POLICIA METROPOLITANA DE IBAGUÉ – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA

Ibagué, 26 ABR 2023

I. ASPECTOS GENERALES DEL ESTUDIO PREVIO.

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

1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETO

LA POLICÍA METROPOLITANA DE IBAGUE – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA, REQUIERE CONTRATAR EN LA CIUDAD DE IBAGUE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLOGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA ASI COMO INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL ADSCRITOS A LA UPRES TOLIMA.

clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
43231501	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	SOFTWARE	SOFTWARE FUNCIONAL ESPEIFICO DE LA EMPRESA	SOFWARE DE MESA DE AYUDA O CENTRO DE LLAMADAS
83111507	SERVICIOS PUBLICOS Y RELACIONADOS CON EL SECTOR PUBLICO	SERVICIOS DE MEDIOS DE TELECOMUNICACIONES	COMUNICACIONES TELEFONICAS LOCALES Y DE LARGA DISTANCIA	SERVICIOS DE BURO DE CENTRAL DE LLAMADAS
43211505	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS	IDENTIFICADOR DE LLAMADAS TELEFONICS AUTÓNOMA
43211509	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS	SISTEMAS DE CONTABILIZACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS
43221529	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS	MEDIDOR DE LLAMADAS

1.2 VALOR ESTIMADO

El valor estimado es por la suma de CIENTO VEINTIOCHO MILLONES CIEN MIL DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS CON SETENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE ($128.100.277,72) para la vigencia 2023.

Grupo lote	Unidad	Descripción	Recurso	Cantidad	Valor unitario más IVA	Valor total estimado MAS IVA
N/A	UPRES Tolima	Servicio de CALL CENTER 4 operarios	16	CINCO (05) MESES	$ 25.620.055,54	$128.100.277,72
				Total		$128.100.277,72

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

Plan Anual de Adquisiciones N° 136 de fecha 24/04/2023 - Recurso 16 – Programa "O" SERVICIOS AUXILIARES POR TELEFONO – SERVICIO DE CALL CENTER A 02 02 02 008 05 09 03 por valor de CIENTO VEINTIOCHO MILLONES CIEN MIL DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS CON SETENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE ($128.100.277,72).

No.	Fecha	Unidad	Recurso	No. Plan de compras	Descripción	Cantidad	Valor unitario más IVA	Valor total más IVA
1	24/04/2023	UPRES TOLIMA	16	136	Servicio de CALL CENTER	Cinco (05) meses	$ 25.620.055,54	$128.100.277,72
					Total	150 días	$ 25.620.055,54	$128.100.277,72

1.4 CLASE DE CONTRATO

Prestación de servicios (Acuerdo Marco de Precios)

1.5 PERFIL Y CALIDAD DE LOS PROPONENTES

Conforme a las características del Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicios de BPO II

CCE-025-AMP-2021 vigente (De enero 26 2021 hasta julio 25 de 2023)

1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN

Tomando como referencia la normatividad establecida por el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional en el Acuerdo No.002 donde se establece el Plan de Servicios de Sanidad Militar y Policial donde se debe brindar un servicio integral a los afiliados y beneficiarios garantizándoles los recursos disponibles en cada uno de los subsistemas para la prestación de los servicios de Salud y en su artículo No.2 Alcance - El plan de Servicios de Sanidad Militar y Policial permitirá la atención integral de sus afiliados y beneficiarios del SSMP, en las áreas de promoción, prevención, protección, recuperación y rehabilitación PARAGRAFO entiéndase como atención integral las actividades asistenciales médicas y quirúrgicas, odontológicas, hospitalarias y farmacéuticas, contenidas en el plan de servicios de Sanidad Militar y policial que se suministra dentro del país y correspondientes a los Niveles de Atención. Es necesario contratar la prestación de servicios de educación especial dadas las necesidades de la unidad considerando además que no se cuenta con instalaciones ni infraestructura para satisfacer dichas necesidades.

Es así que se deben utiliza mecanismos que permitan y posibiliten el fácil el acceso de los usuarios al portafolio de servicios ofrecido por la unidad, de tal manera que se debe velar por la utilización de herramientas tecnológicas y que estén al alcance dentro del mercado y de los usuarios para permitir entonces que los usuarios por medio de una línea telefónica puedan acceder a los diferentes servicios.

Es claro que no se cuenta con el recurso humano ni con la infraestructura para solventar este tipo de necesidades definido claramente como servicio BPO, mecanismo a través del cual cualquier usuario puede accesar a los diferentes servicios simplemente realizando una llamada para así no tener que desplazarse hasta las instalaciones para obtener a una cita médica.

Los diferentes servicios con que cuenta la unidad y de los cuales se puede conseguir una cita vía llamada telefónica son: medicina general, odontología general, psicología, psiquiatría, fonoaudiología, ginecología, PYM, nutrición, pediatría y medicina interna.

El objetivo de la contratación es atender la necesidad del servicio, brindando así oportunidad y accesibilidad a nuestros usuarios; Es claro que la razón de ser de la Policía Nacional no está enfocada o constituida para atender este tipo de necesidades, no obstante, debe ser garante de derechos y deberes como es también

que se deben establecer condiciones que faciliten el acceso a la salud a usuarios del subsistema de salud de la Policía Nacional.

Esta contratación está encaminada al cumplimiento de la meta estratégica planteada por la Dirección de Sanidad de mejorar las condiciones en la prestación de los servicios de salud de la comunidad policial.

La población a la cual se busca satisfacer con este tipo de servicios, son los usuarios y beneficiarios del subsistema de salud de la Policía Nacional residentes en el Departamento del Tolima y residentes en los municipios de Norcasia, Victoria, Samaná y la Dorada del Departamento de Caldas.

Igualmente se deben buscar mecanismos que permitan el fácil acceso a los servicios usuarios ofreciendo oportunidad en la prestación del servicio y calidad del mismo, teniendo en cuenta y dando aplicación a las disposiciones emitidas sobre el tema por la ley 019 de 2012 "ley anti tramites".

Proceso	Servicio	Generalidad
Información y tramites generales de la unidad de prestación de salud Tolima de la Policía Nacional	Información y trámites generales del proceso de afiliación.	Con el ofrecimiento de este servicio la unidad prestadora de salud Tolima, pretende brindarle a los usuarios (titulares y beneficiarios) del subsistema de salud de la Policía Nacional la posibilidad de resolver inconvenientes relacionados con la afiliación, y que estén al alcance procedimental y operativo por parte de un operador del CALL CENTER, es claro que algunos de los requerimientos realizados por los usuarios no podrán ser resueltos a través de un operador del CALL CENTER en virtud a requerimientos del proceso como el allegar documentación a las oficinas de registro y control de usuarios del departamento del Tolima, pero es importante que el usuario cuando se acerque a la unidad prestadora de salud Tolima ya tenga la información necesaria para la resolución de su trámite, sin la necesidad de acercarse a la unidad prestadora de salud Tolima 1 vez a requerir información del trámite y otra vez a llevar la documentación para resolver su requerimiento de forma definitiva.
	Servicios de la oficina de atención al usuario.	Con el ofrecimiento de este servicio la unidad prestadora de salud Tolima, pretende brindar a los usuarios (titulares y beneficiarios) del subsistema de salud de la Policía Nacional la posibilidad de resolver inquietudes respecto de requerimientos, tramites, reconocimientos, quejas, sugerencias presentadas por los usuarios a la Dirección de Sanidad con destinación a diferentes oficinas.
	Información relacionada con el objeto misional de la UPRES Tolima	Con el ofrecimiento de este servicio la unidad prestadora de salud Tolima, pretende brindar a los usuarios (titulares y beneficiarios) del subsistema de salud de la Policía Nacional la posibilidad de acceder a la información del portafolio de servicios de la unidad prestadora de salud Tolima, con lo cual el usuario podrá saber cómo, donde y cuando acceder a los servicios de la unidad de prestación de salud Tolima.

Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa	Administración del proceso de Agendamiento de servicios de consulta externa UPRES Tolima	Con la prestación de este servicio la unidad de prestación de salud Tolima pretende concentrar la administración de las agendas del servicio de consulta externa de todos los Establecimientos primarios de Sanidad Policial (ESPRI.) de la unidad prestadora de salud Tolima, esto con el objeto de brindar al usuario la posibilidad de acceder a una oferta de servicios unificada y no limitarse al acceso de los servicios de un establecimiento de sanidad policial (ESP) en particular.
	Asignación de servicios de consulta externa.	Con la prestación de este la unidad prestadora de salud Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita el acceso a los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada), lo anterior con la utilización de tecnologías de Call center con cobertura para la Unidad prestadora de salud Tolima.
	Solicitud de información de servicios de consulta externa.	Con la prestación de este servicio la unidad prestadora de salud Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita consultar y/o confirmar los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada) ya asignadas, lo anterior con la utilización de tecnologías de Call center con cobertura para el departamento del Tolima y algunos municipios del departamento de Caldas
	Cancelación de servicios de consulta externa.	Con la prestación de este servicio la unidad prestadora de salud Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita cancelar los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada) ya asignadas.

La única alternativa posible para satisfacer este tipo de necesidad, es a través de la contratación con una entidad que esté debidamente constituida y con capacidad de ofrecer los servicios en las condiciones exigidas por la unidad prestadora de salud Tolima.

La proyección de la orden de compra se estima para el mes de marzo de 2021 dadas las necesidades de la unidad.

De acuerdo a lo contemplado en el artículo 2.2.1.2.1.2.7 y 2.2.1.2.1.2.9 del Decreto 1082 de 2015, se consultó en la página del SECOP, la existencia de un acuerdo marco de precios vigente, aplicable al proceso de contratación en referencia y se observó, que a la fecha se encuentra vigente el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.

Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios de BPO II

CCE-025-AMP-2021
De Enero 26, 2021 hasta Julio 25, 2023

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de los Servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de los Servicios de BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios de BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios de BPO por parte de las Entidades Compradores.

Documentos del proceso (Enlace SECOP II del proceso https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?...)

Comprar

Al comprar a través de la Tienda Virtual de Estado Colombiano (TVEC) y del Acuerdo Marco, las entidades estatales pueden:

Adquirir los servicios de BPO en los Lotes: Lote 1 (Infraestructura en la Nube privada o pública y herramientas de machine learning y omnicanalidad) o Lote 2 (Infraestructura en le centro de datos propio del proveedor y herramientas multicanal)

Condiciones del Acuerdo Marco:

Consulte las condiciones para comprar al amparo del Acuerdo Marco para la adquisición de Servicios de BPO II AQUÍ

Fecha máxima para colocar Órdenes de Compra: *Desde el 25 de enero de 2021 hasta el 25 de julio de 2023*

Vigencia máxima para las Órdenes de Compra: *Hasta el 25 de Julio de 2024*

Fichas técnicas Acuerdo Marco

Catálogo para estructurar la compra

Simulador para estructurar la compra

Comunicado Actualización de precios 11 de febrero de 2021

2. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS DEL PROCESO

ENTIDAD Y UNIDAD	NÚMERO DEL CONTRATO	OBJETO	ACIERTOS	PROBLEMAS
American Business Process Services S.A Policía Metropolitana de Ibagué	CCE- 595-1-AMP-2017. OC. 47889	CONTRATAR EN LA CIUDAD DE IBAGUE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLOGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA E INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL ADSCRITOS A LA UPRES TOLIMA.	SECUMPLIO CON EL OBJETO CONTRACTUAL	NINGUNO
Unión Temporal Servicios BPO Policía Metropolitana de Ibagué	OC. 65311	CONTRATAR EN LA CIUDAD DE IBAGUE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLOGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA E INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL ADSCRITOS A LA UPRES TOLIMA.	SECUMPLIO CON EL OBJETO CONTRACTUAL	NINGUNO
Cobranza Nacional de Créditos S.A.S Conalcréditos – CALL CENTER Policía Metropolitana de Ibagué	O.C 89498	CONTRATAR EN LA CIUDAD DE IBAGUE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLOGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA E INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL ADSCRITOS A LA UPRES TOLIMA.	SECUMPLIO CON EL OBJETO CONTRACTUAL	NINGUNO
BPM Consulting Policía Metropolitana de Ibagué	O.C 100439	CONTRATAR EN LA CIUDAD DE IBAGUE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLOGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA E INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL ADSCRITOS A LA UPRES TOLIMA.	EN EJECUCIÓN	NINGUNO

3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Según lo expresado por el literal c) del numeral 1.1. Capítulo III de la resolución No. 03049 de 2014, *"Por medio de la cual se adopta el manual de contratación de la Policía Nacional"*:

> *"Se expresarán las razones que llevan a escoger la modalidad de selección de que se trate, indicando sobre el particular, los aspectos que se consideran determinantes para la aplicación de una u otra modalidad. (Podrán considerarse para los efectos enunciados las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación, la cuantía o destinación de los bienes, servicios u obra, naturaleza de los contratantes, etc.)"*

B. SELECCIÓN ABREVIADA. Reglada por el numeral 2 del Artículo 2 de la ley 1150 de 2007 y el Capítulo 2, Sección 1, Subsección 2 del Decreto 1082 de 2015, así:

"(...) La Selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio, puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual..."

En sujeción a la norma anterior, el numeral 2 del capítulo II de la Resolución No. 03049 de 2014, dispone:

"(...) Es una modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio, pueden adelantarse procesos simplificados. Para efectos de esta modalidad de selección, el numeral 2° del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007..."

Son causales de esta modalidad:

- **Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes:**

El literal a) del Numeral 2 del Artículo 2 de la ley 1150 de 2007, manifiesta:

"(...) La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.

Para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos..."

Se aclara que las entidades estatales de la rama ejecutiva del poder público del orden nacional, obligadas a aplicar la ley 80 de 1993 y ley 1150 de 2007 o las normas que las modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de características técnicas Uniformes a través de los Acuerdos marco de Precios vigentes.

Así la cosas y de conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.2.9. del Decreto 1082 de 2015, Colombia Compra Eficiente deberá publicar el catálogo para Acuerdos Marco de Precios, y las entidades Estatales en la etapa de planeación del proceso de contratación están obligadas a verificar si existe un Acuerdo Marco de Precios vigente, con el cual la Entidad Estatal pueda satisfacer la necesidad identificada. De encontrarse el bien o servicio dentro del catálogo para Acuerdos Marco de Precios, las entidades Estatales enmarcadas dentro del inciso primero del Artículo 2.2.1.2.1.2.7. del Decreto 1082 de 2015, estarán obligas a suscribir el Acuerdo Marco de Precios, en la forma que Colombia Compra Eficiente disponga.

4. CRITERIOS DE SELECCIÓN

4.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

De acuerdo marco de precios CCE-025-AMP-2021 con cuatro agentes con puesto de trabajo teniendo en cuenta las necesidades de la unidad prestadora de salud Tolima.

LUGAR DE ENTREGA O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de centro de contacto (Administración o Asignación de citas médicas) se debe prestar en las instalaciones de la entidad contratista de acuerdo a las condiciones exigidas en el acuerdo marco de precios BPO II CCE-025-AMP-2021.

FORMA DE EJECUCIÓN

La adjudicación de la presente orden de compra se efectuará en forma **TOTAL** a aquel oferente que, una vez cumplido con los requisitos exigidos en el evento, ofrezca el menor valor.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será de cinco (5) meses contados a partir del 19 de junio de 2023.

FORMA DE PAGO

El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro.

La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.

Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución. En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor, no obstante, para el caso de aquellas entidades compradoras que aún se encuentran ajustando sus procedimientos a las nuevas disposiciones de la DIAN el proveedor deberá entregar la factura de acuerdo con las disposiciones internas de la Entidad Compradora para lo cual deberá concertar el procedimiento con el supervisor de la Orden de Compra.

El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender los servicios que se encuentren pendientes a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago.

El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos.

Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.

La policía metropolitana de Ibagué - Unidad prestadora de salud TOLIMA, pagará al **CONTRATISTA** el valor de la Orden de Compra que resulte del presente proceso, en la ciudad de Ibagué, de manera mensual, dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la factura acompañada de constancia de recibo a satisfacción de los servicios prestados, expedida por parte del supervisor de la orden de compra junto con la acreditación del contratista de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en Salud, pensiones y riesgos profesionales; respecto al pago de parafiscales se aplicará En virtud de lo consagrado en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y Decreto 1273 de 2018, el **CONTRATISTA** deberá acreditar el cumplimiento de sus obligaciones con los Sistemas de Seguridad Social en Salud, Pensiones, Riesgos Profesionales, Aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (I.C.B.F.) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), mediante certificación suscrita por el Representante Legal del **CONTRATISTA** o su Revisor Fiscal – si lo tuviere – en la que conste tal situación.

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

PROCEDIMIENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS PARA EMISIÓN DEL RAS

SOPORTES DE LAS FACTURAS PARA EL MECANISMO DE PAGO

- Factura electrónica conforme a las condiciones y términos que señala la DIAN, el correo será establecido por la jefatura Administrativa de la Unidad prestadora de Salud Tolima y/o el supervisor de la Orden de Compra.
- Comprobante de recibido del servicio a satisfacción firmado por el supervisor de la orden de compra.
- Acreditación del contratista de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al sistema de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales; respecto al pago de parafiscales se aplicará lo

dispuesto en el artículo 65 de la ley 1819 de 2016 y demás normatividad vigente.

El recibo a satisfacción, aunque se encuentre suscrito por el supervisor de la orden de compra, no implica el recibo o aprobación definitiva por parte de la POLICIA NACIONAL y por consiguiente, no exime al CONTRATISTA de su responsabilidad en cuanto a la calidad del servicio prestado o de cualquier otra obligación contractual o de responsabilidad civil.

Si los documentos en referencia son devueltos por la Policía Metropolitana de Ibagué - Unidad prestadora de salud Tolima, por inconsistencias como la falta de información o mal diligenciamiento de los mismos, la Policía Metropolitana de Ibagué - Unidad prestadora de salud Tolima, se obliga a la asignación nuevamente del turno, siempre y cuando se hubieren subsanado las observaciones y se haya cumplido con el trámite documental dentro del plazo indicado.

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 el recibo a satisfacción en la Unidad prestadora de salud Tolima.

SUPERVISOR, INTERVENTOR Y/O COORDINADOR

El supervisor de la orden de compra será el jefe del ESPRI Ibagué, quien haga sus veces o quien con posterioridad designe el ordenador del gasto, quien verificará la ejecución idónea y el cumplimiento del objeto de la Orden de Compra, 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".*

FORMA Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación de la presente orden de compra se efectuará en forma **TOTAL** a aquel oferente que, una vez cumplido con los requisitos exigidos en el evento, ofrezca el menor valor.

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

Los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a Colombia Compra Eficiente una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es Colombia Compra Eficiente.

Por su parte, durante la operación secundaria los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a favor de las Entidades Compradoras que le coloquen al Proveedor Órdenes de Compra a través del Acuerdo Marco una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es la Entidad Compradora.

Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras

Los Proveedores del Acuerdo Marco deben constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencias establecidos en la Tabla 2.

En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 2 después de haber sido afectada.

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.

Tabla 2 Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	15% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Calidad del Servicio	10% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y (3) tres años más

La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

La Entidad Compradora debe aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su envío por parte del Proveedor.

Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por los plazos señalados en la Tabla anterior. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 2 después de haber sido afectada.

II. ESTUDIO DEL SECTOR

1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Teniendo en cuenta que en la actualidad existe un acuerdo marco de precios según lo consultado en la página del sistema electrónico de contratación pública Colombia compra eficiente, el análisis del mercado corresponde a las entidades adjudicatarias descritas dentro del acuerdo marco y como quiera que nuestra necesidad obedece a un servicio básico de acuerdo con la demanda del mismo, puede ser prestado por las entidades como lo describe el respectivo contrato N° BPO II CCE-025-AMP-2021. que son:

Colombia Compra Eficiente	
Nombre	Andrés Ricardo Mancipe González
Cargo	Subdirector de Negocios
Teléfono	7956600
Dirección de notificación	Carrera 7 # 26 – 20 Piso 10
Correo electrónico	Andres.mancipe@colombiacompra.gov.co

Millenium BPO SA	
Nombre	Andrés Eduardo Zuluaga Camacho
Cargo	Representante Legal
Teléfono	6500800
Dirección de notificación	Carrera 16 No 100 – 20 Piso 3
Correo electrónico	aconde@millenium.com.co

Emtelco SAS	
Nombre	Maritza Garzón Vargas
Cargo	Representante Legal
Teléfono	3002424482
Dirección de notificación	Calle 14 No 52 A - 174, Medellín
Correo electrónico	Isabel.londono@emtelco.com.co

Cobranza Nacional de Créditos SAS	
Nombre	Carlos Fernando Sánchez Beltrán
Cargo	Representante Legal
Teléfono	3102122619 -3213700728
Dirección de notificación	Calle 98 # 70-91 OFICINA 302 CENTRO EMPRESARIAL PONTEVEDRA
Correo electrónico	jpavan@emergiacc.com

BPM Consulting LTDA	
Nombre	Norberto Duarte Monsalve
Cargo	Representante Legal
Teléfono	3215734798-3156066269
Dirección de notificación	Cra 17 No. 164-25
Correo electrónico	milena.rico@bpmconsulting.com.co

outsourcing SA	
Nombre	John Fernando Santafé Correa
Cargo	Representante Legal
Teléfono	3138702613
Dirección de notificación	Avenida Carrera 7 No 127-48 Of 1010
Correo electrónico	varincon@outsourcing.com.co

Unión Temporal Servicios BPO	
Nombre	Luzmila Cruz Gaitán
Cargo	Representante Legal
Teléfono	4231700 -3102937944
Dirección de notificación	Av El Dorado 85 D 55 Loc 149 D
Correo electrónico	comercialcolombia.compraeficiente@americasbpo.com

Unión Temporal ASD- IQ	
Nombre	Armando Flórez Pinzón
Cargo	Representante Legal
Teléfono	3165220293
Dirección de notificación	Calle 32 No 13 - 07
Correo electrónico	rflorez@grupoasd.com.co

2. ANÁLISIS DEL MERCADO

Dentro de la ciudad del Ibagué y el departamento del Tolima, existen diferentes empresas con la capacidad de ofertar los servicios de centro de contacto a las diferentes entidades públicas y privadas del sector salud, bancario, y demás que actividades comerciales, no obstante, como ya se indicó y de acuerdo al marco normativo aplicable, como entidad estatal estamos en la obligación de aplicar lo signado en el acuerdo marco de precios suscrito para tal fin.

A) IDENTIFICACION DEL PROVEEDOR:

- COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA.
- OUTSOURCING S.A.
- EMTELCO S.A.S.
- BPM Consulting LTDA
- Unión Temporal Servicios BPO
- Unión Temporal ASD -IQ

C) PRECIOS DE MERCADO:

Los precios del mercado obedecen a los anexos de precios básicos, sin embargo, existe libertad para ofrecer valores por parte de las dos entidades oferentes sin que estos sobrepasen los montos máximos exigidos por Colombia compra teniendo en cuenta el tipo de servicio, la modalidad del agente, las características, elasticidad, nivel, capacidad y cantidad en tiempo.

3. ANÁLISIS DE LA OFERTA

ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DE COSTO: Resulta conveniente para esta unidad, contratar con entidades que estén en la capacidad de ofrecer el servicio bajo las condiciones óptimas y accesibles para nuestros usuarios, de no ser así y como quiera que no se dispone de los recursos, infraestructura y recurso humano idóneo para la prestación de este tipo de servicio.

COSTOS DE OPORTUNIDAD: Es fundamental contratar este tipo de servicios con el propósito de atender las necesidades de la unidad, brindar acceso y oportunidad a los mismos; de no contar con estos servicios se tendrían que instalar la tecnología, los operarios en instalaciones propias lo cual puede constituir claramente sobrecostos.

VALORACIÓN DE BENEFICIOS: Los beneficios atribuibles al presente proceso de contratación es el adquirir la prestación de servicios garantizando accesibilidad y oportunidad a nuestros usuarios quienes lo requieren.

Ofrecer condiciones óptimas en el mejoramiento de la salud de los usuarios que necesitan de este tipo de servicios.

Garantía de los derechos constitucionales del derecho a la salud el derecho a la vida por cuanto se garantiza la oportunidad y accesibilidad a los servicios establecido en el portafolio de servicios de la unidad.

COSTOS INDIRECTOS: Las tarifas o costos como aquellas obligaciones atribuibles al pago de salarios, prestaciones sociales y la constitución de pólizas que amparen el riesgo de La orden de compra en que caso que sea necesario deben ser asumidas por el adjudicatario, igualmente todos aquellos valores adicionales que requiera el oferente para el cumplimiento del objeto contractual.

4. MONEDA A CONTRATAR

La oferta debe ser presentada en pesos colombianos.

5. ANÁLISIS DE PRECIOS

Considerando que en la actualidad existe un acuerdo marco de precios para el servicio de centro de contacto, los precios del mercado para este caso en particular, obedecen a los precios establecidos dentro del catálogo servicios BPO teniendo en cuenta la cantidad de operarios y el reajuste que se le debe hacer a cada servicio.

5.1. PRECIOS HISTÓRICOS (N/A)

5.2. PRECIOS DE CATÁLOGO O PORTALES WEB

Actualmente se encuentra vigente el ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE -025-AMP-2021 vigente hasta el 25 de julio de 2023.

5.3. PRECIOS DE MERCADO

El análisis del valor estimado para este tipo de servicios y como quiera que existe un acuerdo marco de precios vigente para el servicio de centro de contacto, obedece al valor estimado resultante del cargue de la necesidad de la unidad en el simulador de cotización la cual se pone a disposición de las entidades oferentes En el sistema de contratación pública SECOP.

SIMULACION 5 MESES

Solicitud de Cotización
BPO

Información de la Entidad Compradora

Nombre de la Entidad	POLICIA METROPOLITANA DE IBAGUE UPRES DETOL	NIT	900.468.439
Dirección de la Entidad	Carrera 48 sur No. 157-159 via Picaleña	Correo de contacto	jorge.ibanez1239@correo.policia.gov.co
Municipio	Ibague	Teléfono de contacto	3.147.462.783
Nombre funcionario Comprador	CR CARLOS GERMAN OVIEDO LAMPREA		

Resumen de Cotización

Tipo de Servicios: Lote 1

Generar CSV

Cantidad de filas: 5

Paquete de Servicios

Num.	Cod. Matriz	Servicio	Características 1	Características 2	Características 3	Características 4	Características 5	Características 6	Capacidad
1	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	NA	NA	NA	4
2	IT-BPO-7-6	Mensaje de conexión entrante/Retrocesos	Gestionar de rifa a cobrar	NA	NA	NA	NA	NA	1750
3	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	NA	NA	NA	NA	10000
4	IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	NA	NA	NA	NA	10000
5	IT-BPO-5-1	Tramitar SIP	NA	NA	NA	NA	NA	NA	8
6	IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para vigente	Multicanal	NA	NA	NA	NA	NA	4

Valores

Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Valor Unitario + Gravamenes	Valor X Capacidad	Precio Total
Mes	5,00	Mes	$ 4.468.421,68	$ 4.468.421,68	$ 17.873.686,72	$ 89.368.433,60
Minuto	5,00	Mes	$ 43,01	$ 43,01	$ 75.267,50	$ 376.337,50
Mensaje SMS	5,00	Mes	$ 12,90	$ 12,90	$ 129.000,00	$ 845.000,00
Correo	5,00	Mes	$ 11,47	$ 11,47	$ 114.700,00	$ 573.500,00
Mes	5,00	Mes	$ 74.553,86	$ 74.553,86	$ 596.430,88	$ 2.982.154,40
Licencia por canal por Agente	5,00	Mes	$ 456.728,89	$ 456.728,89	$ 2.740.373,34	$ 13.701.866,70
					Sub Total	$ 107.647.292,20
					IVA	$ 20.452.985,52
					Valor Total	$ 128.100.277,72

5.5 ANÁLISIS DEL VALOR ESTIMADO

El análisis del valor estimado para este tipo de servicios y como quiera que existe un acuerdo marco de precios vigente para el servicio de centro de contacto, obedece al valor estimado resultante del cargue de la necesidad de la unidad en el simulador de cotización la cual se pone a disposición de las entidades oferentes En el sistema de contratación pública SECOP.

5.6 VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

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

Capitán **WALTER TARAZONA SUAREZ**
Jefe Unidad Prestadora Salud Tolima (E)

Subintendente **MONICA ALEXANDRA DUARTE PARRA**
Jefe ESPRI BAIBA

Documentos Anexos al Estudio Previo:

La unidad Policial debe tener en cuenta que la lista que sigue a continuación es obligatoria.

Contiene la referenciación de Anexos y Formularios, los cuales conforme a la modalidad de contratación a adelantar, serán escogidos por el funcionario estructurador de la necesidad y aportados al Estudio Previo.

Los documentos seleccionados en la siguiente lista, aplican para el proceso de Seleccionar modalidad de contratación cuyo objeto es **CONTRATAR EN LA CIUDAD DE IBAGUE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLOGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA E INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL ADSCRITOS A LA UPRES TOLIMA.**

Aplica Anexos

(Los anexos se imprimen junto con el estudio previo)

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

Formularios adjuntos al estudio previo

Aplica (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

(Relacionar los demás documentos que sean necesarios y no se encuentren incluidos en la presente lista, tales como, conceptos ambientales, indicadores financieros, conceptos jurídico-catastrales, certificación de verificación de tratados internacionales, solicitud de cotización, cotizaciones, plan de compras, CDP, documentos de vigencias futuras, escrituras públicas, licencias de construcción, licencias ambientales, permisos especiales, documentos anexos que permitan dar cumplimiento al decreto 1072 de 2015, en cuanto a los requisitos relacionados con la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo para los contratistas, entre otros)

Otros _____

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

En mí calidad de responsable encargado de telemática de la unidad prestadora de salud Tolima, manifiesto con la suscripción de esta CERTIFICACION que consultado el Inventario de Bienes del almacén, sistemas de la unidad y el personal que labora en unidad prestadora de salud Tolima, no se cuenta con la tecnología, recursos, ni personal para atender las necesidades de nuestros usuarios para la asignación de citas de CALL CENTER y por tal razón la única forma de resolver la necesidad es mediante la contratación del servicio que actualmente se tiene solo hasta el mes de noviembre.

Firma,

Subintendente **LINA QUISOBONY RENGIFO**
Responsable de Telemática UPRES Tolima

Inicio de la operación
Las partes deben suscribir un acta de inicio y un cronograma de trabajo para la implementación e inicio de la operación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra. El acta de inicio debe ser elaborada por la Entidad Compradora y firmada de común acuerdo por las partes. Para la suscripción del acta de inicio, el Proveedor debe indicar a la Entidad Compradora el formato en el cual debe entregar su información para que el Proveedor preste los Servicios BPO, este formato debe entregarse durante los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra, si no se da en este tiempo la Entidad podrá entregar sus requerimientos como lo estime pertinente.
La Entidad Compradora debe entregar al Proveedor el alcance y detalle los procesos de negocio a tercerizar, la información de integración con otros aplicativos de terceros o propios de la Entidad Compradora, los canales de comunicación definidos asociados a los servicios contratados, fijar tiempos de implementación de todos los servicios y todo lo requerido para iniciar la operación. La Información entregada debe contemplar entre otros (i) la definición de los KPIs o indicadores de gestión del proceso, de los canales de comunicación, indicadores y parámetros dentro del sistema de gestión de calidad, entre el responsable de calidad del nuevo proveedor y la Entidad Compradora, (ii) El manual de calidad para la prestación del servicio. El manual debe incluir los parámetros del servicio y las definiciones de errores críticos de usuario y de negocio, este manual podrá ajustarse las veces que sea necesario durante la ejecución de la Orden de Compra, ya sea por parte de la Entidad Compradora o a solicitud y bajo causa justificada por parte del Proveedor. El tiempo transcurrido entre la colocación de la Orden de Compra y el inicio de la operación de los Servicios BPO son los definidos en los tiempos de aprovisionamiento. El Proveedor al inicio de la operación, debe entregar a la Entidad Compradora 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. La Entidad Compradora puede autorizar al Proveedor el inicio de la operación con una cantidad de Agentes menor a la mínima exigida, en cuyo caso el Proveedor deberá disponer los recursos tecnológicos necesarios para iniciar la operación.
Periodos de estabilización del servicio
Durante los tres (3) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor y la Entidad Compradora pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de la estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios BPO solicitados en la Orden de Compra cumplen con la solicitud de la Entidad Estatal. Durante este periodo la Entidad Compradora no puede hacer descuentos por los indicadores establecidos en el ANS si esta situación se debe a un mal dimensionamiento por parte de la Entidad Compradora. En caso de que el Proveedor no cumpla con los ANS establecidos por (i) fallas en sus herramientas, o (ii) retrasos en la prestación del servicio causados por lentitud en los computadores

de los agentes para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio, (iii) retraso en el aprovisionamiento de los servicios o (iv) inadecuada capacitación de los agentes, la Entidad Compradora puede aplicar el descuento correspondiente. Las partes deben verificar el segundo caso a través de pruebas de la aplicación en computadores con mayor rendimiento y verificando si es necesario que el Proveedor proporcione equipos diferentes para eliminar estos retrasos.

La Entidad Compradora debe mantener indemne al proveedor respecto de los ANS cuando ocurran fallas en las consultas en las aplicaciones propias, indisponibilidad de sus aplicaciones o fallas no atribuibles al Proveedor.

Una vez finalizado el tiempo de estabilización del servicio, el Proveedor debe entregar a la Entidad Compradora un reporte sustentado de los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización en el que indique (i) cuáles son los indicadores que no es posible garantizar con la estructura actual de la operación y (ii) qué cambios en la operación deben ocurrir para poder cumplir con los indicadores.

La Entidad Compradora puede modificar la Orden de Compra para hacer los ajustes descritos por el Proveedor.

Si la Entidad Compradora no puede hacer los ajustes descritos por el Proveedor, los nuevos umbrales serán los que acuerden las partes. De no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales.

Basado en el comportamiento histórico de la demanda del servicio, la Entidad Compradora podrá argumentar el carácter estacional de su operación, con lo cual no será aplicable el ajuste de los umbrales de los ANS, conforme a los reportes del periodo de estabilización, pues no se estaría reflejando una situación homóloga a la realidad de la operación durante la vigencia de la Orden de Compra. En su lugar, se actualizarán o escalarán periodo a periodo los umbrales de cumplimiento de los niveles de servicio de manera proporcional a la capacidad operativa de cada mes, previa definición de esta a partir del TMO meta definido, la ocupación mínima a cumplirse y la disponibilidad total de agentes. Lo anterior, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales.

Si la Entidad Compradora no hace los ajustes recomendados por el Proveedor, no acepta los umbrales definidos, según el reporte del periodo de estabilización, o no argumenta y se acoge al tratamiento definido para operaciones con demanda de servicio estacional, no podrá hacer ningún descuento descrito en el ANS para los indicadores afectados.

El periodo de estabilización puede repetirse para (i) las adiciones de nuevos servicios a la Orden de Compra, (ii) cuando la Entidad Compradora introduce cambios en la operación que incrementan en más del 20% el TMO, (iii) cuando se incremente la cantidad de Agentes en más del 20% a lo inicialmente contratado, o (iv) cuando por una situación imprevista cambian las condiciones de operación (por ejemplo, cambios normativos que alteran el volumen de transacciones, situaciones de emergencia, cambios en la estacionalidad de la operación, entre otros). En estos casos el periodo de

estabilización es de 1 mes. En caso de que los cambios impliquen Agentes Profesionales o Especializados, la estabilización se extiende 1 mes adicional. Este periodo de estabilización solamente aplica a los nuevos servicios y a los servicios afectados por la variación del TMO o por la situación imprevista.

Zona	Municipios
1	Bogotá D.C., Facatativá, Zipaquirá, Chía, Mosquera, Madrid, Funza, Cajicá, Soacha, Sibaté, Tocancipá, La Calera, Sopó, Tabio, Tenjo, Cota, Cogua, Nemocón, Gachancipá, Bojacá.
	Medellín, Caldas, La Estrella, Itagüí, Sabaneta, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, Envigado, Rionegro.
	Cartagena, Turbaco, Arjona, Turbaná, Santa Rosa, Santa Catalina, Clemencia, María La Baja, Mahates, San Estanislao, Villanueva.
	Barranquilla, Soledad, Galapa, Puerto Colombia, Malambo.
	Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta.
	Cali, Palmira, Yumbo, Jamundí, Florida, Pradera, Candelaria, Dagua, Puerto Tejada, Santander de Quilichao, Villa Rica, Cartago.
2	Armenia, Circasia y Salento, Montenegro, Calarcá, La Tebaida.
	Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, San Cayetano, El Zulia, Puerto Santander, Tibú.
	Ibagué, Valle de San Juan, San Luis, Piedras, Flandes, Espinal, Coello, Cajamarca, Anzoátegui, Alvarado.
	Manizales, Villamaría, Anserma, Palestina, Chinchiná, Neira, Marulanda.
	Montería, Cereté, Puerto Escondido, San Pelayo, San Carlos, Planeta Rica, Tierralta, Valencia, Canalete, Los Cordobas.
	Neiva, Campoalegre, Palermo, Aipe, Rivera, Tello, Baraya, Villavieja, Garzón, La plata.
	Pasto, Nariño, Sandoná, Ancuya, Yacuanquer, Funes, Tangua, Imués, Chachaguí, Buesaco, El Tambo, La Florida, Potosí, Ipiales, Ospina, Arboleda, El Tablón.
	Pereira, Dosquebradas, La Virginia, Marsella, Santa Rosa de Cabal.
	Popayán, El Tambo (Cauca), Piendamó – Tunía, Timbío, Cajibío, El Bordo - Patía.
	Santa Marta, Ciénaga, Pueblovíejo, El Retén, Fundación.
	Sincelejo, Sampués, Palmito, Tolú, Tolú Viejo.
	Tunja, Chiquinquirá, Cómbita, Duitama, Villa de Leyva, Cucaita, Sora, Tinjacá, Ráquira, Samacá, Sáchica, Soracá, Ciénega, Boyacá, Jenesano, Ramiriquí, Miraflores, Tibaná, Garagoa, Oicatá, Chivatá, Sibaté, Siachoque, Toca, Tuta, Santa Rosa de Viterbo, Nobsa, Belén, Paz del Río, Isa, Pesca, Monguí, Mongua,Tópaga, Corrales , Firavitoba, Moniquirá, Sogamoso, Paipa, Ventaquemada.

	Villavicencio, Acacías, Cumaral, Restrepo, El Calvario, Puerto López, Puerto Gaitán, San Carlos de Guaroa, Granada.
	Yopal, Nunchía, Paya, San Luis de Palenque, Orocué, Maní, Aguazul.
3	El resto del territorio nacional.

B. Perfiles de los Agentes

_ 1. Agente general

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Bachiller
Experiencia	Experiencia mínima de (6) meses como Agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.
Remuneración mínima	Uno punto cinco (1,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	• Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones
	• Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
Funciones recomendadas	• Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos. • Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación. • Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios prestados en el Call Center. • Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por las Entidades Compradoras relacionadas con los procesos de negocio de la Entidad que se tercerizan a través de los Servicios BPO.

	• Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera. • Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad para la Operación en el evento de cotización o en el inicio de la Orden de Compra

Servicios a contratar

D. RECURSO HUMANO

Código del servicio *IT-BPO-25*

Nombre del servicio	Agente en Sitio
Alcance del servicio	Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad Compradora, dotado con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Agente en Sitio / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Modalidad del Agente	Agente general Agente técnico Agente profesional Agente especializado
Puesto de trabajo en sitio	El Agente debe estar dotado con: (i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, 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. (iii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones.

Canales de Atención al usuario	La Entidad Compradora debe contratar la licencia de la plataforma de centro de contacto para gestionar los canales de comunicación requeridos de acuerdo con la ficha técnica IT-BPO-47
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna
	Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo Servicio 7x24
Entrenamiento en Servicios BPO	El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.
Entrenamiento en Procesos de Negocio de la Entidad Compradora	La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad Compradora sede del Proveedor o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: (i) Hasta 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10. Si el entero es 0, se contempla 1 Agente) (ii) Más de 200 Agentes: 10% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior)
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Un (1) Mes
Nivel de Servicio	Plata Oro Platino

Código del servicio *IT-BPO-7*

Nombre del servicio	Minutos de conexión outbound/inbound

Alcance del servicio	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad Compradora, es decir minutos de telefonía.
Unidad de **facturación del** servicio	Valor Minuto (Tipo de Minuto)
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Corresponde al minuto de conexión, a partir del contacto efectivo con el ciudadano y que consume el Agente para la atención a través del canal contratado por la Entidad Compradora. Es decir, es el cobro del minuto desde que la llamada es contestada por el ciudadano. El servicio incluye todos los costos asociados a la telefonía. No incluye el Agente.
Canal de atención	El Proveedor de servicios debe aprovisionar el servicio, para que sean operados por los Agentes en el canal de atención telefónico o voz
Tipo de Minuto	Minuto Outbound de fijo a 01-8000 Minuto Outbound desde celular a 01-8000 Minuto Outbound entre fijos en ciudades principales (Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín) Minuto Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional Minuto Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional Minuto Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular Minuto Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico, a fijos en Europa, Asia, Oceanía y el resto de América, a móviles en Europa, Asia, Oceanía y el resto de América y al resto del mundo. Minuto Inbound de fijo a 018000 Minuto Inbound de celular a 018000
Reporte	El Proveedor de servicios, debe disponer de una herramienta que permita obtener reportes que reflejen lo siguiente: Si la llamada fue efectiva Duración de la llamada No contestada Número o contacto errado Cuelgue de la llamada Celular apagado Buzón de voz
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Nombre del servicio	Mailing
Alcance del servicio	Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada
Unidad de facturación del servicio	Correo efectivo enviado
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Servicio de envío de mensajes a correos electrónicos definidos por la Entidad Compradora. El Proveedor debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de correos electrónicos, así como el envío de correos electrónicos personalizados con herramienta de diseño y plantillas. La Entidad Compradora debe enviar un listado o base de datos con los correos electrónicos y nombres de las personas a quienes se enviará un correo electrónico de manera masiva y a cuáles personalizada.

	El correo electrónico opera bajo el dominio de la Entidad Compradora si esta así lo requiere, para lo cual la entidad compradora realizará configuraciones en su dominio que permitan el acceso a la herramienta de envíos masivos del Proveedor y hacer el envío, de lo contrario el Proveedor debe enviar los correos electrónicos y personalizados desde un correo electrónico o herramienta de su propiedad y con su dominio disponible y autorizado por la Entidad. En caso de que la Entidad Compradora cuente con servicio de correo en la nube, el Proveedor de servicios debe verificar el acceso y acciones a realizar a través de los permisos asignados por la Entidad para la gestión del correo electrónico. El Proveedor debe facturar mensualmente, los servicios efectivamente prestados, es decir los correos electrónicos enviados.
Herramientas de Hardware y Software	El Proveedor de servicios debe contar con una herramienta administradora de correo electrónico, que permita realizar la gestión del correo, que permita la configuración, organización y demás actividades asociadas a la gestión por correo electrónico. El Proveedor debe contar con una herramienta para el envío masivo de correos, que permita el envío a mínimo 5.000 correos electrónicos simultáneos o de manera masiva por día. El Proveedor debe disponer de la herramienta para obtener reportes que reflejen lo siguiente: • Correos entregados, • Rechazados (rebote) • Apertura de correo

Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Codigo del servicio *IT-BPO-16*

Nombre del servicio	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos
Alcance del servicio	Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles
Unidad de facturación del servicio	Tipo SMS enviado
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Servicio de envío de mensajes cortos – SMS a los teléfonos celulares definidos por la Entidad, con extensión máxima de 160 caracteres por mensaje. En caso de que un mensaje supere la cantidad de caracteres definida, se contemplan la cantidad de SMS adicionales tantos caracteres contenga el mensaje total, adicional debe contemplar el uso de caracteres especiales dentro del mensaje, como tildes, signos (*, +, /, -, &, #, etc.) en el consumo total de SMS para un mensaje enviado. El servicio debe permitir el envío de mensajes a los teléfonos celulares de los operadores móviles de telefonía celular. El servicio de mensajes cortos – SMS llega al 100% de los celulares en Colombia sin discriminar operador, plan o tipo de celular. Siempre y cuando el servicio se encuentre habilitado en todos los operadores; Debe llegar adicionalmente, a AVANTEL teniendo en cuenta su cobertura. El Proveedor debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de mínimo 1000 SMS/minuto, así como el envío de mensajes cortos – SMS personalizados y el registro de las respuestas recibidas para los SMS en doble vía. La Entidad Compradora debe enviar un listado o base de datos con los números celulares y nombres de las personas a quienes se enviará un mensaje corto – SMS de manera masiva y a cuáles personalizada. El servicio incluye la retransmisión de mensajes cortos – SMS de manera continua y automática y por una única vez durante las 24 horas siguientes a su envío, para los casos en los cuales el celular se encuentre apagado y no reciba el mensaje; El Proveedor debe contemplar en el valor del servicio, los costos de retransmisión y la Entidad paga por los SMS efectivos enviados.

	La Entidad Compradora debe tener en cuenta la regulación y normatividad vigentes para el envío de SMS. Contar con un usuario de la herramienta del operador de SMS, que le permita realizar el respectivo seguimiento, control y reporte de la calidad de las respuestas recibidas. Un SMS en doble vía se considera envío y respuesta, no se contempla niveles adicionales de respuesta. En caso de que la Entidad requiera enviar otro SMS al ciudadano como respuesta al mensaje recibido, debe pagar el SMS adicional enviado. Para el SMS en doble vía, el valor ofertado incluye el SMS enviado y las respuestas esperadas, indistintamente si se recibe respuesta a todos los SMS enviados o no.
Tipo de SMS	SMS en una vía SMS en doble vía
Horario de disponibilidad del servicio	Jornada ordinaria: Este servicio se contempla en el horario definido por el ente regulador en la normatividad vigente. La Entidad Compradora debe gestionar las autorizaciones pertinentes en caso de requerir el envío de mensajes a contactos específicos fuera del horario definido por el ente regulador.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-47*

Nombre del servicio	Plataforma de Centro de Contacto para Agente
Alcance del servicio	Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad Compradora.
Unidad de facturación del servicio Plataforma Multicanal (Lote 1 y 2)	Licencia por Agente por canal / Mes
Unidad de facturación del servicio Plataforma Omnicanal (Lote 1)	Licencia por posición / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Modalidad de licenciamiento	Plataforma Multicanal Plataforma Omnical

Canales de Atención al usuario	<table><tr><th>PLATAFORMA MULTICANAL (Lote 2)</th><th>CANALES DE ATENCION</th><th>PLATAFORMA OMNICANAL (Lote 1)</th></tr><tr><td>X</td><td>Canal de atención telefónico Inbound</td><td>X</td></tr><tr><td>X</td><td>Canal de atención telefónico Outbound</td><td>X</td></tr><tr><td>X</td><td>Canal de atención telefónico Blending</td><td>X</td></tr><tr><td>X</td><td>Canal de atención chat vía web</td><td>X</td></tr><tr><td>X</td><td>Canal de atención correo electrónico</td><td>X</td></tr><tr><td>X</td><td>Canal de atención chat vía WhatsApp</td><td>X</td></tr><tr><td>X</td><td>Canal de atención red social Facebook</td><td>X</td></tr><tr><td>X</td><td>Canal de atención red social Instagram</td><td>X</td></tr><tr><td>X</td><td>Canal de atención red social Twitter</td><td>X</td></tr><tr><td>X</td><td>Mensajes SMS</td><td>X</td></tr><tr><td>X</td><td>Videollamada</td><td>X</td></tr><tr><td>X</td><td>Web callback</td><td>X</td></tr><tr><td>X</td><td>Clic to call</td><td>X</td></tr><tr><td>NA</td><td>Chatbot Dumb</td><td>X</td></tr><tr><td>NA</td><td>Chatbot Smart</td><td>X</td></tr><tr><td>NA</td><td>Voicebot Dumb</td><td>X</td></tr><tr><td>NA</td><td>Integración con otras aplicaciones</td><td>X</td></tr></table>
	La Entidad Compradora debe dimensionar de acuerdo con la cantidad de Agentes las licencias por puesto de trabajo para que sea operado cada canal de atención
Plataforma de Centro de Contacto Omnicanal, vista 360° Lote 1	El Proveedor debe realizar la integración a nivel de datos, de la operación de la Entidad Compradora, con los registros generados desde los diferentes canales de atención a fin de centralizar toda la información relacionada con el ciudadano y recuperarla para gestionar nuevos contactos. Incluye la personalización e integración de la plataforma con aplicativos, sistemas de información y procesos de negocio propios de la Entidad Compradora y que resulta indispensable tener integrados para brindar atención de los ciudadanos. La Entidad Compradora debe indicar la integración de datos a realizarse para brindar atención y debe contratar las horas de desarrollo para llevar a cabo la integración
Plataforma multicanal Lote 2	La Entidad Compradora debe seleccionar los canales de atención que deben ser gestionados por los Agentes y contratar la licencia por cada canal de atención requerido.

Codigo del servicio *IT-BPO-1*

Nombre del servicio	Troncal SIP
Alcance del servicio	Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes.
Unidad de facturación del servicio	Canal en troncal SIP / Mes

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Detalle	Este servicio debe ser contratado por la Entidad Compradora para la gestión del canal de comunicación telefónico, para la entrada y salida de llamadas. Debe ser dimensionado de acuerdo con la cantidad de Agentes disponibles para gestionar el canal telefónico, así como la transaccionalidad definida en este canal, por ejemplo, IVR transaccional, Voicebot y demás servicios de los que pueden hacer uso los usuarios para resolver sus inquietudes. Troncal SIP viene con plan de minutos ilimitados de conexión outbound local, por lo que estos costos de minutos outbound local no deberán cobrarse, ya que están involucrados dentro del servicio. El proveedor debe tener la disponibilidad, instalación y configuración para coincidir con el inicio de la operación del canal de voz. El proveedor debe disponer del ancho de banda de Internet necesario para garantizar la disponibilidad y calidad de servicio. Debe ofrecer seguridad y garantizar la interoperabilidad de dicha troncal.
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 90 días calendario
	En caso que la Entidad Compradora cuente con servicio de correo en la nube, el Proveedor de servicios debe verificar el acceso y acciones a realizar a través de los permisos asignados por la Entidad para la gestión del correo electrónico. El Proveedor debe facturar mensualmente, los servicios efectivamente prestados, es decir los correos electrónicos enviados. Así, en caso de enviar menos de mil correos, debe facturar el valor proporcional.
Herramientas de Hardware y Software	El Proveedor de servicios debe contar con una herramienta administradora de correo electrónico, que permita realizar la gestión del correo, que permita la configuración, organización y demás actividades asociadas a la gestión por correo electrónico.
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio