MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA

CONTRATO No. 102-5-20235-26 DEL PROCESO PN UPRES DEANT CD IA 219--2026 CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA Y VALOR + S.A.S QUE TIENE COMO OBJETO PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACIÓN GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA

Entre los suscritos, de una parte la **POLICÍA NACIONAL**, quien actúa a través de su representante legal o su delegado, quien en adelante se denominará **CONTRATANTE**, y por la otra, el **CONTRATISTA**, debidamente identificados como aparece en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO", hemos convenido celebrar el presente contrato, previos los siguientes considerandos: **a)** Que se elaboraron los estudios previos de conformidad con lo señalado en el Decreto 1082 de 2015 **b)** Que al momento de la apertura del proceso de selección, se contó con la respectiva apropiación presupuestal que respalda el presente compromiso. **c)** El presente proceso de contratación, se realizará por la modalidad de contratación directa interadministrativa de la Ley 1150 de 2007, artículo 2.2.1.2.1.2.21 del Decreto 1082 del 26/05/2015 y demás normas concordantes. **d)** Que la POLICÍA NACIONAL designará un supervisor para el presente contrato, el cual mantendrá comunicación con el CONTRATISTA, durante el desarrollo del contrato y ejercerá las funciones prescritas en la Resolución 00090 del 15 de enero de 2018 de la Policía Nacional. **e)** Que habiéndose dado cumplimiento a todos los trámites y requisitos que exige la contratación administrativa para este tipo de contrato (Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015), es procedente la celebración del mismo, el cual se regirá por las siguientes clausulas:

PRIMERA. OBJETO: El objeto del presente contrato es el que se indica en el Anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO".

SEGUNDA. FINALIDADES DEL CONTRATO: El presente contrato está orientado a lograr la efectiva y eficiente prestación del servicio propio de la Policía Nacional, en consecuencia, el **CONTRATISTA** se compromete para con la **POLICÍA** a prestar el servicio requerido para suplir las necesidades definidas en los estudios previos de conveniencia y oportunidad. En tal sentido, queda claro que todas las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, derivadas del presente contrato, así como de la naturaleza de su objeto y las finalidades por él previstas, son obligaciones de resultado. Estas finalidades deberán tenerse en cuenta para la adecuada comprensión e interpretación del presente contrato, especialmente en lo que concierne a sus reglas y condiciones, así como para determinar el alcance de los derechos y obligaciones que el mismo atribuye a las partes.

TERCERA. VALOR: Para efectos legales, fiscales y presupuestales, el valor del contrato asciende a la suma descrita en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO". **PARÁGRAFO:** Todos los precios aquí contemplados se entienden firmes y fijos y por lo tanto no están sujetos a ninguna clase de reajuste, siempre y cuando no superen la vigencia 2026 Igualmente, dentro de este precio están incluidos los costos proyectados al plazo de ejecución del presente contrato y la utilidad razonable que el CONTRATISTA pretende obtener, en consecuencia, no se aceptarán solicitudes de reajustes, fundamentados en estas circunstancias.

CUARTA. FORMA DE PAGO: LA POLICÍA pagará al **CONTRATISTA** el valor de este contrato de conformidad con lo dispuesto en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO". **PARÁGRAFO PRIMERO-**

PAGOS CONTRA ENTREGA: Se actuará de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Pagos en Plazos Justos, reglamentada por el Decreto 1733 de 2020, El pago se realizará en moneda legal colombiana, en forma mensual, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación de la factura de entrega de los productos, junto con el Recibido a Satisfacción suscrito por el supervisor del contrato, con los documentos requeridos por la Dirección Administrativa y Financiera, de acuerdo con el derecho a turno y la programación del plan anual de caja (PAC). Las facturas se recibirán los cinco (05) primeros días calendario de cada mes y dentro de la vigencia del contrato y se deberá tramitar por medio de facturación electrónica. NOTA: Si los documentos en referencia no se reciben dentro del plazo estipulado o los recibidos sean devueltos por la Unidad Prestadora De Salud Antioquia, por la inconsistencia, como la falta de información o mal diligenciado, la Policía Nacional – Unidad Prestadora De Salud Antioquia realizará el pago en el siguiente mes al que está programado el pago de dicha factura, siempre y cuando se hayan subsanado las observaciones y cumplido con el trámite documental solicitado.
PARÁGRAFO SEGUNDO - CUENTA PARA PAGOS: Los pagos previstos en esta cláusula se acreditarán a la cuenta que se indica en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO", a favor del CONTRATISTA, o en otro banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria a nombre de la firma Contratista. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley. **PARÁGRAFO TERCERO- OBJECIONES Y GLOSAS:** En caso de presentarse objeciones o glosas a las facturas presentadas por los prestadores de servicios de salud, la Unidad Prestadora de Salud Antioquia actuará de conformidad con lo establecido en el artículo 57 de la Ley 1438 de 2011. Una vez surtido el procedimiento respectivo, la factura será tramitada según los términos definidos en el presente Contrato **PARÁGRAFO CUARTO-CAUSALES DE NO PAGO: LA POLICÍA NACIONAL UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA** a través del Área Administrativa y Financiera no cancelará las cuentas que a criterio de la Oficina de Auditoria de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia, presenten incoherencia entre el servicio prestado y los precios pactados en el presente Contrato o por cualquier otro inconveniente que se derive de la revisión del Contrato. En el evento de presentarse glosa en la facturación o cuenta de cobro, el valor glosado no será cancelado y la Oficina de Presupuesto radicará la cuenta por la diferencia
QUINTA. APROPIACIÓN PRESUPUESTAL: El presente contrato está amparado por la apropiación presupuestal que se indica en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO".
SEXTA. PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del contrato es el señalado en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO".
SÉPTIMA. VIGENCIA: La Vigencia del presente contrato será de cuatro (4) meses adicionales al plazo de ejecución establecido en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO".
OCTAVA. LUGAR DE ENTREGA: El sitio en el cual se entregarán los elementos (y/o se prestará el servicio) objeto del presente contrato será el que aparece en el anexo No.1 "DATOS DEL CONTRATO".
NOVENA. DERECHOS DEL CONTRATISTA: En general, son derechos del **CONTRATISTA**: **1.)** Recibir el pago que en su favor establece el presente contrato. **2.)** Tener acceso a los elementos físicos necesarios para desarrollar el objeto del contrato, en caso que los mismos sean necesarios, y cumplir con sus obligaciones. **3.)** Obtener la colaboración necesaria de la Policía para el adecuado desarrollo del contrato.
DÉCIMA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: En general, son obligaciones del **CONTRATISTA:**

1.Cumplir con el objeto contractual.
2.Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas.
3.Responder en los plazos que la Unidad Prestadora de Salud de Antioquia establezca en cada caso, los requerimientos de aclaración o de información que le formule.
4.Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), por cuanto el cumplimiento de esta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago.

5.Constituir en debida forma y aportar al Grupo Contractual y Seguimiento de la Unidad Prestadora de Salud de Antioquia o quien haga sus veces, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, la Garantía Única.
6.Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros.
7.No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Unidad Prestadora de Salud Antioquia de la Policía Nacional y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.
8.Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato.
9.Restituir a LA POLICÍA NACIONAL los elementos que haya colocado a su disposición para el desarrollo del objeto contractual, cuando se lo requiera o al finalizar el contrato, en caso de que se hayan suministrado.
10. Estarán a cargo del CONTRATISTA los costos de transporte, movilización, seguros, fletes, que se causen con motivo del traslado de las personas, elementos, insumos y equipos relacionados con la ejecución del contrato, estos costos se entenderán incorporados al valor total del contrato que se llegase a celebrar, incluyendo impuestos.
11. Dar cumplimiento a la Resolución 0312 del 2019 "Por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST".
12. De conformidad con lo establecido en la CIRCULAR 042 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA – SIIF NACIÓN del 26 de diciembre de 2023, el proceso para la validación de documentos electrónicos ante la DIAN para las entidades ejecutoras del Presupuesto General de la Nación se realizará a través del Sistema Facturación Electrónica SIIF Nación habilitado en la DIAN como Software Propio, "FACTURADOR SIIF NACION". Por consiguiente, las entidades deberán ajustarse a los requisitos y parámetros allí establecidos para el trámite de facturación electrónica, igualmente para las entidades que no están obligadas a facturar electrónicamente, deberán cumplir con el proceso de emisión de documento soporte.
13. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5º de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual.
14. INDEMNIDAD: El CONTRATISTA se obliga a mantener indemne a la Unidad Prestadora de Salud Antioquia de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones.
15. Responder laboralmente por la vinculación del personal que contrate o utilice para la ejecución del presente contrato.
16. Participar en las reuniones mensuales con el supervisor del contrato, de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia, según sea el caso, auditor de calidad, auditor de cuentas médicas y oficina atención al usuario por parte de sanidad PONAL Antioquia; por parte de la IPS contratada estará el gerente, el coordinador del convenio, auditor de calidad, jefe de facturación; en caso de ausencia del gerente este designará una persona con capacidad de toma de decisiones, donde harán entrega del valor facturado a la fecha y análisis de la ejecución del contrato, verificando el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el contrato.
17. Informar a la jefatura de cada unidad prestadora, a la oficina de Central de Cuentas y al Supervisor del Contrato, cuando el estado de ejecución del contrato se encuentre en un setenta (70%).
18. Se solicita la respectiva retroalimentación en el caso de OBSERVACIÓNES, quejas o sugerencias que el personal de la policía nacional coloque en los buzones que para tal fin tenga la entidad contratista.
19. El proponente se obliga a comunicar por escrito al contratante cualquier cambio en la información suministrada para el desarrollo del presente contrato. De igual forma, si se trata del cambio en el número de la cuenta bancaria en la que se realizarán los pagos, debe allegarse en original la certificación bancaria correspondiente.
20. En caso en que durante el tiempo de ejecución del contrato surja alguna eventualidad de fuerza mayor o caso fortuito que afecte a cualquiera de las partes, el CONTRATISTA deberá informar por escrito al supervisor del contrato, con el fin de definir la solución de mutuo acuerdo.

21. El CONTRATISTA debe cumplir con la normatividad ambiental y de saneamiento básico vigente, ley 9 de 1979, ley 373 de 1997, resolución 180919 del 2010, decreto 2811 de 1974, decreto 2184 del 2019, las normas universales de bioseguridad, conservación del medio ambiente, recursos naturales, participación activa en la prevención de la contaminación, uso racional del agua, la energía, segregación adecuada de residuos hospitalarios y demás actividades que incluyan o relacione su actividad.
22.Para la facturación de los bienes o servicios contratados, se debe tener en cuenta los lineamientos y parámetros contemplados en la circular externa 016 del 09 de marzo de 2021 establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por medio del cual se implementa el modelo de recepción de facturas de venta, notas débito y/o notas crédito, la cual es de obligatorio cumplimiento, de acuerdo con la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 "Lineamientos para el Pago de Proveedores del Estado" y la Resolución No. 000042 del 05 de mayo de 2020, "Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos" y el registro de la factura electrónica de venta.
23.El pago se realizará dentro de los 30 días calendario una vez presentado el recibo de pago y la planilla de pago de aportes de salud, pensión y ARL, la cuenta de cobro debe estar soportada con la certificación de cumplimiento e informe expedido por el supervisor, informe de actividades y demás documentos requeridos por la Dirección administrativa y financiera, de acuerdo con el derecho a turno y la programación del plan anual de caja (PAC).
24.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.
25.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.
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.
26.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.

1. CONTRATO DE SERVICIOS EN UNA RED EXTERNA Y CONTRATOS DE SUMINISTRO DE BIENES E INSUMOS

Únicamente se requerirá el diligenciamiento y cumplimiento de las condiciones del formato 2BS-FR-0004 "Elaboración de estudios previos para contratos" estipuladas en el formulario "Formulario Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo".

2. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SE PRESTAN DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE LOS CENTROS DE TRABAJO DE SANIDAD

Además de requerir el diligenciamiento y cumplimiento las condiciones del formato 2BS-FR-0004 "Elaboración de estudios previos para contratos" estipuladas en el formulario "Formulario Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo", se deberán incluir en las siguientes condiciones en el Anexo Técnico:

- El OFERENTE deberá cumplir con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Decreto No. 1072 de 2015 "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*" y la Resolución No. 0312 de 2019 "*Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo*".

- El OFERENTE deberá entregar junto con la propuesta el registro de la autoevaluación de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) del año inmediatamente anterior, realizado en aplicativo de la página del Sistema General de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo, donde conste una calificación que se encuentre

  en una escala de valoración "Aceptable", es decir un puntaje mayor a 85% (para el caso de consorcio o uniones temporales se deberá presentar el registro de la autoevaluación por cada empresa que conforma la unión temporal o consorcio). Así mismo, se deberá mantener la calificación y evidencias de la autoevaluación del SGSST a disposición, las cuales serán objeto de diferentes verificaciones durante la ejecución del contrato.

Es importante señalar que para la adquisición de elementos o ***contratos celebrados mediante las modalidades de Acuerdo Marco de Precios y Tienda virtual del Estado Colombiano (catálogo grandes superficies),*** no se incluyen cláusulas en SST teniendo en cuenta que la contratación se ciñe a lo estipulado en la minuta del contrato entre Colombia Compra Eficiente (representante de los compradores públicos) y uno o mas proveedoras, que establece las condiciones para la adquisición de bienes o servicios por parte de las entidades estatales. Así mismo, en el caso de la tienda virtual la entidad estatal adquiere elementos de acuerdo a lo ofertado en esta plataforma sin potestad de requerir condiciones adicionales a lo establecido por Colombia Compra Eficiente.

En razón a lo anterior, se solicita que el Grupo Contratos mediante comunicado oficial socialice a los responsables de contratos de las unidades desconcentradas dicho lineamiento para unificar el criterio frente a las cláusulas contractuales de SST.

27. Prestar los Servicios de acuerdo a las condiciones de los Documentos del Proceso, incluido el "Anexo condiciones y Fichas técnicas del Pliego de Condiciones.
28. Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el pliego de condiciones generan costos adicionales a la Entidad Compradora para la contratación de Servicios BPO
29. Contar durante toda la vigencia del contrato con la capacidad de los agentes requeridos para cada lote en que resulte adjudicado
30. Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato
31. Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas.

32. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.

DECIMA PRIMERA. DERECHOS DE LA POLICÍA NACIONAL: Supervisar el desarrollo y ejecución del presente contrato, y acceder a los documentos e información que soportan la labor del **CONTRATISTA. DECIMA SEGUNDA. OBLIGACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL: 1.)** Poner a disposición del **CONTRATISTA** los bienes y lugares que se requieran para la ejecución y entrega del objeto contratado. **2.)** Una vez se surta el proceso de contratación estatal, asignar un supervisor, a través de quien **LA POLICÍA** mantendrá la interlocución permanente y directa con **EL CONTRATISTA. 3.)** Ejercer el control sobre el cumplimiento del contrato a través del Supervisor del contrato. **4.)** Recibir a satisfacción los bienes que sean entregados por el **CONTRATISTA,** cuando estos cumplan con las condiciones establecidas y en especial las especificaciones u obligaciones técnicas contenidas en el "ANEXO TÉCNICO". **5.)** Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías a que hubiere lugar, para lo cual el supervisor dará aviso oportuno a la POLICÍA NACIONAL, sobre la ocurrencia de hechos constitutivos de mora o incumplimiento. **6.)** Pagar al **CONTRATISTA** en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales y de PAC previstas para el efecto. **7.)** Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que requiera para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del contrato. **8.)** Solicitar y recibir información técnica respecto del servicio y demás del **CONTRATISTA** en desarrollo del objeto del contractual. **9.)** Rechazar los bienes cuando no cumpla con los requerimientos técnicos exigidos. **DÉCIMA TERCERA. RESERVA DEL PRESENTE CONTRATO:** El CONTRATISTA se obliga para con la POLICÍA NACIONAL a no suministrar ninguna clase de información o detalle a terceros y a mantener como documentación reservada, todos los aspectos que conozca en el cumplimiento del presente contrato, así como los asuntos técnicos e instalaciones de la Policía Nacional, conocidos o que llegaren a ser conocidos por el contratista, durante el desarrollo con posterioridad a la ejecución del contrato. **DÉCIMA CUARTA. MECANISMO DE COBERTURA DEL RIESGO A CARGO DEL CONTRATISTA:** Dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a la suscripción y registro del contrato y la entrega de la copia firmada del mismo al **CONTRATISTA,** éste deberá constituir y presentar a favor de la **POLICÍA**, los mecanismos de cobertura de riesgo establecidos en el Decreto 1082 de 2015, que cubra los siguientes riesgos: **a) DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Por el diez por ciento (10%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a la duración del contrato y CUATRO (04) meses más **b) DE CALIDAD DEL SERVICIO:** Por el diez (10%) del valor total del contrato con una vigencia igual a la duración del contrato y SEIS (06) meses más **c) PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** Por el cinco por ciento (5%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a la duración del contrato y tres (3) años más. **PARÁGRAFO PRIMERO**: se indicará que en el evento en que por incumplimiento del contratista garantizado el asegurador resolviera continuar, como cesionario, con la ejecución del contrato y la entidad estatal contratante estuviere de acuerdo con ello, el contratista garantizado aceptará desde el momento de contratación de la póliza la cesión del contrato a favor del asegurador. En todo caso, dependiendo del tipo de mecanismo de cobertura elegido, deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Decreto 1082 de 2015 **DÉCIMA QUINTA. INDEMNIDAD:** El CONTRATISTA se obliga a mantener indemne a la POLICÍA NACIONAL de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa sus actuaciones. **DÉCIMA SEXTA MULTAS: a)** MULTAS.- En caso de mora o incumplimiento parcial de alguna de las obligaciones derivadas del presente contrato por causas imputables al CONTRATISTA - salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito conforme a las definiciones del artículo 1° de la Ley 95 de 1890 – las partes acuerdan que EL CONTRATANTE, mediante acto administrativo, afectará al CONTRATISTA con multas, siguiendo el procedimiento establecido en la ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y Decreto 1082 DE 2015 "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional", cuyo valor se liquidará del cero punto uno (0.1%) al cero punto cinco por ciento (0,5%) del valor del contrato, por cada día de retardo, dependiendo de la gravedad del incumplimiento y hasta por quince (15) días calendario. En caso de incumplimiento no valorable en días, se impondrá una multa de hasta el cinco por ciento (5%) del

valor del contrato, dependiendo de la gravedad del incumplimiento. Esta sanción se impondrá conforme a la ley y se reportará a la Cámara de Comercio competente de conformidad con lo previsto en el artículo 6° de la Ley 1150 de 2007. b) PENAL PECUNIARIA.- En caso de declaratoria de incumplimiento total de las obligaciones derivadas del presente contrato, EL CONTRATISTA pagará a EL CONTRATANTE, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato cuando se trate de incumplimiento total del contrato y proporcional al incumplimiento parcial del contrato que no supere el porcentaje señalado. Para efectos de calcular el monto del incumplimiento parcial relativo a la obligación de plazo de ejecución, se empleará la misma fórmula de estimación de valor contemplada en el literal a) del presente artículo. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como pago parcial y definitivo de los perjuicios que cause a EL CONTRATANTE. No obstante, EL CONTRATANTE se reserva el derecho de cobrar perjuicios adicionales por encima del monto de lo aquí pactado, siempre que los mismos se acrediten. El pago de la cláusula penal pecuniaria estará amparado mediante póliza de seguros en las condiciones establecidas en el presente contrato. **PARAGRAFO.**- APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS: Una vez notificada la resolución por medio de la cual se imponen alguna de las sanciones antes descritas, el CONTRATISTA dispondrá de quince (15) días calendario para proceder de manera voluntaria para su pago. Las multas no serán reintegrables aún en el supuesto que el CONTRATISTA dé posterior ejecución a la obligación incumplida. En caso de no pago voluntario y una vez en firme la resolución que imponga multas, podrá tomarse del saldo a favor del CONTRATISTA si lo hubiere, o acudir a la jurisdicción coactiva. **DÉCIMA SEPTIMA. MONEDA DEL CONTRATO:** La moneda del presente contrato es la indicada en el anexo No.1 DATOS DEL CONTRATO. **DÉCIMA OCTAVA. CESIONES Y SUBCONTRATOS: El CONTRATISTA** no podrá ceder en todo o en parte el presente contrato a persona alguna natural o jurídica, nacional o extranjera, sin previa autorización escrita de la **POLICÍA**, pudiendo esta reservarse las razones que tenga para negar dicha autorización. La celebración de subcontratos no relevará al **CONTRATISTA** de las responsabilidades que asume en virtud del presente contrato. La **POLICÍA** no adquirirá relación alguna con los Subcontratistas. **DÉCIMA NOVENA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: El CONTRATISTA** declara bajo la gravedad del juramento, la cual se entenderá cumplida con la suscripción del presente Contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad señaladas en la ley. **VIGÉSIMA. SUSPENSIÓN TEMPORAL:** Las partes podrán suspender temporalmente el plazo de ejecución del contrato, cuando se presenten causas que impidan la ejecución temporal o transitoria, por ocurrencia de un imprevisto o hecho inevitable, una vez establecida en debida forma la causal se suscribirá un acta entre las partes, donde conste el evento, su causa, el término de la suspensión y aquellas previsiones que se consideren necesario consignar. El tiempo de suspensión no se computará para los efectos del plazo extintivo del presente contrato. Para el reinicio de la ejecución y, superada la situación que originó la suspensión del plazo de ejecución, se suscribirá la correspondiente acta de reinicio. **VIGÉSIMA PRIMERA. PERFECCIONAMIENTO, Y EJECUCIÓN:** Para el **perfeccionamiento** del presente contrato se requiere de las firmas de las partes y para su **ejecución** se requiere del registro presupuestal y de la aprobación por parte de la **POLICÍA** del mecanismo de cobertura de riesgos, constituido por parte del **CONTRATISTA**. **PARÁGRAFO.**- Dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a la firma del contrato y entrega de una copia del mismo al **CONTRATISTA**, éste se obliga a constituir la garantía única. Dentro de ese mismo término, deberá presentar el mecanismo de cobertura de riesgos en la oficina de Contratos de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia. Las sanciones que ocasionen su no pago oportuno y la no entrega de los respectivos documentos a la **POLICÍA** dentro del término antes fijado, serán a cargo del **CONTRATISTA**. **VIGÉSIMA SEGUNDA. DOCUMENTOS:** Entre otros, los documentos que a continuación se relacionan se consideran para todos los efectos parte integrante del presente contrato y en consecuencia producen sus mismos efectos u obligaciones jurídicas y contractuales: **1.)** Invitación Contratación Directa Policía Nacional **2.)** Propuesta del Contratista en aquellas partes aceptadas por la **POLICÍA** **3).** Anexos del contrato. **4.)** Documentos que suscriban las partes. **5)** estudio de conveniencia y oportunidad **VIGÉSIMA TERCERA. IMPUESTOS: El CONTRATISTA** pagará todos los impuestos, tasas, contribuciones y similares que se deriven de la ejecución del contrato, de conformidad con la ley colombiana. **VIGÉSIMA CUARTA. LIQUIDACIÓN:** El presente contrato se podrá liquidar de conformidad con lo señalado en los artículos 60

de la Ley 80 de 1993 y artículo 11 de la Ley 1150 de 2007. **VIGÉSIMA QUINTA. VEEDURÍAS CIUDADANAS:** el presente contrato está sujeto a la vigilancia y control ciudadano, en los términos que señala el artículo 66 de la Ley 80 de 1993. **VIGÉSIMA SEXTA. RÉGIMEN LEGAL:** Este contrato se regirá por el Estatuto General de Contratación Administrativa vigente y sus decretos reglamentarios, las leyes de presupuesto, en general las normas civiles y comerciales vigentes, las demás normas concordantes que rijan o lleguen a regir los aspectos del presente contrato y las disposiciones de la Policía Nacional que apliquen. **VIGÉSIMA SÉPTIMA: DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para todos los efectos, las partes acuerdan como domicilio contractual el Municipio de Envigado, para constancia de lo anterior, se firma en un (1) original en Envigado el 27-06-26

CONTRATANTE

Mayor **CARLOS ALBERTO GUILLEN AGUDELO**
C.C. No. 75.107.969 de Manizales
Jefe Unidad Prestadora de Salud Antioquia
NIT 901.363.087-6

CONTRATISTA

Señor (a) **DAVID ORLANDO QUINTERO JIMENEZ**
C.C. No. 98.664.174 de Envigado
REPRESENTANTE LEGAL
VALOR + S.A.S
NIT 900.969.726-2

Elaborado por: Subintendente BRYAN MANUEL TOSCANO LOPEZ
Revisado por: Subintendente BRYAN MANUEL TOSCANO LOPEZ - Responsable Grupo De Contratos
Vo, Bo, Intendente SUSAN STEPHANI CORTES LOPEZ- Jefe Grupo Apoyo Logístico y Financiero (E)
Aprobado por: Abogada NATHALIA DURANGO PEYRO- Asesor Jurídico – Asuntos Jurídicos
Fecha Elaboró: 26/06/2026
Ubicación: D:\VIGENCIA 2026\PROCESOS\CONTRATACION DIRECTA\CALL CENTER SEPTIEMBRE

ANEXO No.1 "DATOS DEL CONTRATO"

CONTRATO	**No. 102-5-20235-26**
CONTRATANTE	**POLICÍA NACIONAL - DIRECCIÓN DE SANIDAD – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA**
REPRESENTANTE LEGAL Y/O DELEGADO	Mayor **CARLOS ALBERTO GUILLEN AGUDELO**
CÉDULA DE CIUDADANÍA No.	75.107.969 de Manizales
CARGO	**Jefe Unidad Prestadora de Salud Antioquia**
DISPOSICION DE NOMBRAMIENTO	Orden Interna No. 098 del 16/05/2025 y la Resolución 00502 del 05/03/2026
CONTRATISTA	**NOMBRE:** VALOR + S.A.S **NIT:** 900.969.726-2 **REPRESENTANTE LEGAL:** DAVID ORLANDO QUINTERO JIMENEZ **DOC. IDENTIDAD:** 98.664.174 de Envigado **CIUDAD NOTIFICACIÓN:** MEDELLIN-ANTIOQUIA **DIRECCIÓN:** Calle 41 # 52-26, Edificio Edatel, Piso 3. **TELEFONO:** 604 4443747 **E-MAIL:** notificaciones@valormas.gov.co
CONSIDERANDOS	Que el presente contrato se deriva del proceso **PN UPRES DEANT CD IA 219–2026**
SUPERVISOR DEL CONTRATO	El supervisor de la orden de compra será el Jefe de servicios asistenciales de la ESPCO o quien designe el ordenador del gasto de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia o quienes hagan sus veces, quién será el encargado de verificar el desarrollo de la operación en torno al personal, el Responsable de la Oficina de Telemática (Apoyo Técnico de la ejecución del contrato) de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia o quienes hagan sus veces, será el encargado de verificar la parte técnica y tecnológica en el desarrollo del servicio, de esta manera verificarán la ejecución idónea y el cumplimiento del objeto del contrato de acuerdo con las funciones asignadas para tal efecto, cumpliendo para ello con lo ordenado por la Resolución No. 00090 del 15 de Enero de 2018, , el Instructivo No. 0024 DISAN ASJUR del 27 de Marzo de 2009 y las obligaciones contenidas en los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011.
CLAUSULA PRIMERA.- OBJETO	El objeto del presente contrato es: **PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACIÓN GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA.**
CLAUSULA SEGUNDA.- VALOR	Para efectos legales y presupuestales, el valor total del contrato asciende a la suma de seiscientos catorce millones ochocientos cinco mil novecientos veinte pesos CON CERO CENTAVOS MONEDA CORRIENTE ($614.805.920,00) para la vigencia 2026 MCTE Amparado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal SIIF N°56626 del 04/06/2026 y SFI 261 del 04/06/2026, expedido por el Jefe de Presupuesto de la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA.
CLAUSULA TERCERA.- FORMA DE PAGO	La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia pagará a Valor + un valor fijo mensual que equivale a la suma de CIENTO VEINTI DOS MILLONES

NOVECIENTOS SESENTA Y UN MIL CIENTO OCHENTA Y CUATRO PESOS M.L ($122.961.184) IVA incluido.

CONDICIONES COMERCIALES

- Moneda: pesos colombianos
- Vigencia de la Oferta: 20 días
- Servicio sujeto a condiciones técnicas y comerciales que se definan en la etapa de contratación
- Los tiempos de implementación comienzan a partir de la firma del acta de inicio (previa aprobación de la documentación requerida).

ASPECTOS GENERALES Y CONSIDERACIONES

- La Unidad Prestadora de Salud Antioquia debe asignar un responsable encargado de la interacción con VALOR+ S.A.S para todas las acciones de coordinación requeridas, con capacidad para tomar las decisiones pertinentes a su rol.
- Proveer la información solicitada por VALOR+ S.A.S y requerida para la prestación del servicio.
- Cancelar oportunamente las facturas que presente VALOR+ S.A.S Exclusiones (este servicio no incluye)

- Reportes no descritos en la oferta o acordados durante la implementación.
- El servicio será prestado de acuerdo con la planeación convenida entre las partes al inicio del contrato, salvo situaciones de fuerza mayor como desastres naturales: Incendios, terremotos, inundaciones, derrumbes, etc., o por problemas de orden público: vandalismo, terrorismo, acciones de grupos armados, paros, protestas, restricciones de movilidad, etc., que impidan la atención y solución del servicio.

Se actuará de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Pagos en Plazos Justos, reglamentada por el Decreto 1733 de 2020.
El pago se realizará en moneda legal colombiana, en forma mensual, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación de la factura de entrega de los productos, junto con el Recibido a Satisfacción suscrito por el supervisor del contrato, con los documentos requeridos por la Dirección Administrativa y Financiera, de acuerdo con el derecho a turno y la programación del plan anual de caja (PAC). Las facturas se recibirán los cinco (05) primeros días calendario de cada mes y dentro de la vigencia del contrato y se deberá tramitar por medio de facturación electrónica.
NOTA: Si los documentos en referencia no se reciben dentro del plazo estipulado o los recibidos sean devueltos por la Unidad Prestadora De Salud Antioquia, por la inconsistencia, como la falta de información o mal diligenciado, la Policía Nacional – Unidad Prestadora De Salud Antioquia realizará el pago en el siguiente mes al que está programado el pago de dicha factura, siempre y cuando se hayan subsanado las observaciones y cumplido con el trámite documental solicitado.

NOTA: se compromete a cumplir con lo estipulado en la Resolución 0042 del 05 de mayo de 2020, resolución 165 del 01de noviembre 2023 Por la cual se desarrolla el sistema de facturación, los proveedores tecnológicos,

	se adopta la versión 1.9 del anexo técnico de factura electrónica de venta, se expide el anexo técnico 1.0 del documento equivalente electrónico, y se dictan otras disposiciones, la Circular Externa 016 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, respecto del proceso de Recepción de Facturas Electrónicas, CIRCULAR NÚMERO 000003 16 ABR 2021 Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica y DIRECTIVA PRESIDENCIAL No. 09 DE 2020, (septiembre 17). Actuaciones para garantizar la exigencia de la factura electrónica como soporte de pago a los proveedores del Estado (si aplica) NOTA: EL contratista al momento de realizar la facturación deberá realizar las siguientes actividades, con el fin que se puede generar el pago correspondiente por el bien o servicio prestado en caso que esté obligado a facturar electrónicamente así: • Contratista o proveedor (emisor). • Elaborar factura electrónica mediante operador tecnológico autorizado, solución gratuita de la DIAN o software propio, previa habilitación ante la DIAN. Las facturas deben ser electrónicas, cumpliendo con los requisitos del Art.617 del Estatuto Tributario, debe traer el código CUFE y código QR expedido por la DIAN Las Facturas deben estar dirigidas a nombre de; "UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA" con NIT. 901.363.087-6. Al igual que las facturas y el certificado de parafiscales deben ser originales no se reciben copias. El Certificado de Parafiscal debe estar dirigido a la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA, con fecha al día, informando que la entidad se encuentra a paz y salvo, firmado por el Representante Legal y/o Revisor Fiscal. Debe adjuntar el RUT actualizado. Las Entidades que son sin Ánimo de Lucro deben anexar copia del acto administrativo y calificación o readmisión expedido por la DIAN, donde le confirma la permanencia de entidad sin Ánimo de Lucro Es un sólo pre-radicado por la cantidad de facturas que se carguen y un solo CD Las entidades al momento de elaborar la Factura de Venta deben enviarla al buzón electrónico de siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co, los pasos a seguir se encuentran en la Circular Externa 016 y 020, del Ministerio de Hacienda y Crédito Público SIIF NACION. • Diligenciar en la sección de la factura Datos del Emisor, en el campo "correo" la dirección electrónica, en donde le será notificado en caso de existir fallas en la validación del correo. • Diligenciar en el asunto o en la sección de la factura Notas Finales, según ejemplo:

	• Si es en el asunto: • 16-01-02-051; #Contrato; correo.supervisor@correo.policia.gov.co • código de identificación de la entidad a la cual le va a enviar la factura, numero del contrato y/o orden de compra, y correo del supervisor, debidamente separados por punto y coma. • Si es en la nota final: • 16-01-02-051; #Contrato; correo.supervisor@correo.policia.gov.co • Código de identificación de la entidad a la cual le va a enviar la factura, numero del contrato y/o orden de compra, y correo del supervisor, debidamente separados por punto y coma Registrar en la sección de la factura Datos del Adquiriente en el campo "Correo", 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, éste la envíe automáticamente. Generar factura obteniendo el contenedor electrónico -Documento ZIP (PDF, XML). 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 punto y coma. 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 remitir la factura al buzón indicado para tal fin. La factura se puede direccionar a la entidad del 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 en alguna 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. Los pagos se harán a la siguiente cuenta: NOMBRE BENEFICIARIO: VALOR + S.A.S BANCO: BANCO DE OCCIDENTE TIPO DE CUENTA: CUENTA AHORROS NUMERO DE CUENTA: 409-815123
CLAUSULA CUARTA.- APROPIACIÓN PRESUPUESTAL	Amparado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal SIIF N°56626 del 04/06/2026 y SFI 261 del 04/06/2026, expedido por el Jefe de Presupuesto de la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA

CLAUSULA QUINTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN	El plazo para la prestación del servicio objeto del presente proceso será hasta el 30 de noviembre del 2026 el cual iniciará a partir de la aprobación de la garantía única y suscripción de la carta de inicio. De manera excepcional, cuando por razones enfocadas a la continuidad de la prestación del servicio y con el fin de dar prevalencia a la protección derechos fundamentales, se podrá adicionar y prorrogar el contrato conforme a lo normado por Ley 80 de 1993, siempre cuando se cuente con la respectiva apropiación y autorización del cupo de vigencia futura, en concordancia con lo establecido en la Ley 819 de 2003, articulo 10 literal B, para efectos de realizar una debida planeación presupuestal que permita adquirir compromisos que afecten presupuestos de anualidades subsiguientes y así salvaguardar el derecho y a la vida y a la salud de los usuarios del subsistema de salud de la policía nacional, se hace claridad que el presupuesto contratado inicialmente para la presente vigencia tendrá la connotación de apalancamiento de vigencia futura.
CLAUSULA SEXTA.- SITIO DE ENTREGA DE LOS ELEMENTOS Y/O DE PRESTACION DE LOS SERVICIOS.	El lugar de prestación del servicio será el dispuesto por el contratista, a cargo de este estará el Suministro de infraestructura, canales y sistema de información, Gestión de personal para la operación, Aprovisionamiento de puestos de trabajo de personal del Contact para el proyecto. A excepción de la persona in house en las instalaciones de la Unidad Prestadora De Salud Antioquia donde la unidad deberá brindar el puesto de trabajo requerido, además de una conectividad a internet y servicios de electricidad para los equipos necesarios.
CLAUSULA SEPTIMA.- MONEDA DEL CONTRATO	Pesos colombianos

CONTRATANTE

Mayor **CARLOS ALBERTO GUILLEN AGUDELO**
C.C. No. 75.107.969 de Manizales
Jefe Unidad Prestadora de Salud Antioquia
NIT 901.363.087-6

CONTRATISTA

Señor(a) **DAVID ORLANDO QUINTERO JIMENEZ**
C.C. No. 98.664.174 de Envigado
REPRESENTANTE LEGAL
VALOR + S.A.S
NIT 900.969.726-2

Elaborado por: Subintendente. BRYAN MANUEL TOSCANO LOPEZ
Revisado por: Subintendente. BRYAN MANUEL TOSCANO LOPEZ - Supervisor Grupo De Contratos
Vo. Bo. Teniente SUSAN STEPHANI CORTES LOPEZ- Jefe Grupo Apoyo Logístico y Financiero (E)
Aprobado por: Abogada NATHALIA DURANGO PEÑO- Asesor Jurídico – Asuntos jurídicos
Fecha Elaboró: 25/06/2026
Ubicación: O:\VIGENCIA 2026\PROCESOS\CONTRATACION DIRECTA\CALL CENTER SEPTIEMBRE

ANEXO 2

ESPECIFICACIONES TECNICAS

ITEM	CONDICIONES DEL SERVICIO
1	EL **CONTRATISTA** garantizará la entrega de los elementos estipulados dentro de la propuesta y con las tarifas pactadas, comprometiéndose a sostener los precios durante toda la ejecución del contrato. La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA ***NO reconocerá ningún reajuste de tarifas o precios durante la vigencia del contrato,*** por lo tanto, el CONTRATISTA debe proyectar el valor de la oferta por el tiempo de ejecución del contrato respectivo. Estos valores no estarán sujetos a modificaciones por concepto de inflación y por ningún motivo se considera costos adicionales, los cuales deberán sostener durante el plazo de ejecución del contrato. Si el contrato pasa de vigencia fiscal las partes realizaran una actualización de los valores pactados, teniendo presente que el servicio se presta con recurso humano, se debe incrementar con fundamento en el SMMLV
2	Una vez suscrito el contrato (firma de las partes), el contratista en coordinación con el dueño de la necesidad, realizarán un cronograma de trabajo, la cual debe incluir mínimo los siguientes puntos: INCLUIR CRONOGRAMA DE TRABAJO con mínimo: ✓ Estructuración de IVR ✓ Capacitación de los agentes ✓ Cronograma el mismo día de inicio ✓ Niveles de atención ✓ Niveles de servicio
3	La Unidad Prestadora de Salud Antioquia debe entregar al CONTRATISTA el alcance y detalle los procesos a tercerizar, la información de Integración con otros aplicativos de terceros o propios de la Entidad, los canales de comunicación definidos asociados a los servicios contratados, fija tiempos de implementación de todos los servicios y todo lo requerido para iniciar la operación.
4	El CONTRATISTA al inicio de la operación, debe entregar a la Unidad Prestadora de Salud Antioquia un listado de los Agentes y personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral.
5	Durante los dos (2) primeros meses de ejecución del contrato, el CONTRATISTA y la Unidad Prestadora de Salud Antioquia pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de la estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios contratados cumplen con el objeto contractual.
6	El CONTRATISTA debe entregar la información registrada en bases de datos producto de la gestión realizada durante toda la ejecución del contrato, la cual será entregada de manera mensual al supervisor del contrato.
7	El CONTRATISTA debe prestar los Servicios Contac Center en castellano.
8	El CONTRATISTA previo requerimientos a través del coordinador del proyecto debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo con los requerimientos de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia. (Ajustar IVR, grabar e implementar nuevos anuncios.)
9	El CONTRATISTA previo requerimientos a través del coordinador del proyecto debe garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de estos, la cual debe ser entregada únicamente al supervisor del contrato y/o ordenador del gasto del contrato, en cualquier momento en que sea requerido durante la ejecución del contrato.

10	El CONTRATISTA previo requerimientos a través del coordinador del proyecto debe poner a disposición de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia herramientas para realizar monitoreo y calidad, así como para realizar el seguimiento y parametrización que permitan generar reportes y visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados entre otras
11	El CONTRATISTA debe contar con Agentes de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias, incapacidades). En todo caso, el CONTRATISTA debe garantizar que los Servicios operarán con la cantidad de Agentes y el mismo perfil contratado durante toda la ejecución del contrato.
12	La Unidad Prestadora de Salud Antioquia previa justificación podrá sugerir y recomendar el reemplazo de un Agente con base en criterios de rendimiento. Para esto, la Entidad debe solicitar al CONTRATISTA el cambio de Agente junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con los indicadores correspondientes.
13	El horario de disponibilidad para la ejecución del contrato es el siguiente: El servicio estará disponible de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 5:00 pm y sábados 8:00 am a 12:00m; Todo lo anterior en horario continuo; sin superar las 42 horas semanales estipuladas por MinTrabajo, para cumplir el horario pactado se establecerá una malla de turnos.
14	El CONTRATISTA debe poner a disposición para la Unidad Prestadora de Salud Antioquia un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el CONTRATISTA proporcionará a la Unidad Prestadora de Salud Antioquia un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios contratados.
15	El recurso humano contratado para gestionar la operación del presente contrato debe contar con internet, equipos de cómputo contaran con la versión licenciada de Office 365 y Windows 10/11 con Procesador mínimo core i 5 a 3.0 ghz, 8 gigas de ram, disco estado sólido; La Unidad Prestadora De Salud Antioquia, brindara todos los usuarios, accesos a herramientas, VPN, y/o similares para la prestación del servicio. El CONTRATISTA debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio.
16	Todo el personal de la operación debe disponer de diademas ergonómicas livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos.
17	El CONTRATISTA debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona para el personal para la operación. La plataforma o software debe: i. Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación; ii. Visualizar el estado del personal en cualquier situación; iii. Generar reportes diarios y consolidados iv. Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma.
18	El Proponente debe disponer de un software que permita grabación del 90% de las llamadas con almacenamiento de 1 mes. Si La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia requiere mantener esta información, podrá solicitar a Valor+ S.A.S que le sea entregada en unidades de CD (u otro medio que se defina entre las partes). El software debe registrar el nombre de las grabaciones en un medio que permita realizar la consulta con alguno de los siguientes parámetros: número de llamada, fecha y hora, ciudad y/o departamento de origen, Tiempos mínimos de operación (TMO), agente que recibe la llamada, las cuales podrán ser solicitadas por el supervisor del contrato y/o ordenador del gasto.

19	El CONTRATISTA proporcionará la línea telefónica y WhatsApp para atender el canal de voz y atender todas las llamadas (Inbound/Outbound) mediante cuenta empresarial administrada por el contratista.
20	El CONTRATISTA es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS). El CONTRATISTA es responsable de respaldar y proteger la información de modo que esta quede a disposición de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia y pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes.
21	Entregar a la Unidad Prestadora de Salud Antioquia el plan de contingencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la carta de inicio para la prestación de los Servicios del Contac center, implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios contratados
22	El CONTRATISTA debe Disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar: i. El número único de llamada ii. Fecha y hora de la llamada iii. El agente que atiende la llamada iv. Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Unidad Prestadora de Salud Antioquia v. Motivo de la llamada. vi. Motivo de la terminación de la llamada vii. Observaciones a la llamada viii. Estado de la llamada ix. Tiempo de llamada x. Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de la operación admitiendo la personalización de los indicadores monitoreados. La información debe estar disponible para diferentes intervalos de tiempo (todo el día y la última hora). xi. Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha, hora). xii. Integración o CTI
23	El CONTRATISTA debe disponer de un sistema de distribución automática de llamadas (ACD) que permita: (i) Contestar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes; (ii) Enviar llamadas a un asesor cuando haya un asesor libre o cuando termine la locución. (iii) Gestionar las prioridades de asignación de llamadas. (iv) Informar el tiempo de espera aproximado
24	El CONTRATISTA debe disponer de un software de gestión telefónica que permita: i. El municipio y departamento de procedencia de la llamada. ii. Enrutamiento realizado de la llamada iii. Reprogramar la llamada iv. Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase X minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO). v. Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los agentes. vi. Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los agentes. vii. Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas. viii. Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes. ix. Permitir la inserción de comentarios a las llamadas monitoreadas.

25	Los Servicios contratados por la Unidad Prestadora de Salud Antioquia que involucren recurso humano y que no se ejecutan presencialmente en la sede del CONTRATISTA, el Proveedor podrá prestarlos bajo la modalidad de Teletrabajo haciendo uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones debiendo contemplar la aplicación y dar cumplimiento expreso a lo definido sobre la materia por parte del Ministerio del Trabajo. El recurso humano dispuesto en esta modalidad debe tener a disposición las herramientas de comunicación, de mensajería, videoconferencia y colaboración necesarias para estar en permanente contacto con la Unidad Prestadora de Salud Antioquia según las necesidades de la operación El CONTRATISTA asume todos los costos directos e indirectos para optar por esta modalidad de trabajo para el recurso humano y debe dar cumplimiento a los Niveles de Atención definidos. El CONTRATISTA debe garantizar las condiciones de eficiencia, disponibilidad, conectividad, seguridad de la información.
26	El CONTRATISTA deberá garantizar un porcentaje de atención efectiva no inferior al 80% y un porcentaje de abandono no superior al 25%, medidos mensualmente, conforme a los indicadores establecidos por la supervisión.
27	Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra
28	Garantizar que los datos personales entregados por la Unidad Prestadora de Salud Antioquia sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.
29	Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del presente contrato
30	El CONTRATISTA debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio, anexando la documentación correspondiente, la cual se encuentra relacionada el a FORMA DE PAGO.
31	Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del presente contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas.
32	Atender los cambios solicitados por la Unidad Prestadora de Salud Antioquia , respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.
33	Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al CONTRATISTA en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo
34	Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.
35	El CONTRATISTA debe Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia que se requieran para la prestación del servicio.
36	El CONTRATISTA debe asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del presente contrato y lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del presente contrato. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el CONTRATISTA al momento de la presentación de la propuesta económica, conforme a la necesidad de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia
37	El CONTRATISTA deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.

38	El uso de dispositivos móviles que puedan generar distracción durante la atención deberá ser restringida y solo será permitida a los agentes durante sus espacios establecidos de inactividad. Aplica solo al personal que se desempeña como agente general u operador de la línea.
39	El CONTRATISTA Valor + se compromete a ejecuta campañas de recordación a los usuarios de manera constante, de acuerdo con las necesidades y conveniencias que se definan. La ejecución de las campañas incluye el intento de localización de los usuarios a través de diferentes canales de contacto: telefónico, mensaje de texto al celular (SMS), mensaje de correo electrónico (mail) o IVR (llamadas pregrabadas). Para esta gestión, adicionalmente se implementarán la identificación de las personas con mayor probabilidad y mejor pronóstico de contractibilidad, con la finalidad de determinar la priorización de los usuarios y la valoración de resultados. Cantidades estipuladas de gestiones a realizar mensualmente (ANS): Acuerdo de nivel de servicio. • SMS: 15.000 • IVR: 15.000 • Email: 15.000 • Llamadas: 10.000 Servicios de salida Estos servicios pueden utilizarse para: • Telemarketing. • Coordinación de Citas • Encuestas de satisfacción. • Actualización de datos. • Campañas de salida con mensajes informativos.
40	El CONTRATISTA Valor + se compromete a La solución contempla el diseño, desarrollo e implementación de un CRM como canal complementario que permita la recepción, organización y gestión de solicitudes de citas médicas por parte de los usuarios, así como el apoyo a la operación del call center. Incluye: • Canal digital de atención vía WhatsApp • Canal web para registro de solicitudes • Módulo CRM de gestión de solicitudes • Módulo de atención por agentes • Módulo de reportes e indicadores No incluye • Reemplazo del sistema actual de citas • Integración directa con el sistema de agendas existente
41	El CONTRATISTA deberá verificar que el lenguaje y atención entre el agente y el usuario se encuentre enmarcados en el respeto, cordialidad y comunicación efectiva siguiendo los guiones establecidos para la atención. Esto se hará a través del supervisor de calidad, tomando de manera oportuna las acciones correctivas necesarias si es el caso.

ANEXO 3 FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO

FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO

DENOMINACIÓN DE BIEN O SERVICIO

PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACIÓN GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA

DENOMINACIÓN TÉCNICA DEL BIEN O SERVICIO

PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER

UNIDAD DE MEDIDA

VALOR MES UNIT. CON IVA

DESCRIPCIÓN GENERAL

OPERACIÓN DEL SERVICIO DEL CONTACT CENTER

Se prestará el servicio de Contact Center para caracterizar los usuarios en términos que el modelo de la base de datos lo permita. Adicionalmente, el Contact Center contará con una línea habilitada para la salida y recepción de llamadas de los usuarios para atender sus requerimientos y solicitudes de información relacionadas con el agendamiento de citas médicas, así como información sobre los diferentes servicios y procedimientos de la Unidad Prestadora De Salud Antioquia objeto de la presente propuesta.

Lo anterior, con el objetivo de habilitar un medio de contacto que solucione en el menor tiempo posible las dudas, solicitudes o inconvenientes que sean reportados o consultados durante la ejecución del contrato.

La operación del Contact Center incluye las siguientes actividades y capacidades: Gestión de personal para la operación.

- Gestión de personal para la operación.
  - Se contará con un equipo de trabajo de 16 personas, distribuidas entre agentes, técnicos, coordinador y analista de calidad.
  - El personal cumplirá con todos los requisitos legales, jurídicos y estudios de seguridad para cumplir sus funciones para la Unidad Prestadora De Salud Antioquia

- Suministro de infraestructura, canales y sistema de información.
- El personal prestara las funciones respectivas en las instalaciones de Valor+
- Se contará con dos personas in house en las instalaciones de la Unidad Prestadora De Salud Antioquia para atender requerimiento y solicitudes de primera mano. (para esta personal la

unidad deberá de brindar el puesto de trabajo requerido, además de una conectividad a internet y servicios de electricidad para los equipos necesarios)

- Los equipos de cómputo contaran con la versión de Office 365 y Windows 10/11; La Unidad Prestadora De Salud Antioquia, brindara todos los usuarios, accesos a herramientas, VPN, y/o similares para la prestación del servicio.

- Aprovisionamiento de puestos de trabajo para el personal del Contact Center.
- Atención de llamadas entrantes a través de los medios de contacto definidos.
- Registro y clasificación de los casos en un sistema que permita analizar el comportamiento del servicio en aras de la mejora continua.
- Realizar escalamiento de casos en cuya situación no se pueda dar respuesta/solución desde el Contact Center.

* ANS: Analizando el promedio de llamadas y el porcentaje de abandono del histórico mes a mes, se establece un porcentaje de abandono máximo del 25%.

Objetivos

- Escuchar al usuario activamente entendiendo sus necesidades y atendiendo sus requerimientos.
- Asesorar y presentar la mejor opción disponible que responda a sus necesidades.
- Recibir y escalar las PQRS.
- Ejecutar campañas de salida como apoyo a las estrategias operativas.

Conociendo que uno de los retos principales de los Contact Center es el ausentismo y la rotación del personal, y partiendo que con las personas se va gran parte del conocimiento y la experiencia, Valor+ como estrategia de mitigación de este riesgo y buscando brindar una experiencia diferenciadora a sus clientes trabaja en dos frentes principales:

- Proceso de retención del personal a través de la contratación de personal por tiempo completo. "NO por horas de conexión".
- Proceso protagonista "Gestión del Conocimiento, entrenamiento y desarrollo

Agendamiento de citas

Un servicio de agendamiento de citas en una plataforma o sistema diseñado para facilitar la reserva de cita ya sea para servicios médicos o trámites en general. Descripción básica del servicio:

- Interfaz de usuario intuitiva: La plataforma debe de tener una interfaz fácil de usar tanto para los usuarios que solicitan citas como para el agente de Contact Center. Esto pueda incluir un calendario interactivo y opciones de búsqueda para encontrar disponibilidad.
- Registro de usuarios: Los usuarios deben ser registrados en la plataforma proporcionando información básica como nombre, dirección de correo electrónico y, a veces, información de contacto adicional.
- Selección de servicio: El agente debe tener la facilidad de seleccionar el tipo de servicio que necesitan el usuario y agendar la cita.
- Calendario de disponibilidad: Configuración para que los horarios disponibles estén actualizados en la plataforma.

- Confirmación de la cita: Una vez que el usuario selecciona un horario, se enviara una confirmación de cita. Esto puede incluir detalles como la fecha, la hora, la ubicación y cualquier instrucción especial.
- Recordatorios: Por medio del Contact Center se enviarán recordatorios automáticos por correo electrónico, mensaje de texto o notificación en la aplicación para ayudar a los usuarios a recordar su cita.
- Gestión de cancelaciones y cambios: Los usuarios pueden tener la opción de cancelar o reprogramar sus citas si es necesario. Esto puede estar sujeto a políticas específicas del proveedor de servicios.
- Pago (si es necesario): En algunos casos, los usuarios pueden realizar el pago de la cita a través de la plataforma, ya sea antes o después del servicio.

La plataforma de agendamiento de citas es propia de La Unidad Prestadora De Salud Antioquia, y deberá brindar acceso a Valor + y usuarios para los agentes del Contact Center para el agendamiento de los servicios.

El mantenimiento y/o actualización de esta plataforma es responsabilidad de La Unidad Prestadora De Salud Antioquia.

1. Disponibilidad de la plataforma

Se entiende la disponibilidad como la relación de tiempo que se espera que la plataforma se encuentre en funcionamiento, que en condiciones ideales deberá ser el 100%; pero para efectos de esta contratación está disponible debe ser el 99.90%, la cual estará a cargo de La Unidad Prestadora De Salud Antioquia.

2. Aplicativo soporte

Se debe suministrar las aplicaciones para el soporte de las operaciones de Contact Center, el software donde se documenta es propiedad del contratista la información que posee la biblioteca es propiedad compartida entre La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia y Valor +.

3. Biblioteca de información

Sirve como canal de comunicaciones entre La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia y el equipo del Contact Center, con el objetivo de establecer, unificar y asegurar de manera oficial, rápida y oportuna el manejo de la información que recibirá los ciudadanos, facilitando la estandarización de la información y una búsqueda ágil.

La actualización de esta biblioteca estará a cargo de Valor +, esta información estará disponible para ser utilizada por La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia en caso de ser requerida.

Al finalizar el contrato Valor + entregará la totalidad de la biblioteca de información en un formato adecuado y fácil consulta a La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia.

4. Puestos de trabajo

Cada asesor contará con un puesto de trabajo independiente con acceso a internet solo a las páginas autorizadas por La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia y a los aplicativos propios del Contact Center que no afecten los niveles de seguridad establecidos por la administración.

5. Servicios de entrada

A través del Contact Center se brindará información acerca de las campañas, proyectos, programas de La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia y demás servicios relacionados; para lo cual La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia deberá brindar la información verídica a Valor +.

Valor + estará en la capacidad de solucionar todas las inquietudes, reclamos o solicitudes de información a través de los medios del Contac Center, siempre y cuando La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia proporcione la información y las herramientas.

La gestión quedará registrada en un sistema que permita hacer el seguimiento y control, adicionalmente debe permitir monitorear el tiempo para respuestas y control de usuarios.

Entre los servicios de entrada que se brindan están:

- Atención de requerimientos vía correo electrónico, chat.
- Asesorías telefónicas de solicitudes y trámites.
- Respuesta de solicitudes y consultas

Principales características del servicio:

- Canales de atención: Los canales de atención habilitados para la prestación del servicio son teléfono y correo electrónico. Se realizará la grabación del 90% de las llamadas con almacenamiento de 1 mes. Si La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia requiere mantener esta información, podrá solicitar a Valor+ S.A.S que le sea entregada en unidades de CD (u otro medio que se defina entre las partes).
- Público objetivo: Usuarios del subsistema de salud de la Policía Nacional e información general de la Dirección de Sanidad Unidad Prestadora de Salud Antioquia.
- Reportes: Periódicamente se generan reportes identificando la gestión realizada y el resultado obtenido.
- Horario de atención: El servicio estará disponible de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 5:00 pm y sábados 8:00 am a 12:00m; Todo lo anterior en horario continuo; sin superar las 44 horas semanales estipuladas por MinTrabajo, para ello se establecerá una malla de turnos para el cumplimiento.

Este horario se establece contemplando la disminución de las horas semanales que MinTrabajo estipuló mediante Ley 2101 de 2021:

"A partir del 1 de julio de 2026, la jornada laboral será de 42 horas semanales"

CAMPAÑAS DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE CONTACT CENTER

Valor + S.A.S realizará diferentes campañas definidas con la Unidad Prestadora De Salud Antioquia.
La ejecución de las campañas incluye el intento de localización de los usuarios
A través de diferentes canales de contacto, para indicarles información y solicitudes pertinentes.

Para la configuración de las campañas Valor + utiliza los datos de localización suministrados por Unidad Prestadora De Salud Antioquia, contenidos en la base de datos SAP (o CRM), adicionalmente Valor + se apoya en el uso de base de datos externas existentes con el fin de enriquecer la información del contacto de los usuarios de la Unidad Prestadora De Salud Antioquia, de manera que se amplíe el margen de efectividad en la búsqueda de establecer contacto con los usuarios.

Campañas SMS, Correo Electrónico e IVR

Valor + ejecuta campañas de recordación a los usuarios de manera constante, de acuerdo con las necesidades y conveniencias que se definan. La ejecución de las campañas incluye el intento de localización de los usuarios a través de diferentes canales de contacto: telefónico, mensaje de texto al celular (SMS), mensaje de correo electrónico (mail) o IVR (llamadas pregrabadas).

Para esta gestión, adicionalmente se implementarán la identificación de las personas con mayor probabilidad y mejor pronóstico de contactabilidad, con la finalidad de determinar la priorización de los usuarios y la valoración de resultados.
Cantidades estipuladas de gestiones a realizar mensualmente (ANS): Acuerdo de nivel de servicio.

- SMS: 15.000
- IVR: 15.000
- Email: 15.000
- Llamadas: 10.000

Servicios de salida

Estos servicios pueden utilizarse para:

- Telemarketing.
- Coordinación de Citas
- Encuestas de satisfacción.
- Actualización de datos.
- Campañas de salida con mensajes informativos.

CRM DE GESTIÓN DE CITAS Y SOPORTE OPERATIVO

1. OBJETIVO

Definir las especificaciones funcionales y técnicas para la implementación de un sistema CRM orientado a la gestión de solicitudes de citas médicas, mediante la habilitación de canales digitales como WhatsApp y web, sin intervenir el sistema actual de asignación de citas.

2. ALCANCE

La solución contempla el diseño, desarrollo e implementación de un CRM como canal complementario que permita la recepción, organización y gestión de solicitudes de citas médicas por parte de los usuarios, así como el apoyo a la operación del call center.
Incluye:

- Canal digital de atención vía WhatsApp
- Canal web para registro de solicitudes
- Módulo CRM de gestión de solicitudes
- Módulo de atención por agentes
- Módulo de reportes e indicadores

No incluye

- Reemplazo del sistema actual de citas
- Integración directa con el sistema de agendas existente

3. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

La solución consiste en la implementación de un CRM que permita gestionar la demanda de citas médicas a través de canales digitales, donde el usuario registra su solicitud y esta es validada

posteriormente por un agente del call center en el sistema actual, para su confirmación mediante los canales establecidos.

4. FUNCIONALIDADES PRINCIPALES

4.1 Canal WhatsApp

- Registro de solicitudes mediante flujo conversacional
- Captura de datos del usuario y preferencia de cita
- Notificación de Cita Médica 24 horas antes de la misma

4.2Canal Registro

- Formulario de registro de solicitud de citas
- Validación básica de información del usuario

4.3 Módulo CRM

- Gestión de solicitudes de citas
- Estados: Nueva, En gestión, Confirmada, Rechazada
- Clasificación por especialidad y prioridad

4.4Gestión por agentes

- Validación manual en sistema existente
- Confirmación al usuario vía canales actuales

4.5 Reportes

- Número de solicitudes
- Tiempos de respuesta
- Demanda por especialidad

1. FLUJO OPERATIVO

- Usuario registra solicitud vía WhatsApp o Web
- Sistema CRM recibe y organiza la solicitud
- Agente valida en sistema actual
- Agente confirma la cita al usuario

2. ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO)

- Tiempo de primera respuesta al usuario: máximo 2 horas hábiles
- Tiempo de gestión de solicitud: máximo 24 horas hábiles
- Disponibilidad del sistema: mínima del 99%

3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

- Frontend: Aplicación web para agentes
- Backend: Servicios API REST
- Integración: WhatsApp Business API
- Base de datos: Motor relacional

4. BENEFICIOS ESPERADOS

- Reducción del volumen de llamadas
- Mejora en la organización de la demanda
- Optimización de tiempos operativos
- Mejora en la experiencia del usuario

Entregables

- Informes mensuales de la gestión realizada
- Informes estadísticos
- Informes financieros de ejecución
- Informe de ejecución de campañas
- Informes en la plataforma tecnológica
- Otros informes y reportes solicitados por la supervisión y/o en las especificaciones técnicas.

CAPACIDAD OPERATIVA

- ✓ Contar de manera parmente con la cantidad de agentes de acuerdo al presupuesto asignado, personal idóneo y con experiencia necesaria para la prestación de los servicios objeto del presente proceso.
- ✓ Los elementos, equipos y accesorios para la prestación del servicio deben ser suministrados por la entidad contratada, se aclara que la unidad prestadora de salud Antioquia será la responsable que suministrar los elementos del personal que se encuentre dentro de sus instalaciones propias.
- ✓ Contar con la capacidad técnica y tecnológica acordes para la prestación del servicio que se oferta, con el finde de dar cumplimiento al contrato de manera ininterrumpida.
- ✓ Dar cumplimiento durante toda ejecución del contrato a las condiciones técnicas y especificaciones de los servicios durante la ejecución del contrato.

ANEXO N°4

ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN, ASIGNACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS

En atención a lo estipulado en el artículo 7 de la ley 1150 de 2007, donde se establece que las garantías no son obligatorias en el contrato de empréstito, en los interadministrativos en los de seguros y en los contratos cuyo valor sea igual o inferior al 10% de la menor cuantía, se exigirán las siguientes garantías.

ETAPA CONTRACTUAL

RIESGO	Valor a asegurar	
Cumplimiento	10 % del valor total del contrato	duración del contrato y cuatro (04) meses mas
Calidad del servicio	10 % del valor total del contrato	duración del contrato y seis (06) meses mas
Póliza de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	5% del valor total del contrato	duración del contrato y 3 años más

MECANISMO DE COBERTURA	CLASE DE RIESGO	TIPIFICACION DE LOS RIESGOS	ESTIMACIÓN DEL RIESGO	ASIGNACIÓN DEL RIESGO	VIGENCIA	JUSTIFICACION COBERTURA / VIGENCIA
garantía única	riesgo jurídico	cumplimiento del contrato	10 % del valor total del contrato	contratista	duración del contrato y cuatro (04) meses mas	ampare el riesgo de incumplimiento durante la duración del contrato y cuatro (04) meses más. la estimación del riesgo cubre el 10% del valor del contrato como quiera que se pretenda el pago parcial o definitivo de los perjuicios que cause a la entidad, en los mismos términos de la cláusula penal pecuniaria.
garantía única	riesgo operativo	calidad del servicio	10 % del valor total del contrato	contratista	duración del contrato y seis (06) meses mas	ampara el riesgo de mala calidad del servicio durante el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más, buscando resarcir el detrimento causado a la entidad durante la vigencia del contrato.
garantía	riesgo jurídico	pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones laborales	5% del valor total del contrato	contratista	Vigencia del contrato y 3 años más	empara 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.

[redacted]												Factor(es) contribuyente(s)	Impacto después del tratamiento			Nivel de riesgo residual	Responsable de implementar tratamiento	Tipo de tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Calificación final				Mecanismo de monitoreo	Periodicidad
1	específico	externo	selección	operacional	inhabilidad sobreviniente durante el desarrollo del contrato.	terminación anormal del proceso de contratación y no cumplimiento del objeto del contrato	1	4	5	medio	contratista	Evitar el riesgo / declaración juramentada donde se certifique no estar incurso en inhabilidades.	1	3	4	bajo	no	dueño de la necesidad	adjudicación	evaluación jurídica	periodo de tiempo
2	general	externo	planeación y selección	riesgo regulatorio	pérdida de vigencia de la normatividad aplicable.	pérdida de tiempo en el proceso de implementación y ajuste de la nueva normatividad	posible (3)	2 (menor)	5 (riesgo medio)	aceptar el riesgo	grupo contratos	consultar el régimen de transición entre la normatividad que se venía aplicando y la nueva normatividad, aplicar.	raro (1)	2 (menor)	riesgo bajo (3)	3	no	jefe grupo contratos	permanente	verificación de la normatividad vigente, actualización.	permanente
3	General	Externo	Selección	Riesgo Económico	Cambio de las condiciones económicas del mercado.	Aumento de tarifas que sobrepasan los precios techo obtenido en el estudio de mercado y comparativos de precios, lo que haría que los posibles contratistas no se presenten o que sus ofertas superaran los precios techo establecidos ocasionando la	2	3	5	riesgo medio	jefe administrativo y Grupo Contratos	Hacer monitoreo permanente de las condiciones del mercado, solicitar a los posibles contratistas que en sus cotizaciones se ajusten a la realidad y prevean cambios en las condiciones económicas del mercado.	Improbable (2)	2 (Menor)	Riesgo Bajo (4)	4	No	jefe administrativo y Grupo Contratos	Permanente	Verificación permanente de las condiciones del mercado, con especial cuidado cuando se está adelantando el proceso de selección.	Permanente

						declaratoria de desierta del proceso.														
4	especifico	externo	ejecución	operacional	que el contratista se retire, antes del plazo de ejecución del contrato.	terminación anormal del proceso de contratación y no cumplimiento del objeto del contrato	1	4	5	medio	entidad	reducir la probabilidad de ocurrencia/ informar al contratista desde la adjudicación del contrato las consecuencias del no cumplimiento de las obligaciones de las partes	1	2	3	bajo	no	analista de contratos	desde la adjudicación hasta la legalización del contrato	fecha de terminación del contrato	la notificación y firma del contrato
5	especifico	externo	selección	operacional	falsedad en los documentos que conforman la oferta	declaratoria desierto del proceso de contratación	1	4	6	medio	entidad	evitar el riesgo/Verificación estricta de los documentos que conforman la oferta, por parte del comité evaluador	1	1	2	bajo	no	Integrantes de los comités evaluadores (jurídico, económico y técnico)	evaluación de los comités	publicación de las evaluaciones	verificación de los documentos que integra la oferta.
6	General	Externo	Ejecución	Jurídico	Incumplimiento del contrato/ incumplimiento en las condiciones t	No poder cumplir con el objeto del contrato.	2	4	6	Alto	Contratista	Garantía única	1	2	3	si	Contratista	Fecha inicio del contrato	Fecha final del contrato o sus prorrogas	Durante el proceso de contratación	Permanente
7	especifico	externo	ejecución	riesgo operacional	riesgos derivados de la deficiente calidad y mala prestación del servicio	no ejecución del contrato, de acuerdo a lo establecido en las especificaciones técnicas	2	3	5	medio	entidad	reducir la probabilidad de ocurrencia /informes de supervisión donde se realice seguimiento a lo requerido en las especificaciones técnicas	1	2	3	bajo	si	supervisor del contrato	adjudicación del contrato	terminación del contrato	Informes de supervisión

												mínimas establecidas en la minuta								
8	General	Externo	Ejecución	Ambiental	Incumplimiento de las leyes y normas ambientales vigentes	La no prestación de los servicios de salud a los usuarios y beneficiarios del subsistema de salud, por cierre de los establecimientos de sanidad	2	4	6	Alto	Contratista	Cumplir con la normatividad ambiental establecida y no ser así notificar a la entidad correspondiente	1	4	5	si	Contratistas	Ejecución del contrato	Fecha final del contrato o sus prorrogas	Informes mensuales de seguimiento por parte del supervisor del contrato y/o quien haga sus veces	Permanente
9	especifico	externo	ejecución	riesgo operacional	Incremento de las tarifas por parte del contratista dentro de la ejecución del contrato	no ejecución del contrato, de acuerdo a lo establecido en las especificaciones técnicas	3	4	7	alto	entidad	El contratista deberá proyectar el valor de la oferta por el tiempo de la ejecución del contrato respectivo.	1	2	3	bajo	si	supervisor del contrato	desde la adjudicación hasta la legalización del contrato	Informe por el supervisor del contrato una vez sucedan los hechos	permanente

CONTRATO No. 192-5-20235-26 DEL PROCESO PN UPRES DEANT CD IA 219-2026 CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA Y VALOR + S.A.S QUE TIENE COMO OBJETO PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACIÓN GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA

ANEXO 5 ECONOMICO

1o	EL OFERENTE DEBERÁ DILIGENCIAR EL VALOR TOTAL DEL PRESUPUESTO ASIGNADO COMO LO SOLICITA LA ENTIDAD UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA, PARA ESTE CASO DEBE DILIGENCIAR EN EL PRESENTE FORMULARIO EL VALOR TOTAL $ 614.805.920,00	Incluya el precio como lo indique la Entidad Estatal

Ítem	Código UNSPSC	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio unitario estimado	Precio estimado
1	43231501	PRESTACION DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER	1,00	UN	614.805.920,00	614.805.920,00

2o	EN EL PRESENTE FORMULARIO LOS OFERENTES ESTARÁN DILIGENCIAR EL VALOR UNITARIO OFERTADO , SE RECUERDA QUE LA OFERTA NO PODRÁ SOBREPASAR EL VALOR UNITARIO TECHO ESTABLECIDO POR LA UNIDAD $ 122.961.184,00	Incluya el precio como lo indique la Entidad Estatal

Ítem	Código UNSPSC	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio unitario estimado	Precio estimado
1	43231501	PRESTACION DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER	1,00	UN	122.961.184,00	122.961.184,00

CONTRATANTE

Mayor **CARLOS ALBERTO GUILLEN AGUDELO**
C.C. No. 75.107.969 de Manizales
Jefe Unidad Prestadora de Salud Antioquia
NIT 901.363.087-6

CONTRATISTA

Señor (a) **DAVID ORLANDO QUINTERO JIMENEZ**
C.C. No. 98.664.174 de Envigado
REPRESENTANTE LEGAL
VALOR + S.A.S
NIT 900.968.726-2

Elaborado por: Subintendente, BRYAN MANUEL TOSCANO LOPEZ
Revisado por: Subintendente, BRYAN MANUEL TOSCANO LOPEZ - Responsable Grupo De Contratos
Vo. Bo. Teniente SUSAN STEPHANI CORTES LOPEZ- Jefe Grupo Apoyo Logístico y Financiero (E)
Aprobado por: Abogada, NATHALIE DURANGO PETRO- Asesor Jurídico - Asuntos Jurídicos
Fecha Elaboró: 25/06/2026
Ubicación: D:\2026\PROCESOS\CONTRATACION DIRECTA\CALL CENTER SEPTIEMBRE