

RESPUESTAS OBSERVACIONES PROCESO DE INVITACIÓN PÚBLICA NO. 3 DE 2022 QUE TIENE POR OBJETO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL ENVÍO DE COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO, IMPLICA EL FRONT Y BACK OFFICE; GESTIÓN PERSUASIVA Y PRE- JURÍDICA DE COBRO DE APORTES A RIESGOS LABORALES EN MORA O CON INEXACTITUDES Y GESTIÓN PERSUASIVA Y PRE- JURÍDICA DE RECOBROS POR MORA E INCONSISTENCIAS ADMINISTRATIVAS.

OIGAME CONSULTORES EMPRESARIALES S.A.S.

- OSERVACIÓN 1

En el numeral 2 **REQUISITOS MÍNIMOS DE CONTRATACIÓN** en el apartado **2.1 ASPECTOS JURÍDICOS HABILITANTES** numeral 2.1.19. se indica: “El proponente deberá aportar certificado expedido por entidad certificadora habilitada en Colombia, vigente y donde se indique la norma en que se certifica”. Este punto obliga a tener un certificado en Sistema Integral de gestión vigente, es posible con la carta del representante legal certificar el trámite y el avance del proceso de recertificación que se lleva a cabo en este momento, Junto con la validación del proceso de certificación anterior, Esto amparado en que muchas de las empresas están surtiendo procesos de recertificación y/o actualización de sus procesos debido a los cambios provocados por el confinamiento

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

- OBSERVACIÓN 2

En el numeral 2 **REQUISITOS MÍNIMOS DE CONTRATACIÓN** en el apartado **2.1 ASPECTOS JURÍDICOS HABILITANTES** numeral 2.1.19. se indica: “El proponente deberá aportar certificado expedido por entidad certificadora habilitada en Colombia, vigente y donde se indique la norma en que se certifica”. Este punto obliga a tener un certificado en Sistema Integral de gestión vigente, por favor aclarar si es válido que únicamente una de las entidades conformantes de la UT o Consorcio tenga la certificación y esta sea valida

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

- OBSERVACIÓN 3

En el numeral 2 **REQUISITOS MÍNIMOS DE CONTRATACIÓN** en el apartado **2.1 ASPECTOS JURÍDICOS HABILITANTES** numeral 2.1.19. se indica: “El proponente deberá aportar certificado expedido por entidad certificadora habilitada en Colombia, vigente y donde se indique la norma en que se certifica”. Este punto obliga a tener un certificado en Sistema Integral de gestión vigente, nuestra solicitud es que sea tenido en

cuenta que por lo menos uno de los miembros de la UT o Consorcio tenga la certificación y esta sea válida para el proceso.

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

ABACO ABOGADOS Y CONSULTORES S.A.S.

• OBSERVACIÓN 1

ACLARACIÓN DE PRESUPUESTO

En el numeral 1.8. de los pretérminos se indica el presupuesto por cada uno de los años de vigencia del contrato. Teniendo en cuenta que el presupuesto oficial es aquel que tentativamente se le va a pagar al contratista y que el contratista recibe el pago con base en un porcentaje del dinero recuperado, se requiere que la entidad aclare lo siguiente:

A. Teniendo en cuenta que el presupuesto es de cinco mil millones aproximadamente, ¿significa que este es el valor estimado a pagar al contratista?

B. ¿Cuál es el valor total de deudas en mora que se van a cobrar por parte del contratista?

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos. No obstante, se advierte que en el numeral citado se indica que "...Positiva pagará al contratista la suma mensual vencida que corresponda a la factura por los servicios efectivamente prestados en el mes anterior y de acuerdo con el informe aprobado por el supervisor..."

• OBSERVACIÓN 2

DISCRIMINACIÓN DE CARTERA PENDIENTE POR RECUPERAR

Con la finalidad de poder evaluar la oferta económica y la factibilidad del proceso, se le solicita a la entidad brindar la siguiente información:

a. Número de deudores respecto de los cuales se realizará la labor de cobro

b. Ubicación de los deudores

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

c. Promedio de las deudas

RESPUESTA:

No hay valor promedio por aportante, se indica el promedio por rango.

d. Estadísticas del promedio de tiempo que demora el proceso de recuperación de dineros.

RESPUESTA:

Esto depende de la experiencia y conocimiento sobre los servicios a contratar y los esfuerzos (tecnología, recurso humano, etc.) que tenga y dedique el oferente.

e. Tasa o porcentaje de recuperación de cartera efectiva.

RESPUESTA:

Esto depende de la experiencia y conocimiento sobre los servicios a contratar y los esfuerzos (tecnología, recurso humano, etc.) que tenga y dedique el oferente. Actualmente la meta mínima de cierre mensual es del 3% sobre el valor asignado, pero este porcentaje puede variar.

f. Aclarar si solamente se realizará cobro prejurídico y no coactivo

RESPUESTA:

Por favor remitirse a los términos de referencia.

- OBSERVACIÓN 3

SERVICIO DE COMUNICACIONES CERTIFICADAS

a. ¿Qué entiende técnicamente la entidad por la expresión “Front Office”?

b. ¿Qué entiende técnicamente la entidad por la expresión “Back Office”?

RESPUESTA:

Remitirse al numeral 1.8. PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO PARA LA CONTRATACIÓN; “...El Front y BackOffice en este servicio, implica además de adelantar el procedimiento que más adelante se especificará, la atención a cada requerimiento o solicitud que se reciba por cualquier medio y que se haya generado por el envío de estas comunicaciones, así como la entrega de las actas que comprueben el envío del correo de acuerdo con las especificaciones legales y los informes de gestión...”

c. ¿El servicio de correo electrónico será para uso exclusivo del contratista en el marco de la ejecución del contrato o en algún momento empleados de Positiva también harán uso del mismo?

RESPUESTA:

El envío de comunicaciones por correo electrónico certificado será utilizado por Positiva a través del proveedor a quien se le adjudique el contrato, según lo requerimientos técnicos señalados. Los empleados de Positiva no harán uso de este servicio directamente.

d. ¿Se requiere que el servicio de correo electrónico certificado se integre con algún software o plataforma de Positiva?

RESPUESTA:

No, sólo se requiere que las actas que certifiquen cada uno de los envíos se cargué en el administrador de cartera de Positiva.

e. ¿La entidad brindará la base de datos con los correos electrónicos de los deudores y demás información de contacto?

RESPUESTA:

Si, pero el proveedor a quien se le adjudique el contrato puede consultar bases públicas alternas de las que se puedan obtener nuevos datos.

f. Se solicita que la entidad aclare la forma mediante la cual se va a contar el número de correos enviados. Al respecto se solicita que se tenga en cuenta que si, por ejemplo, en un mismo correo se le envía la información a dos personas, el sistema lo contabiliza como dos correos y, por ello, se cobrará el envío de dos correos electrónicos.

RESPUESTA:

La contabilización se hace sobre cada dirección de correo electrónico al que se certifique un envío exitoso, conforme se indica en los pretérminos de referencia.

- OBSERVACIÓN 4

ENTREGA DE OFERTAS

Se solicita a la entidad que prohíba la entrega de ofertas por medio de links que redireccionen a documentos en la nube (Como Google Drive y Sharepoint). Lo anterior dado que ello puede facilitar la modificación de la oferta de forma posterior al cierre.

Así mismo, se solicita que en virtud de los principios de publicidad y transparencia se permita que la oferta económica se remita mediante archivo PDF con clave.

RESPUESTA:

No se accede a la petición, debido a que limita el uso de herramientas tecnológicas que puedan llegar a usar los oferentes para el envío de los documentos de la oferta. Asimismo, se advierte que, según los términos de referencia, los archivos deben ser enviados sin restricción de acceso ni contraseñas.

- OBSERVACIÓN 5

APOSTILLE DE DOCUMENTOS

Se solicita aclarar que de acuerdo con la normativa vigente la apostilla es procedente únicamente respecto de documentos públicos emitidos en el extranjero. Los documentos de origen privado emitidos en el extranjero no requieren de apostilla de acuerdo con la normativa vigente

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

- OBSERVACIÓN 6

INVESTIGACIÓN PENAL

Se solicita a la entidad que elimine el requisito establecido en el numeral 2.1.4. de los pretérminos, toda vez que este requisito es violatorio del Debido Proceso y la presunción de inocencia

RESPUESTA:

Se mantiene el requisito. No se trata de un impedimento para participar en la invitación pública, pero debe manifestarlo.

- OBSERVACIÓN 7

Debido a la complejidad del proceso y en aras de evitar una declaratoria de desierta o propuestas que se encuentren mal elaboradas, se le solicita a la entidad que prorrogue la fecha de cierre hasta la segunda semana de julio.

Esta solicitud también se apara en que tanto los requisitos técnicos como el esquema de pago requieren de un estudio pormenorizado que demora un tiempo considerable en realizarse.

RESPUESTA:

No se accede a la petición. Todos los oferentes deben cumplir con el cronograma previsto para la presente invitación.

- OBSERVACIÓN 8

Se solicita aclarar que en el caso de proponentes plurales (unión temporal o consorcio) no es necesaria la certificación bancaria.

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

- OBSERVACIÓN 9

Se le solicita a la entidad que elimine la exigencia de un certificado en sistemas de gestión integral, por las siguientes razones:

a. Dicho certificado no guarda relación con el objeto del proceso, dado que se trata de gestiones de cobro prejurídico, para lo cual no es necesario dicho certificado. Se subraya que en el caso de correos electrónicos lo que se debe requerir es un certificado emitido por el ONAC a favor de una Entidad de Certificación Digital, de conformidad con lo requerido en la Ley 527 de 1999.

b. El requisito no aclara puntualmente que requisito se requiere ni que entidad lo debe emitir

c. El requisito no indica cual es la justificación por la cual se solicita dicha certificación

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

- OBSERVACIÓN 10

ASPECTOS EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Se le solicita a la entidad aclarar que los documentos indicados en el numeral 2.2. no deben presentarse junto con la propuesta, dado que no son necesarios para la evaluación objetiva de la misma

RESPUESTA:

Se mantiene el requisito con aclaraciones en los términos definitivos.

- OBSERVACIÓN 11

DOCUMENTOS FINANCIEROS

Se le solicita a la entidad que no exija la documentación señalada en el numeral 2.3.2., dado que se va a presentar el Registro Único de Proponentes.

En este sentido, se subraya que según la Ley 1150 de 2007 el RUP es plena prueba respecto de lo que dicho documento certifique, lo cual naturalmente incluye los indicadores financieros. Por ello, si el RUP es plena prueba de los indicadores financieros del proponente, no hay motivo para exigir documentos adicionales.

RESPUESTA:

El requisito se mantiene. Lo anterior, debido a que Positiva Compañía de Seguros S.A., es una entidad aseguradora organizada como sociedad anónima, que como consecuencia de la participación mayoritaria del Estado tiene el carácter de entidad descentralizada indirecta del nivel nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, sometida al régimen de empresa industrial y comercial del estado de conformidad con el artículo 97 de la Ley 489 de 1998. La Compañía tiene como objeto la comercialización de los ramos de seguros de personas que, dentro del aseguramiento público, debe adelantar todas sus actividades en un entorno competitividad, eficacia, eficiencia y transparencia, que garantice la sostenibilidad financiera y la excelencia en la prestación de los servicios. Positiva está comprometida con la transparencia en los procesos de contratación y por ello, la definición de indicadores se hace con las garantías suficientes de asegurar la pluralidad de oferentes, como uno de los ejes fundamentales en cualquier tipo de contratación. De este modo, es importante destacar que el proceso de definición de los indicadores que realiza la compañía, parte de información sectorial, proveniente de bases de datos confiables que permite establecer referentes/parámetros que equilibran las condiciones financieras de los potenciales contratistas que participen del proceso. Dadas las razones expuestas anteriormente y después de analizar dicha sugerencia, la compañía se abstiene de aceptar dicha petición ya que, por estudio, tanto del sector como de las actividades específicas, se consideran los indicadores viables y sostenibles para que una empresa oferente pueda brindar garantías de cumplimiento del contrato.

- OBSERVACIÓN 12

INDICADORES FINANCIEROS

a. Se solicita que la entidad disminuya el indicador de “respaldo patrimonial” a un 40%. Lo anterior se solicita dado que actualmente muy pocas empresas podrían participar, pues se requeriría ser una gran empresa para poder cumplir con este requerimiento financiero.

b. Se solicita aclarar que en el caso de proponentes plurales, para calcular el respaldo patrimonial, el ítem de patrimonio no será ponderado de acuerdo al porcentaje de participación, sino que será sumado de forma absoluta, sumando el patrimonio de todos los integrantes.

RESPUESTA:

Los términos habilitantes financieros se mantienen y el mínimo requerido de respaldo patrimonial es de 55.50% y en caso de una presentación de consorcio o unión temporal este indicador se evaluará como los demás indicadores, por ponderación de participación tal como se explica en los términos habilitantes financieros.

• OBSERVACIÓN 13

SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 29 y 30 de la Ley 527 de 1999, se le solicita a la entidad que proceda a exigir que el proponente o uno de los miembros del proponente plural sea una Entidad de Certificación Digital.

Lo anterior se requiere debido a que la norma anteriormente citada exige que este servicio de correo electrónico certificado sea prestado por una Entidad de Certificación Digital que tenga dicha actividad debidamente acreditada ante el ONAC. Esta exigencia también guarda relación con lo dispuesto en el Decreto 333 de 2014.

Por otro lado, la exigencia de este requisito es la única manera en la cual la entidad puede asegurarse de que el servicio de correo electrónico en verdad es idóneo para garantizar la seguridad jurídica y técnica de las notificaciones electrónicas, dado que es el mismo ONAC quien certifica estos aspectos.

En subsidio de lo anterior se solicita que la entidad exija que el proponente debe presentar una comunicación o carta de compromiso, donde una Entidad de Certificación Digital debidamente acreditada ante el ONAC se comprometa a prestar este servicio al proponente en caso de ser adjudicatario.

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

• OBSERVACIÓN 14

CONTENIDO DE LOS CERTIFICADOS

Se le solicita a la entidad aclarar que lo señalado en la página 35 de los pretérminos, en el sentido de citar el artículo 35 de la Ley 527 de 1999, se refiere a los certificados de firma digital, servicio que es distinto al correo electrónico certificado.

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

- OBSERVACIÓN 15

ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS CERTIFICADOS

Se solicita aclarar si la entidad dará un correo con el dominio de positiva para la remisión de los correos electrónicos de cobro.

RESPUESTA:

No, el dominio será del proveedor a quien se le adjudique el contrato.

- OBSERVACIÓN 16

EXPERIENCIA DEL OFERENTE

Se le solicita a la entidad aclarar el numeral 2.4.2 “experiencia específica del oferente” así:

a. Indicar que las certificaciones de experiencia pueden tener una o varias de las actividades señaladas. En este sentido, será válido que se presenten tres certificaciones, de tal forma que en una se acredite el envío de comunicaciones por correo electrónico y en las otras las gestiones persuasivas

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

b. Aclarar que en toda certificación de experiencia que se aporte respecto de correo electrónico certificado, necesariamente habrá un front y un back office, por lo que no es necesario que se aclare dicho aspecto en la certificación, dado que no siempre es fácil que las entidades contratantes emitan certificados con ese nivel de claridad.

RESPUESTA:

Es claro que el envío de comunicaciones certificadas se hará con una entidad que esté debidamente acreditada, por lo cual en la certificación es importante que se evidencie la experiencia del oferente en la atención de Front y Back Office de proceso masivos

c. Reducir la cuantía de la experiencia, de tal forma que se soliciten certificaciones que sumadas den el 50% del presupuesto oficial. Lo anterior se requiere toda vez que con la experiencia tan cuantiosa que se pide prácticamente una o dos empresas pueden participar, limitando desproporcionadamente la participación en la licitación.

RESPUESTA:

No se accede a la petición. Precisamente por ser un valor considerable es necesario que los oferentes que participen tengan la capacidad financiera suficiente para desarrollar el objeto contractual. Además, es posible participar a través de Consorcios y Uniones Temporales.

d. Se solicita que en virtud de lo establecido en el Decreto 1510 de 2013, se permita acreditar la experiencia a través de los socios del oferente, siempre que dicha empresa tenga menos de tres años de constitución.

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

IQ OUTSOURCING S.A.S.

- OBSERVACIÓN 1

Frente a la coyuntura vivida en la pandemia del Covid-19, en la cual varios sectores económicos se vieron afectados en sus indicadores financieros, agradecemos se evalúe el parámetro requerido en el indicador de Nivel de Endeudamiento a partir del $\leq 71\%$

RESPUESTA:

De acuerdo con la solicitud precedente se informa que los términos habilitantes financieros se mantienen y el indicador de endeudamiento mínimo exigido no podrá superar el 63.89%.

CONTENTO

- OBSERVACIÓN 1

Dimensionamiento de la operación

1. Tiempos de duración de cada una de las actividades y de respuesta de los correos tanto para el Backoffice como para las gestiones prejurídicas.

RESPUESTA:

No hay tiempos promedio definidos a excepción de los legales que se mencionaron en los pretérminos.

2. ¿Cuál es la cantidad de personas que actualmente gestiona la cartera en sus diferentes etapas?

RESPUESTA:

Alrededor de 30.

- OBSERVACIÓN 2

Tecnología

3. ¿Se requiere configurar una VPN site to site o enlace MPLS para el acceso a algún aplicativo de Positiva?

RESPUESTA:

No se requiere ya que los aplicativos son web y en la nube o mediante web services.

4. ¿Todos los aplicativos son web?

RESPUESTA:

Sí.

5. ¿Se requiere Office para los agentes o se permite Open Office/Libre Office?

RESPUESTA:

Esto será decisión del oferente a quien se le adjudique el contrato dentro del dimensionamiento técnico que defina para poder cumplir con el objeto contractual.

6. ¿Se requiere exponer DID de entrada para atención telefónica?, ¿Cuántos?

RESPUESTA:

Se debe tener en cuenta que el canal telefónico es solo uno de los que puede utilizar el proponente para lograr el contacto con el deudor. En ese orden de ideas, el uso de esta y otras funcionalidades será potestad del oferente a quien se le adjudique el contrato.

7. ¿Si se tiene línea de entrada, se debe configurar algún IVR enrutador o transaccional?

RESPUESTA:

Se debe tener en cuenta que el canal telefónico es solo uno de los que puede utilizar el proponente para lograr el contacto con el deudor. En ese orden de ideas, el uso de esta y otras funcionalidades será potestad del oferente a quien se le adjudique el contrato.

8. ¿Se requieren llamadas fuera del país de salida?

RESPUESTA:

Se debe tener en cuenta que el canal telefónico es solo uno de los que puede utilizar el proponente para lograr el contacto con el deudor. En ese orden de ideas, el uso de esta y otras funcionalidades será potestad del oferente a quien se le adjudique el contrato.

9. ¿Se debe tener algún CRM por parte del proveedor o todo se gestiona desde los aplicativos de Positiva?

RESPUESTA:

Esto será decisión del oferente a quien se le adjudique el contrato dentro del dimensionamiento técnico que defina para poder cumplir con el objeto contractual.

10. ¿Se deben tener integraciones o web service para algún servicio?

RESPUESTA:

Sí, integraciones con el administrador de cartera de Positiva y web service para consultas de información de los deudores.

11. ¿Se tienen requerimientos mínimos para los equipos de cómputo?

Esto será decisión del oferente a quien se le adjudique el contrato dentro del dimensionamiento técnico que defina para poder cumplir con el objeto contractual.

• OBSERVACIÓN 3

Recursos Humanos

12. ¿Los perfiles son remitidos por positiva o propuestos por el oferente?

RESPUESTA:

Esto será decisión del oferente a quien se le adjudique el contrato dentro del dimensionamiento de recurso humano que defina para poder cumplir con el objeto contractual.

13. ¿Positiva participa del proceso de selección de candidatos?

RESPUESTA:

No.

14. ¿Se debe tener en cuenta algún filtro de seguridad como prueba de integridad o visita domiciliaria?

RESPUESTA:

Esto será decisión del oferente a quien se le adjudique el contrato dentro del dimensionamiento de recurso humano que defina para poder cumplir con el objeto contractual, pero por supuesto deben estar ligadas a las políticas de calidad que tenga el oferente

15. ¿Pueden laborar personas que ya hayan trabajado con positiva anteriormente?

RESPUESTA:

Si.

- OBSERVACIÓN 4

Entrenamiento y aseguramiento de la calidad

16. ¿Cuál es la cantidad de monitoreos exigidos?

17. ¿Qué metodología de monitoreo usan?

18. ¿Cuentan con matriz de requisitos de monitoreo?

RESPUESTA:

No tenemos claro a qué se refieren con "monitoreo"

19. ¿Los recursos de formación deben ser exclusivos?

RESPUESTA:

Esto será decisión del oferente a quien se le adjudique el contrato dentro del dimensionamiento de recurso humano que defina para poder cumplir con el objeto contractual.

20. ¿Cuál es la duración de la ruta de Entrenamiento?

RESPUESTA:

En los pretérminos se indicó una etapa de Empalme; "...Será máximo de dos meses para los procesos de gestión persuasiva y pre jurídica de aportes en mora o inexactos y de recobros por mora e inconsistencias administrativas.

Para el proceso de envío de comunicaciones certificadas, ese periodo de empalme no podrá ser superior a un (1) mes, ya que con estos envíos se da cumplimiento a mandamientos legales..."

21. ¿Cuál es la nota de aprobación o certificación?

RESPUESTA:

Simplemente debe estar certificada, aprobada.

22. ¿Cuáles son las certificaciones permanentes exigidas?

RESPUESTA:

9001 en procesos relacionados con el objeto contractual y 27001.

- OBSERVACIÓN 5

Jurídico

23. ¿Es posible que la experiencia solicitada se amplíe al cobro de cartera persuasiva y pre- jurídica sin especificar los medios?

RESPUESTA:

Se aclara en los términos.

- OBSERVACIÓN 6

Implementación

24. ¿El correo certificado del que hablan en el servicio lo entrega el cliente o debemos colocar el dominio de correo?

RESPUESTA:

El dominio será del proveedor a quien se le adjudique el contrato.

25. ¿Los soportes que se recolectan para la normalización de deudas por cuanto tiempo se deben custodiar o se envían mes a mes virtualizados y no se requiere Back Up?

RESPUESTA:

Se deben entregar en la medida de su consecución y se deben mantener mínimo por el término del contrato y 6 meses más.

26. ¿La documentación por qué medio se envía?

RESPUESTA:

La del proceso contractual al correo contratacion@positiva.gov.co o los soportes del punto anterior, a través de FTP.

27. ¿Se cuenta con un FTP del cliente o se debe colocar?

RESPUESTA:

Positiva no tiene a disposición de estos procesos un FTP y por lo tanto debe ser suministrado por el proveedor, garantizando que la información entregada viaja por medios seguros de transferencia.

28. ¿Dentro del proceso el envío de las citaciones las realiza Positiva o el proveedor? ¿En caso de que él envió lo deba hacer el proveedor debe ser certificado el mismo?

RESPUESTA:

Quando el envío se haga por correo electrónico, este debe ser certificado y lo envía el proveedor. Este envío se paga de acuerdo con la propuesta del oferente a quien se le adjudique el contrato.

Si se hace por correo físico, el envío lo hará Positiva.

29. ¿Cuáles son los horarios de atención de la operación?

RESPUESTA:

Se deben seguir las recomendaciones que la Superintendencia Financiera plasmó en la Guía de mejores prácticas en la gestión de cobranza. Por ejemplo "Abstenerse de realizar acciones que afecten los derechos de los consumidores financieros, como contactarlos en horarios no adecuados o que no correspondan con su perfil laboral".

Con el fin de no causar molestias y quejas de nuestros usuarios, se estableció que el horario dentro del cual deben adelantar las respectivas gestiones de contrato, incluyendo el envío de los correos electrónicos certificados, será de lunes a viernes (no festivos) de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

30. Dentro del proceso indican que Positiva puede solicitar el cambio de personal cuando no cumpla o no cuente con el perfil, estipular cuál es el ANS para estas solicitudes.

RESPUESTA:

En los pretérminos se señaló que; "...La supervisión del contrato se reserva el derecho de pedir el cambio del personal en cualquier momento de la vigencia del contrato, cuando advierta que el desarrollo de sus labores no es satisfactorio, que sus condiciones académicas y de experiencia no se ajusten a los requerimientos de su labor o la interacción con los funcionarios de Positiva no facilitan el desarrollo del objeto contractual..."

Lo anterior cuando se identifique alguna de estas circunstancias y genere inconveniente que no faciliten el desarrollo del objeto contractual. No se incluye en ANS.

31. ¿Se entregará algún perfil administrativo de los aplicativos del cliente para la realización de los reportes o se debe consolidar la data y la recolección de documentos en un CRM propio?

RESPUESTA:

En los pretérminos se señaló que: "...Positiva sólo creará usuarios para acceder a los aplicativos web de Positiva y facilitará los accesos a información con los debidos protocolos, que sean necesarios y faciliten el objeto contractual..."

Lo anterior no indica que el proveedor no pueda consolidar la información en aplicativos o plataformas propias que cumplan con las políticas de seguridad, de confidencialidad de la información y Protección de datos personales requeridas.

32. ¿En el caso de atención de PQR que se gestionan en una herramienta de Positiva se contará con un perfil para visualizar el estado y posibilidad de descargas?

RESPUESTA:

Si, con el perfil asignado podrán hacer le debido seguimiento.

33. ¿La entrega de registros será mes a mes o será una asignación en los aplicativos del cliente? ¿De ser mes a mes cuál es la fecha de entrega de estos?

RESPUESTA:

La asignación para la gestión persuasiva y pre- jurídica de cobro de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes se actualizará mensualmente.

La asignación para gestión persuasiva y pre- jurídica de recobros por mora e inconsistencias administrativas podrá actualizarse mensualmente o a medida que se generen casos que cumplan con las especificaciones técnicas definidas por Positiva.

34. Especificar cuáles serían los reportes requeridos

RESPUESTA:

En los pretérminos se especificaron unos reportes y se indicó que se podrán requerir otros que se requieran por necesidad del negocio, por nuevos ordenamientos legales o que faciliten la gestión de estos procesos. Igualmente, se encuentran en la minuta contractual (anexo 8)

35. ¿Se contempla una estrategia por medio de chatbots en caso de realizarse por What app este deberá ser certificado?

RESPUESTA:

Pueden utilizar cualquier tecnología o plataforma que facilite la gestión de los procesos a contratar, lo importante es que cumplan con las políticas de seguridad, de confidencialidad de la información y Protección de datos personales requeridas.

KONECTA

- OBSERVACIÓN 1

ANEXO No 8. MINUTA PROPUESTA PARA EL CONTRATO: CLÁUSULA QUINTA. - OBLIGACIONES DE POSITIVA:

Solicitamos agregar las siguientes:

1. Para la implementación del servicio EL CONTRATANTE deberá revisar y aprobar la Definición del Servicio elaborado por EL CONTRATISTA. Por tanto, se entenderá que el incumplimiento de las fechas para dicha firma por parte de EL CONTRATANTE generará retrasos en el proyecto que harán mover las fechas de inicio del servicio.
2. En caso de modificaciones por parte de EL CONTRATANTE a esta definición después de empezar la descripción detallada y/o el desarrollo por parte de EL CONTRATISTA, éste facturará el valor del trabajo incurrido y revalidará en tiempo y dinero los compromisos establecidos inicialmente.
3. EL CONTRATANTE es responsable de avisar mínimo con dos meses de anticipación los aumentos o disminuciones superiores o inferiores en un 10% al volumen y duración de llamadas convenido.
4. Proveer a EL CONTRATISTA en forma oportuna todos los programas, bases de datos y pantallas que sean necesarios para que EL CONTRATISTA pueda suministrar los servicios convenidos, así como avisar cualquier cambio o variación de los mismos.
5. Suministrar el acceso a las aplicaciones, bases de datos y programas en sus computadores, necesarios para la prestación del servicio, a través de la red de telecomunicaciones que haya sido definida de común acuerdo.
6. Garantizar la seguridad, control, operación, disponibilidad, soporte y mantenimiento de sus aplicativos y sistemas de información. Así como garantizar que cuenta con el licenciamiento, y permisos de uso de los software que suministra para el adecuado desarrollo del contrato. En este sentido EL CONTRATANTE mantendrá indemne a EL CONTRATISTA de cualquier demanda, acción judicial y/o reclamación de cualquier índole.
7. EL CONTRATANTE debe informar y capacitar a EL CONTRATISTA en el esquema de atención en contingencias cuando sus aplicativos estén fuera de servicio de manera inesperada. En caso de presentarse problemas en los aplicativos de EL CONTRATANTE que no permitan a EL CONTRATISTA cumplir con los niveles de servicios aquí pactados se procederán a descontar de las mediciones del mismo.
8. Responder por el contenido y calidad de la información que suministre a EL CONTRATISTA para la prestación de los servicios.
10. Guardar completa confidencialidad sobre la información y el know how de EL CONTRATISTA a las cuales tenga acceso por razón de la ejecución de este Contrato.
11. Determinar que el alcance del usuario y contraseña asignado a los asesores, para el ingreso a los aplicativos de EL CONTRATANTE, sea únicamente para la labor que les ha sido asignada.
12. Asignar a los asesores el usuario y contraseña en forma personal y con anterioridad al inicio de la prestación del servicio, para garantizar que el acceso a los sistemas de información de EL CONTRATANTE o a los suministrados por este sea óptimo y adecuado para la correcta prestación del servicio. Así mismo, suspender o retirar los usuarios cuando así lo solicite EL CONTRATISTA.

13. Programar planes de capacitación en sus productos cada que haya novedades significativas y sobre SARO y SARLAFT o cualquier otra aplicable que incluya a los funcionarios de EL CONTRATISTA al menos una vez al año.
14. EL CONTRATANTE se abstendrá de contratar personal de EL CONTRATISTA dentro de los dos (2) primeros años de vinculación entre dicho personal y EL CONTRATISTA, con el fin de no afectar el proceso de formación, entrenamiento y desarrollo del personal.
15. Presentar con sesenta (60) días anticipación y por escrito los cambios que puedan afectar los procedimientos establecidos para la prestación del servicio.
16. Se tendrá un periodo de estabilización de la operación cada que se implemente un nuevo servicio, el cual será de treinta (30) días, después del cual podrán comenzarse a exigir los niveles de servicios descrito en el presente Contrato.
17. Es responsabilidad de EL CONTRATANTE informar con precisión y dar instrucciones exactas a EL CONTRATISTA sobre la normatividad propia de su objeto social que le sea aplicable a los servicios y sobre la interpretación que de la misma haga EL CONTRATANTE.
18. Cumplir con la normatividad de habeas data y responder por las bases de datos compartidas y contar con las autorizaciones pertinentes para el contacto de los usuarios a través de los canales operados por EL CONTRATISTA.
21. Gestionar (suministrar y retirar) los usuarios solicitados por EL CONTRATISTA para el acceso a los aplicativos propios.
22. Garantizar el licenciamiento de los aplicativos suministrados por EL CONTRATANTE.
23. Permitir a EL CONTRATISTA el uso propio o a través de terceros de las interacciones (telefónicas, escritas, virtuales o por cualquier medio) que reciba o genere EL CONTRATISTA en la prestación de los servicios, con el fin de hacer pruebas, diseñar o mejorar productos en la búsqueda de optimizar los servicios.
24. Respetar la propiedad intelectual de EL CONTRATISTA, tanto en lo relacionado con desarrollos existentes como aquellos que se generen mientras esté en ejecución el presente Contrato.
25. Suministrar las instrucciones y/o sugerencias que considere pertinentes a través del Gerente de cuenta evitando de esta manera cualquier contacto con el personal que EL CONTRATISTA, autónomamente disponga para la ejecución del presente contrato.
26. Responder por cualquier reclamación que tenga origen en el contenido de la información entregada a EL CONTRATISTA, incluyendo las que se generen en razón del incumplimiento de las obligaciones que contempla la ley de habeas data y las que surjan del incumplimiento del régimen de protección del consumidor.
27. Garantizar que el envío de bases de datos a EL CONTRATISTA se haga a través de laSFTP proporcionada por EL CONTRATISTA o de un sistema propio que mantenga los niveles de confidencialidad, integridad y disponibilidad adecuados para el servicio cumpliendo con los parámetros de la ley 1581 de 2012.

RESPUESTA:

No se accede a la petición, debido a que se encuentran contempladas en los pretérminos y, consecuentemente, quedarán en los términos definitivos, que son parte integral del contrato.

- OBSERVACIÓN 2

CLÁUSULA SEXTA. - VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO: Por favor aclarar que el contrato es indeterminado y que el valor indicado es solo el tope máximo de ejecución del contrato.

RESPUESTA:

No se accede a la petición, debido a que se encuentra establecido un presupuesto determinado y determinable para el valor del contrato, teniendo que presentarse la oferta económica en esos mismos términos y sin superar ese valor. Adicionalmente, se cuenta con los certificados de disponibilidad presupuestal que incluye todos los valores de impuestos, ejecución, terminación y liquidación del contrato.

- OBSERVACIÓN 3

ANEXO No 8. MINUTA PROPUESTA PARA EL CONTRATO: CLÁUSULA SEXTA. - VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO:

solicitamos adicionar las siguientes clausulas a la clausula 6:

FORMA DE PAGO:

MORA. En caso de mora en el pago de la factura, por parte de EL CONTRATANTE, se generarán intereses de mora a la tasa máxima legal permitida, desde la fecha que surja el incumplimiento hasta el día en que efectivamente se realice el pago. EL CONTRATANTE asumirá todos los gastos generados por procesos de cobranza, ocasionados por incumplimiento en el pago de facturas.

EXIGIBILIDAD NIVELES DE SERVICIOS / PENALIZACIONES. El no pago de la factura, exime a EL CONTRATISTA de cualquier responsabilidad por la suspensión o cancelación de los servicios, así como del cumplimiento de los niveles de servicio o cualquier otra obligación derivada del contrato.

REVISIÓN DE PRECIOS. Si la normatividad aplicable a los servicios bajo la cual se presenta esta oferta o se suscribe el respectivo Contrato sufre cambios, adiciones o modificaciones, LAS PARTES acordarán la forma de asumir los costos y/o en las inversiones asociadas a la ejecución de los servicios, bien sea trasladando los costos y/o inversiones a las tarifas asociadas a los servicios o definiendo quien hace las inversiones.

REVISIÓN DE SOPORTES. EL CONTRATANTE no podrá tomarse más de tres (3) días calendario para revisar los soportes de las facturas ni más de cinco (5) días calendario para entregar el número de pedido que el CONTRATISTA debe citar en la factura, siempre que aplique. De acuerdo con lo anterior la factura deberá radicarse a más tardar el quinto (5) día del mes siguiente al de la prestación de los servicios

ERRORES DE FACTURACIÓN. Cuando se presenten errores aritméticos, tarifas incorrectas, cobro de conceptos no autorizados, servicios no prestados o conceptos

incorrectos, se glosará la factura por el concepto y/o valor incorrecto. Se debe señalar claramente el valor y la razón por la cual se va a glosar. La factura en la parte no glosada seguirá su trámite normal de pago, manteniendo vigente su fecha de vencimiento.

Las facturas se entienden aceptadas por EL CONTRATANTE si éste no formula por escrito ningún reclamo u observación a EL CONTRATISTA, dentro de los tres (3) días calendarios siguientes a la fecha de recibo de la factura que genera el reclamo, conforme a lo estipulado en el Art. 773 del Código de Comercio. Cualquier discrepancia en la facturación deberá ser notificada por EL CONTRATANTE por escrito a EL CONTRATISTA dentro del término establecido, de no hacerlo EL CONTRATANTE pagará el valor total de la factura y dicha diferencia será glosada en la factura de servicios del mes siguiente. Cuando EL CONTRATISTA acepte una glosa a favor de EL CONTRATANTE, le remitirá una nota crédito para efectos contables.

RESPUESTA:

No se aceptan estas recomendaciones

- OBSERVACIÓN 4

solicitamos agregar a las causales de terminación la terminación anticipada por cualquiera de las partes con un aviso previo por escrito de 60 días al momento en que se pretenda la terminación, dirigido al correo del supervisor del contrato.

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

- OBSERVACIÓN 5

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. - RESPONSABILIDAD: solicitamos que esta cláusula sea bilateral.

RESPUESTA:

No se accede a esta petición. La redacción de esta cláusula está sustentada en el Manual para la Gestión de Abastecimiento.

- OBSERVACIÓN 6

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - INDEMNIDAD: solicitamos que esta cláusula sea bilateral

RESPUESTA:

No se accede a esta petición. La redacción de esta cláusula está sustentada en el Manual para la Gestión de Abastecimiento.

- OBSERVACIÓN 7

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - LUGAR DE EJECUCIÓN: solicitamos modificar esta cláusula en el sentido de no limitar la ubicación geográfica de la sede principal del proveedor sino indicar que la sede donde se preste el servicio para Positiva esté ubicada en Bogotá

RESPUESTA:

No se aceptan esta recomendación

- OBSERVACIÓN 8

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. – MULTAS: Tratándose de un contrato indeterminado, como es este, solicitamos ajustar que la multa se calcule sobre la facturación del mes anterior del servicio objeto de sanción y no sobre la totalidad de la factura.

RESPUESTA:

No se accede esta petición al no ser un contrato con valor indeterminado.

- OBSERVACIÓN 9

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA: solicitamos que esta cláusula sea bilateral

RESPUESTA:

No se accede a esta petición. La redacción de esta cláusula está sustentada en el Manual para la Gestión de Abastecimiento.

- OBSERVACIÓN 10

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Por la naturaleza del servicio solicitamos adicionar dicha cláusula así:

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Las Partes acuerdan que para efectos del Contrato EL CONTRATANTE se entenderá como Responsable del Tratamiento y EL CONTRATISTA como Encargado del Tratamiento de las bases de datos personales suministradas por EL CONTRATANTE y utilizadas por EL CONTRATISTA para la prestación de los servicios objeto del Contrato, inclusive en los casos en los cuales EL CONTRATISTA es solicitado para actualizar o modificar dichas bases de datos. EL CONTRATANTE y EL CONTRATISTA se obligan a cumplir con todas y cada una de las exigencias legales vigentes en temas de protección de datos personales.

EL CONTRATISTA se obliga a tratar los datos cumpliendo las políticas de tratamiento de datos personales fijada por EL CONTRATANTE, realizando el tratamiento de los datos de acuerdo con la finalidad que los titulares hayan autorizado y que le haya sido informada.

EL CONTRATANTE será quien garantice la legitimidad de las bases de datos personales que proporcione a EL CONTRATISTA, así como su mantenimiento y actualización permanente. EL CONTRATANTE certifica que los datos que figuran en las bases de datos entregadas a EL CONTRATISTA cuentan con las autorizaciones respectivas en la forma prevista en las disposiciones legales vigentes. EL CONTRATANTE certifica que cuenta con la prueba de la autorización de los Titulares de los datos entregados con ocasión del presente Contrato. En caso de peticiones, quejas o reclamos relacionados con los datos por parte del Titular, EL CONTRATISTA prestará colaboración a EL CONTRATANTE en aquellos asuntos que estén a su alcance para que EL CONTRATANTE pueda dar respuesta al titular dentro de los términos de Ley.

En el supuesto de incumplimiento por parte de EL CONTRATANTE (incluidos sus empleados y subcontratados) de sus obligaciones según lo establecido en la presente cláusula y de las derivadas de la legislación aplicable en materia de protección de datos, EL CONTRATANTE asumirá la total responsabilidad que pudiera irrogarse a EL CONTRATISTA como consecuencia de cualquier tipo de sanciones administrativas impuestas por las autoridades correspondientes, así como de los daños y perjuicios por procedimientos judiciales o extrajudiciales contra EL CONTRATISTA, incluidos en todos los casos gastos de abogado, cualquier otro profesional, costas procesales, tribunales de arbitramento, entre otros, considerándose asimismo causa específica de terminación anticipada del servicio en el cual presente el incumplimiento, por parte de EL CONTRATANTE.

RESPUESTA:

No se accede a esta petición. La cláusula de protección de datos personales no es modificable porque forma parte del sistema de gestión integral del riesgo de Positiva.

- OBSERVACIÓN 11

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. - AUDITORÍAS: solicitamos que las auditorias sean avisadas al contratista con por lo menos 5 días hábiles de anticipación.

RESPUESTA:

No se accede a la petición. La redacción de esta cláusula está sustentada en el Manual para la Gestión de Abastecimiento. Igualmente, se debe tener en cuenta que Positiva es sujeto a auditorías externas.

- OBSERVACIÓN 12

CLÁUSULA TRIGÉSIMA. - REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE: Solicitamos eliminar el requisito de entrega de las hojas de vida del personal del contratista en la medida en la que 1. no se trata de un contrato de suministro de personal 2. es responsabilidad del contratista asegurar que sus empleados cumplan con las condiciones requeridas, así mismo. 3. para la entrega de la información deberá existir entre las partes un contrato de transmisión de datos personales que convierta a positiva en encargado de dichos datos conforme a la ley de protección de datos

RESPUESTA:

No se accede a la petición. Se aclara la forma en que proceden en el numeral 2.2. de los términos definitivos.

- OBSERVACIÓN 13

ANEXO No 8. MINUTA PROPUESTA PARA EL CONTRATO: solicitamos incluir la siguiente clausula al contrato:

LEGISLACIÓN PROPIA DEL CONTRATANTE. Es obligación de EL CONTRATANTE informar con precisión y dar instrucciones exactas a EL CONTRATISTA sobre la

normatividad propia de su objeto social que le sea aplicable a los servicios y sobre la interpretación que de la misma haga EL CONTRATANTE.

RESPUESTA:

No se accede a la petición. La normatividad aplicable hace parte de los estudios previos y términos definitivos, que son parte integral del contrato

- OBSERVACIÓN 14

clausulas adicionales: solicitamos incluir la siguiente clausula al contrato:

PROPIEDAD INTELECTUAL. LAS PARTES declaran y garantizan que cada una es propietaria o tiene concedidas licencias o derechos necesarios sobre todos y cada uno de los programas, sistemas y otros elementos susceptibles de propiedad intelectual empleados en relación con la prestación de los Servicios. Estas licencias y derechos incluyen todas las ampliaciones, mejoras o actualizaciones.

Si el incumplimiento de alguna de LAS PARTES de las obligaciones y/o garantías recogidas en esta cláusula implicase una reclamación a la Parte Cumplida por parte de terceros por violación de derechos de propiedad intelectual y/o industrial, la Parte Incumplida se obliga a resarcir por cualquier gasto que en concepto de indemnización de daños y perjuicios, intereses, peritajes, honorarios de abogados, costas judiciales o por cualquier otro concepto, la Parte Cumplida tuviera que verse obligado a abonar, derivados o relacionados con dicha reclamación.

Cuando el servicio termine, cada una de LAS PARTES se compromete a devolver las licencias de uso de software que estén en su poder y que le pertenezcan a la otra Parte.

Los desarrollos que surjan dentro de la relación contractual entre las Partes, y que tengan su origen en un software, aplicación o desarrollo que normalmente utiliza una de las Partes para el desarrollo de sus propias actividades, pertenecerán única y exclusivamente a esa Parte, así el costo del desarrollo haya sido asumido por la otra Parte.

Las Partes aceptan y declaran que toda la información confidencial se empleará con el propósito de permitir el cabal cumplimiento de los fines señalados en el Objeto del Contrato.

RESPUESTA:

Se incluye en los términos definitivos

- OBSERVACIÓN 15

ANEXO No 8. MINUTA PROPUESTA PARA EL CONTRATO: clausulas adicionales: Solicitamos adicionar la siguiente clausula: LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD:

EL CONTRATISTA no será responsable por la prestación del servicio en los términos convenidos, en los siguientes eventos:

1. Cuando las interrupciones, caídas, problemas o deficiencias en los servicios o afectación de indicadores tengan origen en la infraestructura física y tecnológica del CONTRATANTE.

2. Cuando los supuestos del dimensionamiento suministrados por EL CONTRATANTE sean inferiores a lo que efectivamente se presenta en la ejecución del contrato.
3. En los eventos de errores, decisiones, cambios en procesos y procedimientos por parte de EL CONTRATANTE.
4. Por fuerza mayor o caso fortuito.
5. Cuando la ejecución del procedimiento entregado por EL CONTRATANTE para la ejecución del servicio genere reclamaciones del usuario o consecuencias negativas para el cliente.
6. Cuando falte veracidad en la información suministrada por el CONTRATANTE para la prestación de los servicios.
7. Cuando los sistemas, plataformas y aplicativos de el CONTRATANTE, tengan falencias de seguridad que faciliten eventos de fraudes hayan sido o no detectadas y/o advertidas por EL CONTRATISTA.
8. En caso de presentarse suspensión o afectación del servicio por causas imputables al CONTRATANTE, éste, asumirá los costos en los que incurrió EL CONTRATISTA por la no prestación del servicio, durante el período de tiempo que dure la suspensión o afectación del servicio.
9. Cuando se envíen bases de datos a través de medios no seguros.
10. Cuando por falta de información del CONTRATANTE se generen picos de operación que EL CONTRATISTA no pudo prever.

RESPUESTA:

No se accede a la petición.

- OBSERVACIÓN 16

1.4. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE: Por favor confirmar el horario de atención para cada uno de los servicios

RESPUESTA:

Se deben seguir las recomendaciones que la Superintendencia Financiera plasmó en la Guía de mejores prácticas en la gestión de cobranza. Por ejemplo "Abstenerse de realizar acciones que afecten los derechos de los consumidores financieros, como contactarlos en horarios no adecuados o que no correspondan con su perfil laboral".

Con el fin de no causar molestias y quejas de nuestros usuarios, se estableció que el horario dentro del cual deben adelantar las respectivas gestiones de contacto, incluyendo el envío de los correos electrónicos certificados, será de lunes a viernes (no festivos) de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

- OBSERVACIÓN 17

¿Cuántos días dura el entrenamiento inicial de producto en cada uno de los servicios?

RESPUESTA:

En los preterminos se indicó una etapa de Empalme; "...Será máximo de dos meses para los procesos de gestión persuasiva y pre jurídica de aportes en mora o inexactos y de recobros por mora e inconsistencias administrativas.

Para el proceso de envío de comunicaciones certificadas, ese periodo de empalme no podrá ser superior a un (1) mes, ya que con estos envíos se da cumplimiento a mandamientos legales..."

- OBSERVACIÓN 18

2.4.1. ASPECTOS MÍNIMOS QUE SE DEBEN GARANTIZAR PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO: ¿Se dimensionaran solo servicios Inbound y Back Office? ¿Canales digitales se tendrán?

RESPUESTA:

Esto será decisión del oferente a quien se le adjudique el contrato dentro del dimensionamiento técnico que defina para poder cumplir con el objeto contractual.

- OBSERVACIÓN 19

2.4.1. ASPECTOS MÍNIMOS QUE SE DEBEN GARANTIZAR PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO. Por favor compartir la volumetria mensual de por lo menos el ultimo año de cada uno de los servicios

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

- OBSERVACIÓN 20

2.4.1. ASPECTOS MÍNIMOS QUE SE DEBEN GARANTIZAR PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO. Por favor confirmar , por servicio, la duración promedio de la llamada , tiempo en Hold y No listo

RESPUESTA:

No es fácil establecerlo porque este tiempo dependerá de cada caso y proceso. Cada uno es muy diferente.

Una referencia, pero que puede variar es un TMO Outbound de 129 segundos y el Inbound varía de 387 a 472 segundos, según la campaña.

- OBSERVACIÓN 21

2.4.1. ASPECTOS MÍNIMOS QUE SE DEBEN GARANTIZAR PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO. ¿Cual es el Objetivo de Nivel de Servicio?. (Por ejemplo: "El 78% de las llamadas entrantes deben ser atendidas antes de 20 Seg").

RESPUESTA:

El que se ha acordado en los últimos contratos es:

- Para el envío de notificaciones electrónicas certificadas, un porcentaje igual o mayor al 85% de envíos exitosos.

- Para la gestión persuasiva y pre- jurídica de cobro de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes, cierres de cartera mayor al 3% del valor asignado al corte del respectivo informe.

- OBSERVACIÓN 22

2.4.1. ASPECTOS MÍNIMOS QUE SE DEBEN GARANTIZAR PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO. Tienen algún mes o días atípicos en el cual el tráfico aumente? Cuando y cual es el aumento porcentual respecto al parametro típico?

RESPUESTA:

No.

- OBSERVACIÓN 23

2.4.1. ASPECTOS MÍNIMOS QUE SE DEBEN GARANTIZAR PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO. ¿Cuál es la distribución porcentual de llamadas entrantes para un día promedio de Lunes a Viernes, un Sábado y un Domingo promedio por cada uno de los servicios? (Por ejemplo = 08:00 a 08:30 : 10%; 08:30 a 09:00 :12% etc)

RESPUESTA:

No tenemos este tipo de estadísticas, la gestión de cartera ARL requiere de una etapa de análisis y de ella el proveedor podrá diseñar sus campañas de contacto.

- OBSERVACIÓN 24

¿Nos aclaran por favor si estos certificados son los de calidad?, iso 9001 y 27001

RESPUESTA:

9001 en calidad en los procesos relacionados con el objeto contractual y 27001 en seguridad de la información.

- OBSERVACIÓN 25

2.2. ASPECTOS EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE (NO HABILITANTES)

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

- OBSERVACIONES 26 A LA 33

RESPUESTA:

Preguntas repetidas, previamente contestadas

- OBSERVACIÓN 34

ASPECTOS MÍNIMOS QUE SE DEBEN GARANTIZAR PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO. El canal dedicado será entregado por el CONTRATANTE o éste deberá ser costado por el PROPONENTE ? De ser entregados por el CONTRATANTE se puede conocer el nombre de los proveedores de comunicaciones ?

RESPUESTA:

Debe ser costeado por el proponente

- OBSERVACIÓN 35

ASPECTOS MÍNIMOS QUE SE DEBEN GARANTIZAR PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO. Por favor confirmar la capacidad requerida para el canal dedicado en caso de necesitarse

RESPUESTA:

Esto será decisión del oferente a quien se le adjudique el contrato dentro del dimensionamiento técnico que defina para poder cumplir con el objeto contractual.

- OBSERVACIÓN 36

ASPECTOS MÍNIMOS QUE SE DEBEN GARANTIZAR PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO. Por favor confirmar la dirección del data center para la conexión del canal dedicado

RESPUESTA:

Se le informará al oferente a quien se le adjudique el contrato, si se llegase a requerir.

- OBSERVACIÓN 37

ASPECTOS MÍNIMOS QUE SE DEBEN GARANTIZAR PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO. ¿Se tiene algún costo de collocation o cross connection para el canal dedicado que deba ser asumido por el proveedor?

RESPUESTA:

Debe ser costeado por el proponente

- OBSERVACIÓN 38

REVISIÓN DE FACTORES PONDERABLES (Otorga puntaje).

Se requiere que la solución CRM este integrada a la plataforma de gestión ?

RESPUESTA:

Si.

- OBSERVACIÓN 39

ASPECTOS MÍNIMOS QUE SE DEBEN GARANTIZAR PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO. Nos pueden informar el ancho de banda de internet requerido para el acceso a las URLs necesarias para la atención del servicio.

RESPUESTA:

Esto será decisión del oferente a quien se le adjudique el contrato dentro del dimensionamiento técnico que defina para poder cumplir con el objeto contractual.

- OBSERVACIÓN 40

REQUISITOS GENERALES. Se requiere cumplimiento de (PCI-DSS) o se debe tener certificación de una entidad externa, podría ser autofirmada ?

RESPUESTA:

Las tecnologías o plataformas que se empleen para el cumplimiento del objeto contractual, deben cumplir con las políticas de seguridad, de confidencialidad de la información y Protección de datos personales requeridas

- OBSERVACIÓN 41

REVISIÓN DE FACTORES PONDERABLES (Otorga puntaje). El chatbot es para cuales canales ?

RESPUESTA:

Esta tecnología la pueden utilizar para cualquier canal

- OBSERVACIÓN 42

REVISIÓN DE FACTORES PONDERABLES (Otorga puntaje). Se tiene canal de Whatsapp, de ser así oficial con algun BSP ?

RESPUESTA:

Esto será decisión del oferente a quien se le adjudique el contrato dentro del dimensionamiento técnico que defina para poder cumplir con el objeto contractual.

- OBSERVACIÓN 43

ASPECTOS MÍNIMOS QUE SE DEBEN GARANTIZAR PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO. Se requiere proveer DDI o Positiva provee estos numeros ?

RESPUESTA:

Esto será decisión del oferente a quien se le adjudique el contrato dentro del dimensionamiento técnico que defina para poder cumplir con el objeto contractual.

- OBSERVACIÓN 44

ASPECTOS MÍNIMOS QUE SE DEBEN GARANTIZAR PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO. La telefonía sera provista por el proponente ?

RESPUESTA:

Si.

ASESORIAS Y SOLUCIONES INTELIGENTES

- OBSERVACIÓN 1

EXPERIENCIA.

Comedidamente se solicita que para efectos de acreditar la experiencia se permita que la misma sea a portada en algunos (cualquiera) de las siguientes actividades.

Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, Gestión persuasiva y pre-jurídica de cobro de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes y Gestión persuasiva y pre-jurídica de recobros por mora e inconsistencias administrativas.

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

- OBSERVACIÓN 2

CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO- ACREDITACIÓN DE LA ONAC

Teniendo en cuenta que la principal actividad a realizar es la emisión de correo electrónicos certificados, es vital y necesario de acuerdo a la normativa que este servicio sea prestado por una sociedad de acreditación digital acreditada por la ONAC de conformidad con la normativa vigente.

Decreto ley 019 de 2012 artículo " Artículo 161. Actividades de las entidades de certificación. El artículo 30 de la Ley 527 de 1999, quedará así: "Artículo 30. Actividades de las entidades de certificación. Las entidades de certificación acreditadas por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia para prestar sus servicios en el país, podrán realizar, entre otras, las siguientes actividades: 9. Cualquier otra actividad relacionada con la creación, uso o utilización de firmas digitales y electrónicas".

En vista de lo anterior y teniendo en cuenta que este servicio requiere demostrar los elementos de equivalencia funcional como son el acuse de recibido, integridad, garantía de no repudio se solicita comedidamente solicitar como requisito habilitante contar con el aval o certificación proveniente de entidad de certificación digital acreditada por la Onac.

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

- OBSERVACIONES 3 Y 4

SOLICITUD DE ACLARACIÓN - EXPERIENCIA DE LOS SOCIOS, ACCIONISTAS O CONSTITUYENTES

Solicitamos respetuosamente a la entidad si se permite acreditar la experiencia con certificaciones de los socios o accionistas constituyentes a aquellos proponentes que tiene un periodo de conformación o creación inferior a 3 años, dicha solicitud la elevamos en el sentido del mandato expreso de la ley, numeral 2.5 del numeral 2. del Artículo 2.2.1.1.1.5.2. del Decreto 1082 de 2015, ya que esto es permitido, sin embargo, la estudios previos e invitación del proceso no lo indican.

En el mismo sentido, queremos recordarle a la entidad que Colombia Compra Eficiente se ha manifestado al respecto, en concepto 4201814000001418, indicando sobre la experiencia aportada por los constituyentes a empresas que tiene un término de creación inferior a 3 años que "... La finalidad de esta norma es permitir que las sociedades que no cuentan con la experiencia suficiente para contratar con el Estado puedan apoyarse en la

experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes con el fin de incentivar la libre competencia en la contratación estatal...”

Por lo anterior, solicitamos a la entidad, permitir que los oferentes que tengan una fecha de creación inferior a 3 años puedan acreditar su experiencia de conformidad como lo estipula la ley, esto es a través de la experiencia de sus socios o accionistas constituyentes.

EXPERIENCIA DE LOS SOCIOS- DESPUÉS DE TRES AÑOS

De acuerdo al concepto de Colombia Compra Eficiente número 4201913000006 de 2019 “las personas jurídicas que hubieran sido beneficiarias de la norma podían seguir acreditando la experiencia de sus socios o accionistas, inclusive después de transcurridos 3 años desde la constitución de la sociedad, siempre que se renovara constantemente el RUP”.

Expone Colombia Compre eficiente lo siguiente.

“Teniendo en cuenta lo anterior, aunque la persona jurídica tenga más de tres años de constituida y haya registrado inicialmente la experiencia de sus socios en el RUP –pues su constitución era inferior a tres años–, cuando este sea renovado, puede continuar utilizando la experiencia inscrita mientras no cesen los efectos del RUP. Por el contrario, si el RUP no es renovado y la persona jurídica supera los tres años de constituida, la experiencia que registró de sus socios no puede ser inscrita nuevamente, puesto que el RUP ha cesado sus efectos y la cámara de comercio tiene que hacer nuevamente la verificación documental de la información presentada al momento de inscribirse en el registro.

Se reitera que la finalidad del numeral 2.5 del artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015 es incentivar la libre competencia y la pluralidad de oferentes en la contratación

estatal. Adicionalmente, el Decreto 1082 de 2015 establece que la persona inscrita en el RUP debe presentar la información para renovar su registro a más tardar el quinto día hábil del mes de abril de cada año, de lo contrario cesan sus efectos. En la actualidad, las cámaras de comercio solo pueden eliminar la experiencia registrada en el RUP a solicitud del proponente. Por tanto, les corresponde a las personas jurídicas mantener su RUP actualizado y a las entidades estatales verificar este registro para efectos de evaluar la experiencia.

En otras palabras, si la persona jurídica con menos de tres años de constituida registra la experiencia de sus socios en el RUP, y éste es renovado, puede continuar utilizando la experiencia inscrita mientras no cesen los efectos del RUP. Por el contrario, si no se renueva y la persona jurídica supera los tres años de constituida, la experiencia que registró de sus socios no puede ser inscrita nuevamente, puesto que el RUP ha cesado sus efectos y la cámara de comercio tiene que hacer nuevamente la verificación documental de la información presentada al momento de inscribirse en el registro. Lo anterior, tiene fundamento en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, cuyo numeral 4.2, sobre el procedimiento para llevar el registro único de proponentes, dispone lo siguiente:

4.2.5. Vigencia de los documentos. Para efectos de renovación y actualización se considera que los documentos no pierden su vigencia salvo disposición legal en contrario. Por lo anterior, las Cámaras de Comercio no podrán abstenerse de realizar la inscripción argumentando el vencimiento de los documentos de soporte.

Así las cosas, con el fin de incentivar la participación continua y constante de los proponentes, las entidades estatales, en sus procesos de contratación, aceptarán como válida la experiencia de los socios, accionistas o constituyentes incluso después de cumplidos los tres años de constitución de la sociedad, pues esta interpretación permite incentivar la creación de empresa y generar una mayor participación de las empresas recién constituidas. En este sentido, si bien la norma no dispone qué sucede con la experiencia aportada por los socios, accionistas o constituyentes, después de los 3 años de constituida la persona jurídica, para esta Subdirección sigue siendo válida, por lo que la entidad la debe tener en cuenta. De esta forma se garantiza la pluralidad de oferentes en los procesos de contratación

Comoquiera que el proceso pide RUP se solicita validar experiencia de los socios.

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

ASLECOL S.A.

OBSERVACIÓN 1

¿Se pagará por cada correo que se le remita al aportante/independiente/contratista dentro de la gestión persuasiva?

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.

OBSERVACIÓN 2

¿Esto aplica para cualquier tipo de correo que lleve certificado o hace referencia únicamente al reporte de constitución en mora?

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos. No obstante, se advierte que aplica para cualquier envío de correo que cumpla con los requisitos legales y permitan considerarlo como certificado.

OBSERVACIÓN 3

¿El pago de estados aplicaría únicamente para casos de estados de cuenta pre jurídicos o para todos los estados de cuenta que se realicen?

RESPUESTA:

Se aclara en los términos definitivos.