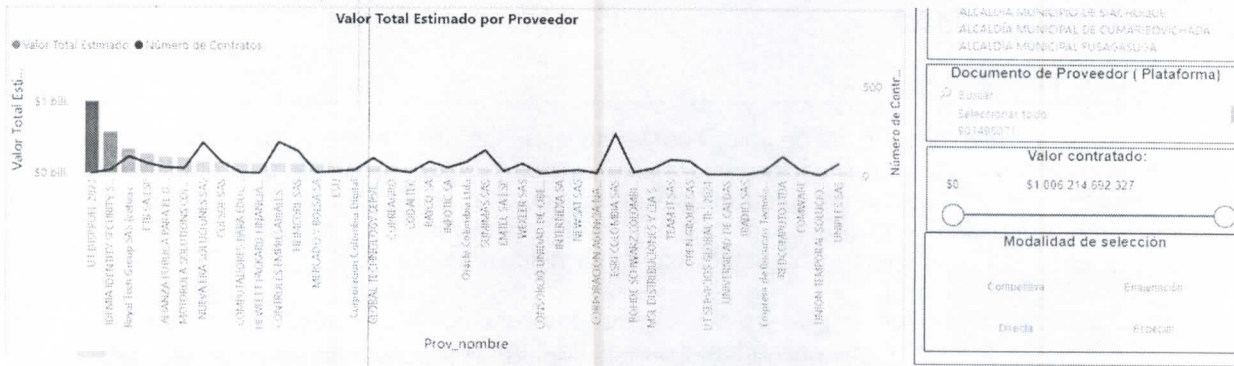
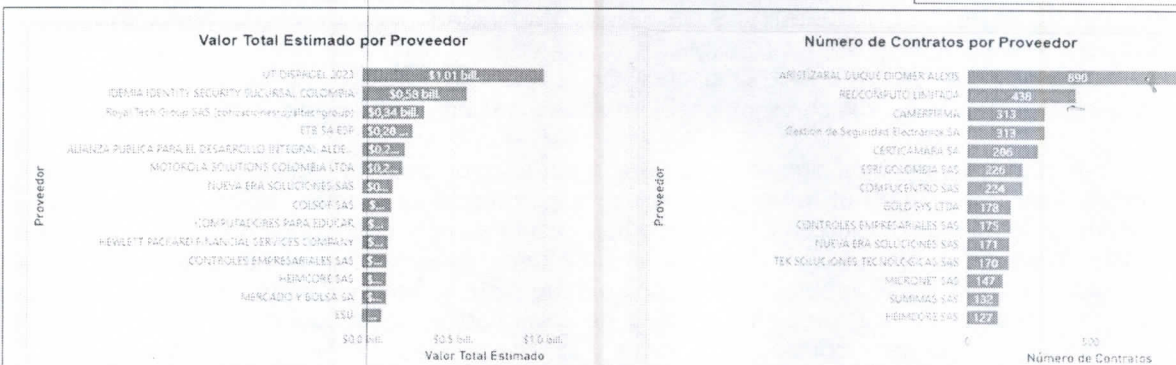


ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS

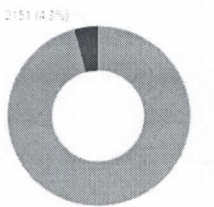
ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS



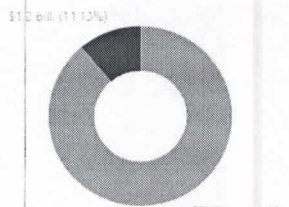
POLICÍA NACIONAL



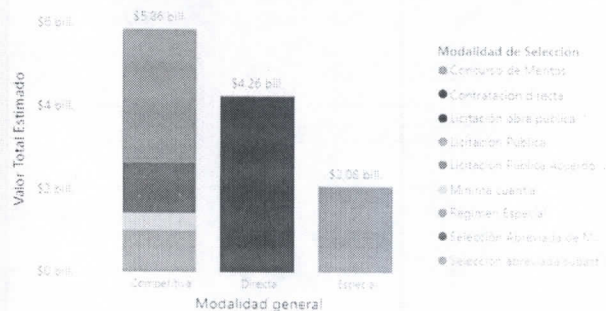
Cantidad de Contratos con proveedores plurales en SECOP II



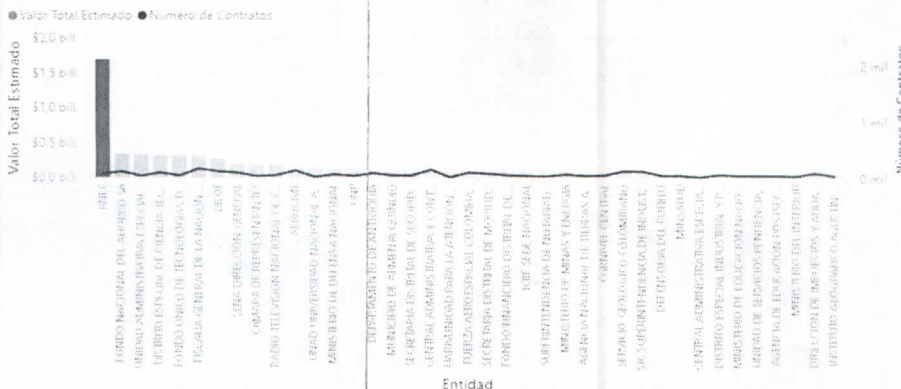
Valor de Contratos con proveedores plurales en SECOP II



Valor Total Estimado por Modalidad de Selección



Valor Total Estimado por Entidad



Departamento de Entidad

Todas

Nombre de Entidad (agregado)

Ingresar el nombre sin tildes

Buscar
Seleccionar todo
(en blanco)
ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA
AGENCIA DE DESARROLLO RURAL
AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS ARMADAS

Nombre de Entidad (plataforma)

Buscar
Seleccionar todo
ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE MEDIANA SE...
ALCALDIA MUNICIPIO DE SIACHOQUE
ALCALDIA MUNICIPAL DE MORALES CAUCA
ALCALDIA MUNICIPAL FUSASASUGA
APC COLOMBIA
GENAC AVIACION

Página 27 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024		
VERSIÓN: 10		

Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC								
Año	2020			2021				
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	
4319 - Dispositivos de comunicaciones y accesorios	867	\$60.239.933.703	0.49%	824	\$115.110.356.477	0.94%	471	
4320 - Componentes para tecnología de la información, difusión o telecomunicaciones	641	\$31.439.070.947	0.26%	762	\$59.824.550.788	0.49%	523	
4321 - Equipo informático y accesorios	5395	\$516.633.016.104	4.22%	5368	\$456.758.857.346	3.74%	4294	
4322 - Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	798	\$146.151.058.485	1.20%	904	\$199.387.837.411	1.63%	665	
4323 - Software	3392	\$555.909.081.151	4.55%	3739	\$648.258.625.199	5.31%	3377	
Total	11093	\$1.309.372.160.390	10.73%	12597	\$1.479.340.227.221	12.12%	9330	

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/>

informacion.emaec@colombiacompra.gov.co


**Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente**

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 TELECOMUNICACIÓN 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, sin embargo, es de tener en cuenta que, en el área metropolitana de San Juan de Pasto, existe poca pluralidad de oferentes que cuenta con disponibilidad para el alquiler de software, considerando que 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.

IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR:

Una vez realizado un sondeo del mercado, se puede establecer que existen pocos proveedores a nivel local y/o pocas entidades interesadas en participar.

Después de realizar un estudio de mercado detallado, se identifican los posibles proveedores, donde se puede establecer quienes ofrecen garantías en la prestación del servicio, a quienes se les solicita cotización mediante comunicado oficial No. GS-2026-014623-DENAR de fecha 23 de enero de 2026, enviado vía correo electrónico, con el propósito de cubrir esta necesidad objeto de contratación: **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**, así:

Empresa	Celular	Correo	Respuesta
RED EN LINEA REL SAS	3185310017	gerencia@redenlinea.net	No esta interesado en participar
TEKNIKKA KOR SAS	3205988076	jorge@zentry.com.co	Envía oportunamente cotización
CONNECTECH TECNOLOGIA Y TELECOMUNICACIONES SAS	3167304526	connectech22@gmail.com	No está interesado en participar

Página 28 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024		
VERSIÓN: 10		

C Y S COMUNICACIONES Y SERVICIOS S.A.S	3164651774	cvspasto@gmail.com	Ya no prestan el servicio para Call Center
Visual Software	3005510258	visualsoftware@gmail.com	No tiene la garantía ni respaldo efectivo para realizar la oferta.
JGL	302328978	jgl@jgl.com.co	No se recibe respuesta de participación y/o desistimiento de la entidad.
COMPU & DATOS	3103793960	Ewincordoba310@gmail.com	No se recibe respuesta de participación y/o desistimiento de la entidad.
HDC SOPORTE A LA INGENIERIA	3134000385	hdc@hdcingenieria.com	Se recibe cotización

NOTA: El comunicado oficial fue enviado a ocho (08) entidades, sin embargo, solo dos (02) están interesadas en ofrecer el servicio y envía respuesta al comunicado oficial; dos (02) manifiestan que deciden no presentar cotización ya que "*algunos aspectos no resultan viables para nuestra participación*"; dos (02) no responden o no manifiestan el interés en el proceso; una (01) ya no tiene dentro de su portafolio el servicio solicitado y una (01) mas "*No tiene la garantía ni respaldo efectivo para realizar la oferta.*"

Con base en lo anterior, se llevó a cabo un análisis de mercado con el fin de establecer los precios vigentes de los servicios. Teniendo en cuenta las cotizaciones y respuestas obtenidas, se realizó un análisis comparativo de las propuestas.

No obstante, también se manifestó las condiciones que enmarcan la contratación, informando los plazos establecidos, la forma de pago y los requisitos técnicos mínimos exigidos.

NOTA: El contratista deberá tener en cuenta las posibles variables del sector económico, para lo cual deberá considerar la abundancia o escases del bien o servicio, fluctuación de precio, baja y alza de la moneda, gastos de transporte, pago de salarios, prestaciones, para el suministro de los bienes, para lo cual el contratista deberá sostener los precios ofertados durante todo el tiempo de la ejecución del contrato.

PRECIOS DE MERCADO:

Una vez definidos los posibles proveedores se verifica los precios presentados para el objeto del presente Estudio previo, 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 y especialistas, así mismo entregar un oportuno análisis estadístico de los servicios prestados por los profesionales en las instalaciones de sanidad.

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

Página 29 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024		
VERSIÓN: 10		

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.

4. MONEDA A CONTRATAR

La moneda para el presente proceso de contratación es en 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)

La unidad deberá consultar en la plataforma transaccional del SECOP, contratos de igual o similar objeto al que se pretende contratar llevados a cabo por otras entidades.

ENTIDAD CONTRATANTE Y CONTRATISTA	OBJETO	NÚMERO DEL CONTRATO Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN	NÚMERO DE PROCESO	VALOR
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER	ALQUILER DE SOFTWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACION PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACION, CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS MÉDICAS Y ENVIOS DE RESULTADOS DE LABORATORIO DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE SANTANDER Y ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD POLICIAL COMPLEMENTARIO CLINICA DESAN	MINIMA CUANTIA - PN UPRES DESAN MIC 011 2023	PN UPRES DESAN MIC 011 2023	\$26.293.332
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD META POLICÍA NACIONAL	ALQUILER DE SOFTWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD META	MINIMA CUANTIA - PN UPRES META MIC 133 2024 21/04/2024	PN UPRES META MIC 133 2024	\$33.357.430
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER	ALQUILER DE SOFTWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACION PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACION, CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS MÉDICAS Y ENVIOS DE RESULTADOS DE LABORATORIO DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER Y ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD POLICIAL COMPLEMENTARIO CLINICA DESAN	MINIMA CUANTIA - PN UPRES DESAN MIC 032 2025 24/09/2025	PN UPRES DESAN MIC 032 2025	\$20.895.520

NOTA: Se deja constancia que se consultó en la página www.contratos.gov.co (SECOP), sobre contratos similares al objeto que se pretende contratar, donde se encontraron los relacionados anteriormente. De igual manera no se tendrá en cuenta para la estimación del valor del proceso contractual, ya que difieren en sus especificaciones técnicas requeridas para el presente proceso de contratación.

- 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 2025, al cual se le hace el incremento del 5.10%, así:

ÍTEM	ENTIDAD CONTRATANTE Y CONTRATISTA	NÚMERO DE CONTRATO	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR HISTORICO PROYECADO ^{CON} TOMAR - IPC
1	POLICIA DE SAN METROPOLITANA JUAN DE PASTO - RED EN LINEA	94-7-20100-2023	Alquiler de software y/o 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	\$2.800.000.00	\$3.059.840.00
2	POLICIA DE SAN METROPOLITANA 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	\$2.790.000.00	\$2.935.080.00
3	POLICIA DE SAN METROPOLITANA JUAN DE PASTO - 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 médicas de la Unidad Prestadora de Salud de Nariño	\$3.000.000.00	\$3.156.000.00
4	POLICIA DE SAN METROPOLITANA JUAN DE PASTO - TEKNIKKA KOR SAS	94-7-20068-2025	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	\$3.296.430.00	3.464.547,93

NOTA: Los precios históricos se verificaron considerando las variables de los índices de precios al consumidor (IPC) que en este caso corresponde a: 9.28% para el año 2023, 5.20% para el año 2024 y 5.10%; para el año 2025; el contrato más reciente es el No. 94-7-20068-2025, con fecha de inicio 04/08/2025 y fecha de termino 31/03/2026, será considerado para la proyección del valor estimado, ya que de esta manera es posible realizar un análisis de precios adecuado, toda vez que se utiliza como un punto de partida sólido y validado para el cálculo de este valor, basándonos en información actualizada y real de servicios a contratar, así mismo es un marco de referencia y validación de costos que fue efectivamente ejecutado y aceptado por la entidad para los mismos o similares servicios, lo que proporciona una cifra con soporte documental, permite evaluar si las nuevas ofertas son razonables, excesivas o deficientes en comparación con el servicio prestado y cumplir con

Página 31 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

los requisitos de los estudios previos de contratación, así mismo nos permitirá establecer una comparación objetiva y reducción del riesgo frente a precios reales de operación, ejecución y servicio.

5.3. PRECIOS DE CATÁLOGO O PORTALES WEB

Se realizó la verificación de los precios de catálogo que se encuentren publicados en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/otros/instrumento-de-agregacion-de-demanda-para-los-servicios>.

BIEN O SERVICIO	FECHA	EMPRESA	VALOR
N/A	N/A	N/A	N/A

NOTA: para este proceso se consultó en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, pero no existe acuerdo marco, de igual o similar objeto al que se pretende contratar.

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

5.4. PRECIOS DE MERCADO

Para el presente proceso enviaron cotización, las siguientes empresas, así:

- **TEKNIKKA KOR SAS**, Carrera 25 No. 19-23 Torre A oficina 401 CC Sebastián de Belalcazar Tel. 3205988076, representante legal JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES.
- **HDC S.A.S SOPORTE A LA INGENIERIA**, Carrera 24 No. 26-109 Barrio Calvario Pasto-Nariño Tel. 3134000385 representante legal HELMER GIOVANNY DE LA CRUZ JOSA.

ITEM	DESCRIPCION OBJETO CONTRATAR	COTIZACIÓN No. 1	COTIZACIÓN No. 2	MENOR VALOR COTIZADO
		TEKNIKKA KOR S.A.S.	HDC SOPORTE A LA INGENIERIA	
1	ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO	\$4.448.000.00 Mensuales Incluido IVA, para todo el objeto del contrato	\$4.848.000.00 Mensuales Incluido IVA, para todo el objeto del contrato	\$4.448.000.00 Mensuales Incluido IVA, para todo el objeto del contrato

Nota 1: Se considera factible tomar el menor valor cotizado de cada uno de los elementos requeridos para realizar la prestación del servicio, toda vez que, al solicitar las cotizaciones se dio a conocer que debían tener en cuenta todos los gastos en los que incurra por la suscripción, legalización y ejecución del contrato, como impuestos, transporte, operarios, etc. Por lo anterior estos precios ya se encuentran con los costos adicionales incluidos y se toma en cuenta la diferencia de precios entre las empresas cotizantes.

Nota 2: mediante publicación de cotización en la plataforma SECOP II, una vez verificado ninguna empresa publico cotización al proceso objeto del presente estudio de mercado.

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

Página 32 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024		
VERSIÓN: 10		
ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS		

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 TELECOMUNICACIÓN 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	3.464.547,93	\$4.448.000.00	\$3.956.273,96

NOTA: Se toma como valor estimado para la prestación objeto de contratación, el promedio entre el precio histórico y el precio del mercado, ya que el contrato más reciente No. 94-7-20068-2025, con fecha de inicio 04/08/2025 y fecha de término 31/03/2026, permite identificar y justificar los ajustes necesarios al costo, tales como: inflación y actualización de precios considerando índices específicos del sector (costos de personal y mantenimiento de software) y relacionar la información al valor presente; este criterio evidencia una comparación que tiene en cuenta los valores ya ejecutados, con las cotizaciones actuales y permite asegurar que el proceso se enfoque en obtener una relación calidad-precio adecuada.

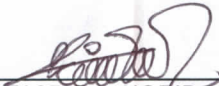
- Información verificada y aprobada por los funcionarios dueños de la necesidad que firman el presente estudio previo.

5.6 VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

El valor total estimado del presente proceso de contratación corresponde al presupuesto total asignado, por un valor de: **VEINTICUATRO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE (\$24.500.000,00)**, Incluido IVA, impuestos municipales, departamentales y nacionales que haya lugar a cargo del contratista, (cualquier tipo de impuesto que genere la ejecución del contrato será a cargo del contratista), distribuidos de la siguiente manera:

ÍTEM Y/O LOTE	RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL	RECURSO	UNIDAD DE DESTINO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO ESTIMADO, INCLUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA	VALOR TOTAL ESTIMADO INCLUIDO 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 TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO.	SERVICIOS	\$3.956.273,96	\$24.500.000.00
TOTAL							\$24.500.000.00

Nota: el presente proceso se adjudicará por el menor valor ofertado al valor unitario del servicio. El valor total estimado del servicio es de **TRES MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y TRES PESOS CON NOVENTA Y SEIS CENTAVOS (\$3.956.273,96)** Incluido IVA.


TA27. Ing. NORIDA TORO LOPEZ
Técnico Apoyo Seguridad y Defensa

Página 33 de 51	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

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 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".

Aplica

Anexos

- ☒ 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

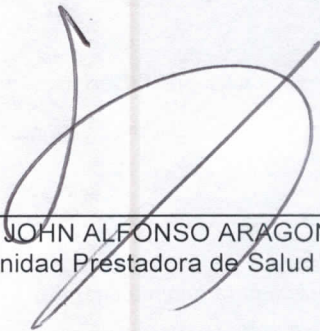
Otros documentos adjuntos al Estudio Previo

Otros: solicitud de cotizaciones, cotizaciones, solicitud de plan de compras y plan de compras

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 TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO**, por 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.



Capitan. JOHN ALFONSO ARAGON FONSECA
Jefe Unidad Prestadora de Salud Nariño (E)

**ANEXO No 1. CONDICIONES TECNICAS MÍNIMAS HABILITABLES**

La POLICÍA METROPOLITANA DE SAN JUAN DE PASTO – Unidad Prestadora de Salud Nariño, tendrá como parámetro de evaluación técnica el diligenciamiento del ANEXO CONDICIONES TECNICAS, condiciones técnicas mínimas habilitantes y cada uno de sus numerales por parte del oferente en el cual se encuentran las especificaciones técnicas del servicio a adquirir, además de la descripción de requisitos netamente técnicos que el oferente deberá cumplir, los cuales tendrán como criterio evaluador (CUMPLE o NO CUMPLE)

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

- Condiciones Técnicas Mínimas
- Otras condiciones Técnicas adicionales

1. CONDICIONES TECNICAS MINIMAS:

ITEMS	DESCRIPCIÓN		
	ALCANCE FUNCIONAL	CUMPLE	NO CUMPLE
1	El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software, hardware y herramientas tecnológicas que serán instalados 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	CUMPLE	NO CUMPLE
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 numeradas por orden de ingreso, es decir los usuarios podrán identificar el turno que les corresponde. 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, del central call center 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.		

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS

ANEXO ECONOMICO



POLICÍA NACIONAL

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 como Ingeniero de sistemas, ingeniero electrónico y/o tecnólogo en programación y afines que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR).		
11	El oferente debe garantizar 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) y los demás que vayan surgiendo con la implementación y/o ampliación de los servicios.		
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		

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS

ANEXO ECONOMICO



POLICÍA NACIONAL

	<ul style="list-style-type: none"> - Duración total de la llamada - Total de Llamadas salientes - Duración de llamadas x agente - Total de llamadas contestadas/rechazadas 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. - Total de mensajes enviados por día, semana y mes 			
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 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 Ingeniero de sistemas, ingeniero electrónico y/o tecnólogo en programación de sistemas 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 casos; 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.			

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS



ANEXO ECONOMICO

POLICÍA NACIONAL

	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 contratos 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 contratos iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas, para lo cual el oferente deberá presentar máximo tres (03) certificaciones (certificación por contrato). Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información: <ul style="list-style-type: none">• 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.								
37	CONDICIONES DEL SERVICIO: La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación “ ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO ”, deberán ser entregados en el establecimiento de salud ESPRI PALERMO (Pasto), o en el lugar que esté funcionando la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así: <table><tr><td>No.</td><td>Lugar de prestación de servicio</td><td>Dirección</td></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.	No.	Lugar de prestación de servicio	Dirección	1	ESPRI - PASTO	Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles.		
No.	Lugar de prestación de servicio	Dirección							
1	ESPRI - PASTO	Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles.							

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS

ANEXO ECONOMICO



POLICÍA NACIONAL

38	El oferente deberá garantizar la instalación y configuración de 5 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.		
39	Coordinador del contrato: El proponente deberá designar un empleado con poder de decisión para la canalización y resolución de todos aquellos aspectos relacionados con la ejecución del contrato, quien estará en permanente comunicación con el supervisor del contrato, de igual forma debe contar con personal técnico, tecnológico y profesional en la ciudad de Pasto (Nariño), con el fin de solucionar los problemas que se generen, El oferente debe anexar certificación donde incluya nombres, teléfono y ubicación del mismo		
40	CAPACIDAD OPERATIVA. El oferente debe contar con personal técnico y administrativo, que este en la capacidad de solucionar las inquietudes, sugerencias, observaciones o requerimientos referentes al objeto a contratar con oportunidad, garantizando a la Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para el desarrollo del contrato		
41	Para el cumplimiento de los requerimientos y solicitudes que, ofertados por la Unidad Prestadora de Salud Nariño, es necesario que el proponente ofrezca dentro de su propuesta una aplicación para mesa de ayuda donde se registren todas la solicitudes a fin que se resuelvan en el menor tiempo y permanezca el registro, el seguimiento y la oportunidad de la solución, además contar con una línea de atención al cliente y sistema de mensajería de WhatsApp. Para este cumplimiento el proponente debe anexar mediante un documento las instrucciones de acceso a la aplicación para dispositivos móviles, este documento será verificable como parte del componente técnico.		
42	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.		
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 niveles) 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	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		
46	El oferente deberá certificar por escrito que dicho software y hardware tiene sus licencias originales, además que cumple con todas las normas establecidas por las TIC, DIAN, así mismo deberá tener un software de respaldo por si se presenta alguna novedad con el software instalado.		
47	El oferente garantizara los siguientes parámetros para el funcionamiento del software, así:		

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS



ANEXO ECONOMICO

POLICÍA NACIONAL

	<ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios.</p>		
48	ANEXAR CERTIFICADO CONSULTA DE DELITOS SEXUALES (No Superior a treinta 30 días) , del representante legal y/o persona natural, 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.		
49	ANEXAR CERTIFICADO REDAM (No Superior a treinta 30 días) , del representante legal y/o persona natural, 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).		


TA27. Ing. NORIDA TORO LOPEZ
Técnico Apoyo Seguridad y Defensa

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS

ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN, ASIGNACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS



POLICÍA NACIONAL

El contratista tendrá tres (03) días hábiles para la constitución de garantías a favor de la policía Metropolitana San Juan de Paso – Unidad Prestadora de Salud Nariño, 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	INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.	VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR DEL CONTRATO	CONTRATISTA	VIGENTE POR UN TÉRMINO IGUAL A LA EJECUCION DEL CONTRATO Y HASTA CUATRO MESE MÁS.	AMPARA EL RIESGO DE INCUMPLIMIENTO DURANTE EL PLAZO DE EJECUCIÓN Y HASTA LA 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 EN LOS MISMOS TERMINOS DE LA CLAUSULA PENAL PECUNIARIA.
GARANTIA UNICA	RIESGO JURIDICO	CALIDAD DEL SERVICIO.	CINCUENTA POR CIENTO (50%) DEL VALOR DEL CONTRATO	CONTRATISTA	VIGENTE POR UN TÉRMINO IGUAL A LA EJECUCION DEL CONTRATO Y HASTA UN (1) AÑO MAS	AMPARA EL RIESGO DE MALA CALIDAD DE LOS BIENES DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y EL TIEMPO QUE CUBRE LA GARANTÍA TÉCNICA, BUSCANDO RESARCIR EL DETRIMENTO CAUSADO A LA ENTIDAD DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
GARANTÍA ÚNICA	RIESGO JURÍDICO	NO PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES LABORALES	5% DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO	CONTRATISTA	VIGENTE POR UN TÉRMINO IGUAL A LA EJECUCION DEL CONTRATO Y TRES (3) AÑOS MÁS.	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 MODIFICATORIOS LA POLIZA DE GARANTIA 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 ENTREGAR O PRESTAR EL BIEN 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 GARANTIA 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 DECLARATORIA CADUCIDAD TOTAL DE	VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO	CONTRATISTA	EL VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO CUANDO SE TRATE DE INCUMPLIMIENTO TOTAL DEL CONTRATO Y PROPORCIONAL AL INCUMPLIMIENTO PARCIAL DEL CONTRATO	AMPARA EL INCUMPLIMIENTO PARCIAL O DEFINITIVO DEL CONTRATO POR PARTE DEL CONTRATISTA, SE BUSCA EL PAGO PARCIAL Y DEFINITIVO DE LOS PERJUICIOS QUE SE CAUSEN A LA ENTIDAD

TA27. ING. Nidia Toro Lopez
Técnico Apoyo Seguridad y Defensa

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS

ANÁLISIS DEL RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO



POLICÍA NACIONAL

Nº	FASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN (QUE PUEDE PASAR Y CÓMO PUEDE OCURRIR)	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION DEL RIESGO	CATEGORIA	¿A QUIEN SE LE ASIGNA?	TRATAMIENTO / CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS	IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO			¿AFECTA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO?	PERSONA RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE INICIA EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE COMPLETA EL TRATAMIENTO	MONITOREO Y REVISIÓN		
													PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION DEL RIESGO					CATEGORIA	¿CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO?	PERIODICIDAD ¿CUANDO?
1	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	OPERACIONAL	QUE EL CONTRATISTA SE RETIRE, ANTES DEL PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO.	TERMINACION ANORMAL DEL PROCESO DE CONTRATACION Y NO CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO	2	4	6	RIESGO ALTO	CONTRATISTA	REDUCIR LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA / INFORMAR AL CONTRATISTA DESDE LA ADJUDICACION DEL CONTRATO LAS CONSECUENCIAS DEL NO CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES	1	3	4	RIESGO BAJO	SI	SUPERVISOR DEL CONTRATO	ADJUDICACION DEL CONTRATO	TERMINACION DEL CONTRATO	INFORMES DE SUPERVISION	MENSUAL
2	ESPECIFICO	EXTERNO	SELECCION	OPERACIONAL	FALSESDAD EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA OFERTA	DECLARATORIA DESIERTO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN	2	3	5	RIESGO MEDIO	ENTIDAD	EVITAR EL RIESGO/ VERIFICACION Estricta DE LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA OFERTA, POR PARTE DEL COMITÉ EVALUADOR	1	2	3	RIESGO BAJO	OZ	INTEGRANTES DE LOS COMITES EVALUADORES	EVALUACION PROPUESTAS	PUBLICACION DE LAS EVALUACIONES	CONSOLIDADO EVALUACIONES	ÚNICA
3	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	OPERACIONAL	RIESGO DERIVADO DE LA DEMORA EN LA ENTREGA DE LOS BIENES/SERVICIOS SOLICITADOS EN LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS	NO EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD	2	4	6	RIESGO ALTO	CONTRATISTA	REDUCIR LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA SOLICITANDO DESDE EL ESTUDIO PREVIO, QUE EL OFERENTE CERTIFIQUE Y GARANTICÉ LA ENTREGA DE LOS BIENES SOLICITADOS EN EL PLAZO ESTABLECIDO	1	2	3	RIESGO BAJO	SI	SUPERVISOR Y CONTRATISTA	INICIO DEL CONTRATO	TERMINACION DEL CONTRATO	INFORME DE SUPERVISION	MENSUAL
4	ESPECIFICO	EXTERNO	EJECUCION	OPERACIONAL	QUE LA CALIDAD DEL BIEN/SERVICIO NO CUMPLA CON LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS SOLICITADAS	INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR PARTE DEL CONTRATISTA Y NECESIDAD SIN RESOLVER EN LA UNIDAD.	2	3	5	RIESGO MEDIO	CONTRATISTA	EVITAR EL RIESGO A TRAVÉS DEL COMPROMISO DEL OFERENTE A CUMPLIR POR LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD EN EL FORMATO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	1	2	3	RIESGO BAJO	SI	SUPERVISOR DEL CONTRATO	INICIO DEL CONTRATO	TERMINACIÓN DEL CONTRATO	INFORMES DE SUPERVISION	MENSUAL

TA27 ING. Nilda Toro Lopez
Técnico Apoyo Seguridad y Defensa

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	

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.



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 título 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.

OBLIGACIONES DEL OFERENTE EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Presentar declaración de compromiso de cumplimiento en donde se especifique que durante el contrato se cumplirán las disposiciones legales y reglamentarias referente a higiene y seguridad ocupacional.

Presentar certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social.

Presentar constancia que los colaboradores vinculados para la ejecución de las actividades contractuales cuenten con la idoneidad y competencia para el manejo de equipos, herramientas e insumos en la realización de las actividades propias del objeto contractual.



Ciudad, seleccionar la fecha.

Señores.

POLICÍA NACIONAL – DILIGENCIAR LA UNIDAD A LA QUE PRESENTA LA OFERTA

Ciudad.

Referencia: Acuerdo de confidencialidad del proceso de Elegir la modalidad de contratación., Número Diligenciar el numero del proceso cuyo objeto es: Transcribir el objeto del proceso

El(los) suscrito(s) a saber: Nombre del representante legal de la sociedad, asociación o persona jurídica proponente, o nombre del representante legal del consorcio o unión temporal proponente, domiciliado en Domicilio de la persona firmante, identificado con Documento de identificación de la persona firmante y lugar de expedición, quien obra en calidad de representante legal Seleccionar la opción correspondiente, 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 la modalidad de contratación, para la celebración de un contrato estatal para. Transcribir el objeto del proceso.

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: Diligenciar el nombre completo del proponente

Identificación (NIT ☐ C.C ☐ C.E ☐): Diligenciar la identificación del proponente

Nombre Representante Legal: Diligenciar el nombre completo del representante legal

Identificación (C.C ☐ C.E. ☐): Diligenciar el documento de identificación del representante legal

Dirección: Diligenciar la dirección del proveedor

Teléfono: Diligenciar teléfonos de contacto del proveedor

Email: Diligenciar correo electrónico de notificaciones



Ciudad, seleccionar la fecha.

Señores.

POLICÍA NACIONAL – DILIGENCIAR LA UNIDAD A LA QUE PRESENTA LA OFERTA

Ciudad.

Referencia: presentación sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para el proceso de Definir la modalidad de contratación. Número Diligenciar el número del proceso cuyo objeto es: Transcribir el objeto del proceso

El(los) suscrito(s) a saber: Nombre del representante legal de la sociedad, asociación, persona jurídica, consorcio, unión temporal, domiciliado en Domicilio de la persona firmante, identificado con Documento de identificación y lugar de expedición, 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 2º, lo relacionado con la **“Política del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la Policía Nacional”**, en lo siguiente:

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

PERSONA 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.

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS



FORMULARIO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

POLICÍA NACIONAL

- 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: Diligenciar el nombre completo del proponente

Identificación (NIT ☐ C.C ☐ C.E ☐): Diligenciar la identificación del proponente

Nombre Representante Legal: Diligenciar el nombre completo del representante legal

Identificación (C.C ☐ C.E. ☐): Diligenciar el documento de identificación del representante legal

Dirección: Diligenciar la dirección del proveedor

Teléfono: Diligenciar teléfonos de contacto del proveedor

Email: Diligenciar correo electrónico de notificaciones

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

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS



FORMULARIO COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

POLICÍA NACIONAL

Ciudad, seleccionar la fecha.

Señores.

POLICÍA NACIONAL – DILIGENCIAR LA UNIDAD A LA QUE PRESENTA LA OFERTA

Ciudad.

Referencia: Compromiso anticorrupción del proceso de Elegir la modalidad de contratación., Número Diligenciar el número del proceso cuyo objeto es: Transcribir el objeto del proceso

El (los) suscrito(s) a saber Nombre del representante legal de la sociedad, asociación, persona jurídica, consorcio, unión temporal : domiciliado en Domicilio de la persona firmante., identificado con Documento de identificación y lugar de expedición, 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 - DILIGENCIAR LA UNIDAD A LA QUE PRESENTA LA OFERTA, 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 - DILIGENCIAR LA UNIDAD A LA QUE PRESENTA LA OFERTA 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 registrá 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 las leyes de la República de Colombia, especialmente de aquellas que rigen el presente proceso de selección y la relación contractual que podría derivarse de ella, y les impondrá las obligaciones de:

No ofrecer o pagar sobornos o cualquier halago a los funcionarios de LA UNIDAD EJECUTORA, ni a cualquier otro servidor público o privado que pueda influir en la adjudicación de la propuesta, bien sea directa o indirectamente, ni a terceras personas que, por su influencia sobre funcionarios públicos, puedan influir sobre la aceptación de la propuesta.

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS**POLICÍA NACIONAL****FORMULARIO COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN**

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: Diligenciar el nombre completo del proponente

Identificación (NIT ☐ C.C ☐ C.E ☐): Diligenciar la identificación del proponente

Nombre Representante Legal: Diligenciar el nombre completo del representante legal

Identificación (C.C ☐ C.E. ☐): Diligenciar el documento de identificación del representante legal

Dirección: Diligenciar la dirección del proveedor

Teléfono: Diligenciar teléfonos de contacto del proveedor

Email: Diligenciar correo electrónico de notificaciones

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.

¹ Decreto 2153 de 1992, Arts. 44 y 47.