

Página 1 de 17	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 2BS-FR-0004		
FECHA: 15-01-2016		
VERSIÓN: 7		
FORMATO DE DILIGENCIAMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS		

POLICÍA METROPOLITANA DE IBAGUE – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA

Ibagué, 14 de abril de 2020

1. DEFINICIÓN O IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y ANALISIS 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, ODONTOLÓGICAS 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.				
	clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
	43231501	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	SOFTWARE	SOFTWARE FUNCIONAL ESPECIFICO DE LA EMPRESA	SOFTWARE 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 TELEFONICAS 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
1.2 VALOR ESTIMADO	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
	El valor estimado del presente proceso de contratación es la suma de: setenta y seis millones ochocientos treinta y seis mil setecientos noventa y seis pesos con setenta y nueve centavos m/cte. (\$76.836.796,79)				

1.3	CERTIFICACIÓN PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	PAA N° 124 de fecha 01 de abril de 2020, Rubro 02 02 02 008 04 01; "SERVICIO DE TELEFONIA Y OTRAS TELECOMUNICACIONES- servicio de Call Center" por valor de ochenta y ocho millones trescientos treinta mil pesos m/cte. (\$88.330.000,00)
1.4	CLASE DE CONTRATO	Acuerdo marco de precios
1.5	PERFIL Y CALIDAD DE LOS PROPONENTES	Pueden participar entidades legalmente constituidas, que tengan dentro de su actividad comercial el objeto del presente proceso de contratación y que se encuentren dentro de las entidades seleccionadas dentro del acuerdo marco de precios para el servicio de centro de contacto.
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 utilizar 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 acceder 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 y pediatría. 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 trámites 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, trámites, 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	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 de Sanidad Policial (E.S.P.) del departamento de policía Tolima, esto con el objeto de brindar al usuario la

LUGAR DE ENTREGA O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIOS

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 CCE- 595-1-AMP-2017.

FORMA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Las descritas en el acuerdo marco de precios contrato CCE- 595-1-AMP-2017, según anexo N° 2 especificaciones técnicas de los servicios de centro de contacto, modalidades y perfiles de los agentes/ pliegos de condiciones.

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución será de cinco (05) meses contados a partir primero (01) de mayo de 2020.

FORMA DE PAGO

La policía metropolitana de Ibagué - Unidad prestadora de salud TOLIMA, pagará al **CONTRATISTA** el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Ibagué, de manera mensual, dentro de los sesenta (60) 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 objeto del contrato firmada por el supervisor del contrato y 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 contenido en los Artículos 1 y 8 del Decreto 862 de 2013 " *En el evento en el que la facturación la efectúe el consorcio o unión temporal bajo su propio NIT, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 del Decreto 3050 de 1997, la factura, además de señalar el porcentaje o valor del ingreso que corresponda a cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal, indicará el nombre o razón social y el NIT de cada uno de ellos. Estas facturas deberán cumplir los requisitos señalados en las disposiciones legales y reglamentarias. En el evento previsto en el inciso anterior, quien efectúe el pago o abono en cuenta deberá practicar al consorcio o unión temporal la respectiva retención en la fuente a título del impuesto sobre la renta para la equidad – CREE, y corresponderá a cada uno de sus miembros asumir la retención en la fuente a prorrata de su participación en el ingreso facturado.*" conforme al artículo 9 del Decreto 862 de 2013; documentos que deben ser tramitados en la Ventanilla Única – Central de Cuentas del Grupo de Apoyo Administrativo dla unidad prestadora de salud TOLIMA, donde de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007 "Derecho a Turno" se le asignará un número de radicación. En caso que el CONTRATISTA presente los documentos requeridos para el pago después del día seis (6) del mes los pagos se realizarán dentro de los (60) días hábiles siguientes a la fecha de la radicación. En todo caso, los pagos están sujetos a la disponibilidad de PAC y ubicación de los recursos por parte del Nivel Central. La documentación debe ser presentada en carpeta cuatro aletas con máximo 250 folios para dar cumplimiento a lo establecido por la ley general de archivo.

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

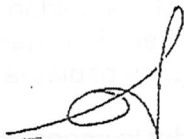
El contratista debe allegar durante los primeros 5 días calendario del mes subsiguiente a la emisión de la factura, con copia de la documentación del usuario que recibió el servicio (documento de identidad y carnet o constancia de tatum) además en formato Excel la siguiente información en el siguiente orden: número de factura, fecha de la factura, fecha de prestación del servicio, nombre del usuario, documento de identificación, diagnóstico, servicio y valor facturado, el RAS técnico económico, con el fin de radicar la factura en la ventanilla única de radicación.

SUPERVISOR DEL CONTRATO

El supervisor del contrato será el funcionario responsable del seguimiento y control de macro agendas del personal asistencial de la unidad prestadora de salud Tolima, quien haga sus veces o quien con posterioridad designe el ordenador del gasto, quien verificará la ejecución idónea y el cumplimiento del objeto del contrato de acuerdo con las funciones asignadas para el efecto en la resolución No. 00090 del 15 de enero de 2018 *"Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional adoptado mediante Resolución 03049 de 2014"*.

FORMA Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación del presente proceso de selección se efectuara en forma **TOTAL** a aquel oferente que oferte el menor valor.



Mayor BLADIMIR ACEVEDO MORA
Jefe Unidad Prestadora de salud Tolima

ESTUDIO DE MERCADO

1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

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 utilizar 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 acceder 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 y pediatría.

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 trámites generales de la unidad prestadora 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 unidad prestadora de salud 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 prestadora de salud Tolima.
Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa	Administración del proceso de Agendamiento de servicios de consulta externa de la unidad prestadora de salud Tolima	Con la prestación de este servicio la unidad prestadora de salud Tolima pretende concentrar la administración de las agendas del servicio de consulta externa de todos los Establecimientos de Sanidad Policial (E.S.P.) del departamento de policía 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 el departamento del Tolima.
	Solicitud de información de servicios	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

de consulta externa.	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 la el departamento del Tolima.
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, lo anterior con la utilización de tecnologías de Call center con cobertura para el departamento del Tolima.

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 del contrato es estimada para el mes de mayo de 2020 dadas las necesidades de la unidad.

2. ANÁLISIS DE LA OFERTA DEL MERCADO

DESCRIPCION DEL MERCADO: 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° CCE- 595-1-AMP-2017. que son:

AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A
MULTIENLACE S.A.S
DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA.
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.
IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS
COMWARE S.A.
SELCOMP INGENIERIA S.A.S
UNION TEMPORAL MH-SL
COLOMBIANA DE SOFTWARE Y HARDWARE COLSOF S.A.
UNION TEMPORAL AMERCAS CARVAJAL – UT A&C

A) ANÁLISIS DEL SECTOR

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.

B) IDENTIFICACION DEL PROVEEDOR:

- AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A
- MULTIENLACE S.A.S
- DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

- COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA.
- OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.
- IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS
- COMWARE S.A.
- SELCOMP INGENIERIA S.A.S
- UNION TEMPORAL MH-SL
- COLOMBIANA DE SOFTWARE Y HARDWARE COLSOF S.A.
- UNION TEMPORAL AMERCAS CARVAJAL – UT A&C

C) PRECIOS DE MERCADO:

Los precios del mercado obedecen a los anexos de precios básicos 2020, 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.

D) ANALISIS 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,

E) 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 sobre costos.

F) VALORACION 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.

G) CONDICIONES DEL CONTRATO:

LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

El servicio de CALL CENTER (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 CCE- 595-1-AMP-2017.

FORMA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

La prestación del servicio por parte del contratista del contrato o contratos que se llegaren a adjudicar, se hará **de acuerdo a los requerimientos** y según las necesidades de la unidad prestadora de salud Tolima, e inicia una vez se surtan los trámites de perfección legalización exigidos por Colombia compra eficiente.

Por lo anterior el contratista

- a) Designar un funcionario que cumpla funciones de enlace con el supervisor, tanto para la atención de pacientes como problemas administrativos financieros.
- b) Cumplir con las condiciones técnicas y el recurso humano ofrecidos al momento de presentar la propuesta.
- c) Presentar plan de contingencia en el evento de casos de fuerza mayor con los servicios y / o profesionales.
- d) Informar al supervisor del contrato designado por la unidad prestadora de salud Tolima Departamento Policía Tolima una vez éste se encuentre ejecutado en un Cincuenta (50%) y Ochenta (80%).

El contratista prestará en forma continua y permanente los servicios a los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional- Unidad prestadora de Salud Tolima, bajo los principios de eficacia, universalidad, calidad y solidaridad.

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución será de cinco (5) meses contados a partir primero (01) de mayo de 2020.

H) 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 del contrato 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.

PROCEDENCIA DEL SERVICIO

Nacional

MONEDA A CONTRATAR

La oferta debe ser presentada en pesos colombianos

3. ANALISIS DE PRECIOS

5.1 PRECIOS REFERENCIA SECOP (N/A)

5.2 ANÁLISIS DE PRECIOS HISTÓRICOS (N/A)

5.3 ANÁLISIS PRECIOS DE MERCADO

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.

5.4 ANALISIS 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.

5.5 VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

ÍTEM	RECURSO	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO mes	TIEMPO A CONTRATAR	VALOR TOTAL ESTIMADO
1	16	IT-BPO-CC-1-1 - Agente de Centro de Contacto-General_Jornada Ordinaria-Plata - 4 Agente	12.490.885,96	cinco (5) meses	62.454.429,80
2	16	IT-BPO-CC-10-6 - Minuto de conexión Outbound de fijo a celular -- Todos los operadores de telefonía móvil celular-NA_Minuto 7x24-NA - 1750 minuto	165.182,50		825.912,50
3	16	IT-BPO-CC-15-1 Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos (10.000)	257.400,00		1.287.000,00
2	16	IT-BPO-CC-16-1 - Mailing-NA_Servicio 7x24-NA - 5 Paquete de 1000 correos (10.000)	278,90		1.394,50
SUBTOTAL					64.568.736,80
IVA					12.268.059,99
VALOR TOTAL					76.836.796,79

ANEXO No 2

CONDICIONES DEL SERVICIO

Paquete de Servicios									Valores			
Item	Código	Descripción	Unidad de Medida	Horario	Plaza	Cantidad	Valor Unitario	Valor Mensual	Valor Anual	Valor Mensual	Valor Anual	Valor Mensual
1	IT-BPO-CC-1-1	Agente de Centro de Contacto	General	Jornada Ordinaria	Plata	4	5,00	Mes	\$3.122.721,49	\$ 3.122.721,49	\$12.490.885,96	\$82.454.429,80
2	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	NA	Minuto 7x24	NA	1750	5,00	Mes	\$ 94,39	\$ 94,39	\$ 185.182,50	\$ 825.912,50
3	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NA	Jornada Ordinaria	NA	10000	5,00	Mes	\$ 25,74	\$ 25,74	\$ 257.400,00	\$ 1.287.000,00
4	IT-BPO-CC-16-1	Mailing	NA	Servicio 7x24	NA	10	5,00	Mes	\$ 27,89	\$ 27,89	\$ 278,90	\$ 1.394,50
1. Si requiere agregue o elimine filas												\$64.568.736,80
												\$12.268.059,99
												\$76.836.796,80

Se hace necesario incorporar los servicios de (IT-BPO-CC-15-1 - Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos-NA_Jornada Ordinaria-NA - 10000 SMS) y (IT-BPO-CC-16-1 - Mailing-NA_Servicio 7x24-NA - 10 Paquete de 1000 correos) Con el fin de mejorar la calidad del servicio y disminuir el alto porcentaje de inasistencia por parte de los usuarios y beneficiarios del subsistema de salud de la Policía Nacional en la unidad prestadora de salud Tolima, se requiere de la notificación mediante un mensaje de texto y/o correo electrónico de la respectiva cita asignada con 12 horas de anterioridad a la fecha y hora de atención.

Servicio a contratar
IT-BPO-CC-1-1 - Agente de Centro de Contacto-General_Jornada Ordinaria-Plata - 4 Agente
IT-BPO-CC-10-6 - Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular-NA_Minuto 7x24-NA - 1750 Minuto
IT-BPO-CC-15-1 - Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos-NA_Jornada Ordinaria-NA - 10000 SMS
IT-BPO-CC-16-1 - Mailing-NA_Servicio 7x24-NA - 10 Paquete de 1000 correos

ANEXO N° 3

CERTIFICACION DE LA NECESIDAD

En mi calidad de responsable 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 .

Firma,



Patrullera LINA JAHNELLY QUISOBONI RENGIFO
Responsable de Telemática UPRES Tolima