

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

I. EMTELCO

1. ¿Tienen alguna metodología o referente que usen para realizar el aseguramiento de calidad o está abierto a que el proveedor trabaje la propuesta bajo su Modelo de Medición?

Respuesta: Es facultad del proveedor adelantar las mediciones que considere necesarias para garantizar la calidad y efectividad en la gestión

2. ¿Cuentan con un formato de evaluación para verificar la adecuada gestión de los asesores, desde la calidad emitida del servicio?

Respuesta: Las mediciones se realizarán de manera general sobre el objeto del contrato, es decir, no de manera individual. Se comparte el ANS que deberá cumplirse y en el que se identifican las mediciones y metodología para hallar los resultados

3. ¿Para el formato de evaluación de la calidad es posible utilizar un instrumento que no solo mida el performance del asesor sino también otros factores que afectan la experiencia de los usuarios (disponibilidad de la plataforma, oferta de servicio, actualización de la intranet, etc.)?

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

4. ¿Cuáles son los indicadores que se medirían desde las auditorías de calidad (aseguramiento de la calidad)? Por favor mencionar KPI (errores críticos - ECU, ECN,ECC, y no críticos - ENC), meta y fórmula

Respuesta: Se comparte el ANS que deberá cumplirse y en el que se identifican las mediciones y metodología para hallar los resultados

5. ¿Se espera una muestra mensual de auditorías de calidad por asesor? En caso de que si se requiera por favor confirmar cual es la muestra esperada por asesor al mes

Respuesta: Las mediciones se realizarán de manera general sobre el objeto del contrato, es decir, no de manera individual. Se comparte el ANS que deberá cumplirse y en el que se identifican las mediciones y metodología para hallar los resultados

6. ¿Es posible completar el número de auditorías de calidad por asesor entre el analista de calidad y el supervisor de operación para calcular el desempeño de los asesores?

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Respuesta: Las mediciones se realizarán de manera general sobre el objeto del contrato, es decir, no de manera individual. Se comparte el ANS que deberá cumplirse y en el que se identifican las mediciones y metodología para hallar los resultados

7. ¿Qué informes de aseguramiento de calidad se requieren? ¿Que deben contener y con qué periodicidad se deben entregar?

Respuesta: Se debe garantizar una cobertura total y permanente sobre los procesos y procedimientos que se adelanten en cumplimiento de los estándares de aseguramiento de la calidad; Positiva podrá solicitar en cualquier momento la entrega de la evidencia durante la ejecución del contrato.

8. Solicitamos por favor nos compartan históricos de los resultados de calidad emitida (errores críticos - ECU, ECN,ECC, y no críticos - ENC) y calidad percibida (encuestas)

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, se debe garantizar una cobertura total y permanente sobre los procesos y procedimientos que se adelanten en cumplimiento de los estándares de aseguramiento de la calidad; Positiva podrá solicitar en cualquier momento la entrega de la evidencia durante la ejecución del contrato.

9. ¿cuáles serán los medios o canales por los cuales se recibirán PQRS relacionadas con la gestión? ¿El oferente debe dejar a disposición una línea de atención para este propósito o Positiva cuenta con la línea y desbordaría las interacciones para la gestión por parte del oferente?

Respuesta: Esto dependerá del dimensionamiento técnico que defina el proveedor a quien se le adjudique el contrato para poder cumplir con el objeto contractual.

10. En caso de ser requeridos canales adicionales ¿Se tiene alguna necesidad específica para la gestión del tráfico en cada uno de ellos?

Respuesta: Las llamadas que se reciban en e Call Center de Positiva, con ocasión de las gestiones de cobro que se adelantan, serán redireccionadas al proveedor que tenga asignado el cliente. Adicionalmente, Positiva pondrá a disposición sus herramientas tecnológicas web para la consulta y trámite a las PQR. Las líneas y canales de comunicación entre cliente y proveedor deben ser propias de este último.

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

11. Se entiende que el objeto principal del contrato es la gestión de cobro a través de correo electrónico certificado ¿Esta interpretación es correcta o que otros canales deben considerarse como mínimos incluidos para presentar la oferta?

Respuesta: El contratista implementará todos los canales de comunicación que en su estrategia de efectividad considere para contactar al cliente.

12. ¿Que sistemas de información serán suministrados por parte de Positiva para la ejecución del proceso de gestión de cobro?

Respuesta: Incorrecto. El contratista implementará todos los canales de comunicación que en su estrategia de efectividad considere para contactar al cliente y llevar de manera exitosa la gestión de cobro. El canal de correo electrónico es tan solo uno de ellos

13. ¿Qué sistemas de información debe considerar el oferente para la prestación del servicio y que sean requeridos por parte de Positiva?

Respuesta: Positiva cuenta con aplicaciones web, bases de datos y webservice que le serán puestos a disposición al proveedor que le permitan desarrollar adecuadamente el objeto del contrato

14. ¿Cuál será el medio para el envío y recepción de las bases de datos para la gestión de cobranzas?

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnologías que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

15. Se entiende que la gestión de comunicaciones escritas estará cargo por parte de Positiva ¿Esta interpretación es correcta o el oferente debe asumir algún proceso para gestionar comunicaciones escritas (físicas) asociadas a la prestación de este servicio?

Respuesta: En los términos de referencia se establecen que será a través de FTPs, correo electrónico institucionales y cualquier otro que cumplan con las políticas de aseguramiento de la información, tanto del Positiva como las del proveedor

16. En caso de implementarse el servicio de Chatbot ¿En que canales se estaría utilizando, es decir, se activaría la interacción a través de un chat actual de positiva (WebChat o WhatsApp) o sería un servicio que se implementaría a discreción del oferente?

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Respuesta: Incorrecto. Positiva cuenta con aplicaciones web, bases de datos y webservice que le serán puestos a disposición al proveedor que le permitan desarrollar adecuadamente el objeto del contrato; se entiende que cada caso demanda un análisis individual y una proyección de respuestas. En todo caso, el personal designado por el supervisor del contrato validará las respuestas emitidas y serán remitidas a través del sistema de comunicaciones oficial de la Compañía

17. ¿Qué duración en días hábiles tiene el entrenamiento en cada uno de los procesos, servicios y aplicativos propios requeridos para la prestación del servicio?

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

18. ¿Se entiende que los perfiles y asignación salarial mencionada para el perfil Profesional y Técnico corresponde es para los recursos Inhouse solicitados? El recurso Inhouse es una persona de cada perfil?

Respuesta: Se establece en los términos de referencia:

De llegarse a requerir actividades de adaptación o capacitación, éstas no podrán tomar más de dos meses, teniendo en cuenta la duración total del contrato, con el fin de conocer los lineamientos o parámetros específicos para la gestión de cartera de riesgos laborales, para la coordinación de los equipos de trabajo y para el acople de los procesos administrativos y tecnológicos tanto del nuevo proveedor como de Positiva.

En este periodo no se generaría ningún tipo de pago a favor del contratista relacionado con su recurso humano, tecnológico o gastos logísticos del contratista, salvo que se preste correctamente el servicio contratado, caso último en el cual se reconocerán los valores, tarifas o porcentajes pactados únicamente

19. ¿Se tienen definidas Comisiones por resultado de la gestión persuasiva y de cobro que realizan los Agentes y a que valor en promedio mensual ascienden actualmente?

Respuesta: Sí, se indica en los términos de referencia:

El proveedor debe suministrar hasta dos recursos in house con cargo al contrato para desempeñar funciones relacionadas con el objeto contractual. Lo anterior de acuerdo con los requerimientos del Supervisor del contrato.

Característica	Descripción
----------------	-------------

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Nivel de Educación Profesional en carreras administrativas, derecho, ingeniería industrial, Ingeniería de procesos, economía, contaduría o profesiones afines.

Experiencia Experiencia profesional mínima de 24 meses.

Remuneración mínima Cuatro (4) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional

Habilidades y destrezas • Orientación al resultado.

- Capacidad de trabajo en equipo.
- Habilidad para negociación y conciliación.
- Capacidad de análisis y organización de datos.
- Manejo avanzado de herramientas ofimáticas.
- Disposición para el trabajo bajo presión.

Funciones recomendadas Las que asigne la supervisión técnica de la entidad contratante y que estén relacionados con el desarrollo del objeto contractual.

Técnico

Característica Descripción

Nivel de Educación Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales.

Experiencia Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.

Remuneración mínima Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.

Habilidades y destrezas • Aptitud de servicio.

- Excelente manejo de relaciones interpersonales.
- Disciplina.
- Organización.
- Capacidad para seguimiento de instrucciones.
- Disposición para el trabajo bajo presión.
- Habilidades de digitación.
- Manejo de herramientas ofimáticas.

Funciones recomendadas Las que asigne la supervisión técnica de la entidad contratante y que estén relacionados con el desarrollo del objeto contractual

20. ¿Es viable la migración de personal que actualmente presta el servicio y bajo que condiciones?

Respuesta: No. El valor del contrato será el resultado de multiplicar los precios unitarios establecidos en el contrato por las cantidades de servicio efectivamente

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

recibidas por el supervisor del contrato; cada gestión tiene un valor distinto y el resultado final del proceso determinará la cuantía a relacionar en la factura

21. ¿Se confirma que la cantidad y perfiles del personal dedicado a la operación son a discreción del Oferente, sin que su salario sea inferior a 1 smmlv?

Respuesta: Positiva no interfiere en procesos de contratación o migración entre sus proveedores, se entiende que cada uno tiene sus políticas internas sobre este tema

22. ¿ Los aplicativos y bases de datos de POSITIVA, estos los tiene sobre internet o cómo se debe acceder a los aplicativos de la entidad?

Respuesta: Se define en los términos de referencia, así:

Los integrantes del equipo de trabajo deben tener vínculo laboral con el proveedor seleccionado y se les debe garantizar el pago de salario que no podrá ser inferior al Salario Mínimo Mensual Legal Vigente y todas las prestaciones o recargos legales. No se aceptan Contratos de Prestación de Servicios.

23. Según el texto: 4. Atender oportunamente y de fondo las inquietudes, observaciones o sugerencias que los clientes requeridos realicen por cualquier vía (telefónica, electrónica, física, etc.). Se entiende por oportuna de acuerdo con los lineamientos internos y parametrizados en el Gestor Documental de la compañía. Se entiende que se deben atender llamadas, cómo se hará la entrega de llamadas al proveedor del servicio de Contact center? Tienen alguna línea posicionada que debamos atender?

Respuesta: Positiva cuenta con aplicaciones web, bases de datos y webservice que le serán puestos a disposición al proveedor que le permitan desarrollar adecuadamente el objeto del contrato

24. Por favor aclarar si estos valores máximos a pagar son del año 2023 y Para el respectivo año 2024 presentarán un aumento.

Respuesta: Las llamadas que se reciban en e Call Center de Positiva, con ocasión de las gestiones de cobro que se adelantan, serán redireccionadas al proveedor que tenga asignado el cliente. Adicionalmente, Positiva pondrá a disposición sus herramientas tecnológicas web para la consulta y trámite a las PQR. Las líneas y canales de comunicación entre cliente y proveedor deben ser propias de este último

25. Por favor informar si las tarifas a entregar son año 2023 y se informa como será el incremento para el cambio de año, teniendo presente los indicadores macroeconómicos

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Respuesta: No se contempla un ajuste en el SMMLV o IPC en virtud del cambio de la vigencia contractual.

26. Es de tener claridad que el ejercicio en efectos de dimensionamiento, se realizará entonces como si nosotros como proveedores solo tuviéramos 33% de los procesos. Esto par efectos de dimensionamiento en recursos no solo humanos sino también tecnológicos

Respuesta: La adjudicación de uno o varios contratistas corresponde exclusivamente a la potestad administrativa de Positiva.

27. ¿Cual la cantidad de registros promedios mensuales, AHT no efectivo, efectivo, Contactabilidad y la conversión de cada una de las campañas según la edad de la mora ?

Respuesta: Actualmente se manejan 330 mil registros únicos; el crecimiento o disminución dependerá de la gestión de recuperación y/o depuración efectiva que se realice. Esto dependerá del dimensionamiento técnico que defina el proveedor a quien se le adjudique el contrato para poder cumplir con el objeto contractual

28. En plataforma Ariba se observa que la aceptación de prerrequisitos requiere el cargue de la documentación del proceso, sin embargo queremos saber si el proceso una vez cargados los documentos en la sección de prerrequisitos requerirá de un nuevo espacio para cargue de documentos o si se trata de un error en plataforma.

Respuesta: Una vez cargados los documentos en la sección de prerrequisitos de ARIBA se harán las validaciones correspondientes y, en caso de que el documento no cumpla con lo solicitado para cada uno de estos, se marcará en la plataforma ARIBA con incompleto para que el participante tenga la oportunidad de cárgalo nuevamente, en los términos establecidos en el cronograma para el efecto

II. BUSTRAL

1. ¿Hay incompatibilidad o inhabilidad si el proponente tiene representación de entidades que han demandado a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.?

Respuesta: Si bien no existe inhabilidad o incompatibilidad, podría existir un conflicto de interés, entendido éste como lo siguiente:

“un conflicto de interés surge cuando un servidor público o particular que desempeña una función pública es influenciado en la realización de su trabajo por

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

consideraciones personales. De esta forma, el conflicto de intereses es una institución de transparencia democrática que se produce en todo acto o negociación entre el Estado y un tercero, cuando entre este último y quien realiza o decide dicho acto y/o participa posteriormente en la administración, supervisión o control de los procesos derivados del mismo, existen relaciones de negocio, parentesco o afectividad, que hagan presumir la falta de independencia o imparcialidad, todo lo cual potencia la posibilidad de beneficiar directa o indirectamente, indebida e indistintamente a cualquiera de las partes relacionadas”¹.

En el caso de presentarse un conflicto de interés se debe dar aplicación a la Ley 2013 de 2019 en lo relacionado al registro de conflictos de interés al tratarse de una persona jurídica privada que pretende celebrar un contrato con una empresa comercial e industrial del Estado.

Por lo anterior, debe verificarse por parte del participante si se encuentra en una situación que pueda llegar a considerarse como conflicto de interés con Positiva en la participación, celebración o ejecución del contrato resultante de la presente invitación pública.

III. LIAN BPO

1. Solicitamos amablemente se ajuste el ítem denominado RESPALDO PATRIMONIAL y en consecuencia se fijé >15% teniendo en cuenta que las empresas afrontamos la pandemia del COVID 19 a partir del año 2020 y se sufrieron incalculables pérdidas que desmejoraron este indicador.
De igual manera nuestra compañía como MIPYME ha realizado importantes inversiones tecnológicas para certificarnos en Seguridad de la información Norma iso 270001 que hoy en día es tan importante para nuestros clientes y actualmente estamos en agenda para recibir la respectiva auditoría y certificación.
Agradecemos amablemente ajustar este indicador para mayor pluralidad de oferentes

Respuesta: El proceso de definición de los indicadores que realiza la compañía parte de información sectorial proveniente de bases de datos confiables donde se utilizó una muestra de 356 empresas clasificadas dentro de las actividades económicas: Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia, actividades jurídicas, y de centros de llamadas, relacionadas con el objeto del contrato, permitiendo establecer referentes/parámetros objetivos que permiten evaluar de una manera equilibrada las condiciones financieras de los potenciales contratistas que participen del proceso. Dadas las razones expuestas anteriormente

¹ Departamento Administrativo de la Función Pública, Concepto 610421 de 27 de diciembre de 2020.

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

nos abstenemos de modificar los indicadores financieros de la Invitación Pública No. 3 de 2023.

IV. COBROACTIVO

1. En lo que tiene que ver con los indicadores financieros, Colombia compra a manifestado lo siguiente; “...Los indicadores de capacidad financiera buscan establecer unas condiciones mínimas que reflejan la salud financiera de los proponentes a través de su liquidez y endeudamiento. Estas condiciones muestran la aptitud del proponente para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato. La capacidad financiera requerida en un Proceso de Contratación debe ser adecuada y proporcional a la naturaleza y al valor del contrato...”

Según los indicadores propuestos en la invitación pública, consideramos que los mismos no están acordes con la salud financiera requerida por los proponentes, con el fin de garantizar el cumplimiento del contrato.

En los indicadores requeridos se destacan tres, los cuales evidentemente están en contravía de la salud financiera que debería tener un proponente:

- Endeudamiento igual o inferior al 69:05%
- Rentabilidad del activo mayor o igual 0.64%
- Rentabilidad del patrimonio mayor o igual al 2.52%

1. Endeudamiento inferior o igual al 69.05%: Un endeudamiento superior al 60%, de por si refleja una situación de riesgo y descapitalización. Al respecto el BBVA, en lo que tiene que ver con la ratio de endeudamiento de la empresa a manifestado entre otras cosas lo siguiente: “un ratio de endeudamiento del 60% o superior muestra que la empresa tiene un volumen de deuda excesivo que puede desequilibrarse y producir una situación de insolvencia, descapitalización o bancarrota.”

El índice de endeudamiento es trascendental para la actividad contractual pública, porque permite saber la capacidad de endeudamiento del contratante. Determina qué cantidad de pasivos sería perjudicial para el cumplimiento del contrato. Los pasivos no solo evidencian la cantidad de deuda del contratante, sino también la capacidad de acceder a créditos para soportar el contrato, y el lograr el cumplimiento del mismo.

2. Rentabilidad del activo mayor o igual al 0,64%, y rentabilidad del patrimonio mayor o igual al 2.52%: Validar rentabilidades del activo y del patrimonio, inferiores al 10%, no solamente está en contravía de los indicadores del mercado, sino que también eventualmente habilitaría a un proponente con problemas financieros, situación que va en contravía de lo manifestado por Colombia compra, y los requisitos de la contratación pública.

En conclusión habilitar proponentes con un endeudamiento superior al 60%, y con rentabilidades del activo y el patrimonio inferiores al 10%, permitirían la participación de proponentes que no cuentan con la salud financiera necesaria, para el cumplimiento del objeto contractual de manera oportuna e integral, situación que

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

estaría en contravía de los principios de la función pública, principalmente, los que se marcan en la actividad contractual, dentro de la Ley 80 de 1993.

El Consejo de Estado sobre la capacidad financiera en los pliegos de condiciones ha sostenido lo siguiente:

“La capacidad financiera es un requisito habilitante y bajo la Ley 80 de 1993 podía ser también un requisito de calificación para participar en el procedimiento de selección de contratistas, con el cual se busca asegurar que los proponentes tengan las condiciones económicas requeridas para cumplir con el contrato. (Sentencia de acción de controversias contractuales, 53793).”

Los indicadores financieros son filtros económicos que tienen como propósito dentro del régimen público de contratación habilitar la participación de proponentes que tengan la capacidad financiera suficiente para ejecutar el contrato. Lo anterior con el fin de descartar aquellos proponentes que no cuentan con la salud financiera requerida para ejecutar el contrato. Por lo tanto, en el proceso de selección se deben filtrar los proponentes que no cumplen las condiciones financieras adecuadas para la ejecución del contrato.

Respuesta: Positiva Compañía de Seguros S.A., es una entidad aseguradora de Economía Mixta organizada como sociedad anónima que tiene el carácter de entidad descentralizada indirecta del nivel nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, sometida al régimen de empresas industriales y comerciales del Estado de conformidad con el artículo 97 de la Ley 489 de 1998. En ese orden de ideas, contamos con un Manual de Contratación y procesos financieros que estandarizan y garantizan la mayor objetividad posible en la manera como se definen y evalúan los indicadores financieros para los distintos procesos de contratación que debe adelantar la compañía, asegurando el cumplimiento de los principios de la contratación Estatal. El proceso de definición de los indicadores que realiza la compañía parte de información sectorial proveniente de bases de datos confiables donde se utilizó una muestra de 356 empresas clasificadas dentro de las actividades económicas: Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia, actividades jurídicas, y de centros de llamadas, relacionadas con el objeto del contrato, permitiendo establecer referentes/parámetros objetivos que permiten evaluar de una manera equilibrada las condiciones financieras de los potenciales contratistas que participen del proceso. Dadas las razones expuestas anteriormente nos abstenemos de modificar los indicadores financieros de la Invitación Pública No. 3.

2. Si bien el punto 2.2 establece que las tarifas propuestas son consecuencia de un estudio mercado, consideramos que las mismas, son muy bajas considerando la prestación de un servicio de calidad. Adicionalmente el factor principal de calificación está determinado por el menor precio, consideramos que se está priorizando el precio bajo y no la calidad del servicio. Los precios bajos normalmente están relacionados con una mala prestación del servicio. Los precios propuestos en la

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

invitación ya están bajos y adicionalmente se deben disminuir aún más con el fin de obtener puntos.

Consideramos que los precios deben ser revisados y actualizados. Adicionalmente el menor precio como factor determinante, para efectos de puntaje en la calificación, incentiva los precios artificialmente bajos.

Un ejemplo de lo anterior es el valor que se pretende pagar por un correo electrónico certificado de \$ 1.000. Este es un precio artificialmente bajo, si se pretende como se manifiesta en la propuesta, que el mismo debe cumplir con todos los requerimientos técnicos y de ley.

Respuesta: Para la determinación del presupuesto destinado para la contratación, se consideraron los precios o tarifas informadas por quienes respondieron la invitación a cotizar que les elevó Positiva S.A., así como los valores históricos de esta contratación a lo largo de los diversos contratos que ha celebrado la compañía para satisfacer la necesidad que la origina.

En este sentido, la contratación que se pretende celebrar para que resulte benéfica para Positiva S.A., necesariamente debe estar cercana a las que actualmente paga por este concepto, so pena de incurrir sin justificación razonable en un aumento de costos que la compañía de antemano sabría no corresponden a los justiprecios del mercado, determinados por la ley de la demanda y la oferta.

Lo anterior, partiendo de la premisa que los precios estimados garantizan no solo un beneficio económico para la compañía, si no también, una adecuada calidad en los servicios prestados, en el entendido de que pagando tarifas como las actuales, la experiencia ha mostrado que no se afecta el cumplimiento contractual en términos cuantitativos ni cualitativos, ni se han presentado circunstancias que hayan dado lugar a una revisión de ajuste de los precios fijados contractualmente, de lo cual se colige que los precios para la contratación a celebrarse, están dentro de los rangos del mercado

3. En la experiencia general, se permite o se valida la experiencia con entidades vigiladas por la superintendencia financiera, pero en el criterio de calificación relacionado con la efectividad de la recuperación de la cartera (3.2 revisión de factores ponderables) no se está teniendo en cuenta la realidad del sector financiero, toda vez que en el mismo, las moras que se tercerizan son superiores a 180 días, incluyendo carteras castigadas, en donde las efectividades son totalmente diferentes a las tenidas en cuenta como criterios de calificación.

Consideramos que con dichos criterios se están excluyendo directamente la experiencia relacionada con el sector financiero, para efectos de puntaje, toda vez que las efectividades de moras superiores a 180 días, incluyendo la cartera castigada, no se miden de la manera en que se está proponiendo obtener puntos, en los términos de la invitación.

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

La metodología para determinar la efectividad, con el fin de otorgar puntos, según los pretérminos de referencia, no corresponde a la forma como se miden las efectividades en el sector financiero, o en las entidades vigiladas por la Superfinanciera, con lo cual se estaría favoreciendo únicamente a las entidades que puedan obtener dicho certificado en los términos propuestos.

Consideramos que dicho criterio de calificación y/o de puntaje debe ser eliminado o replanteado, debido a la imposibilidad de obtener dicho certificado, según los términos de la invitación, por las razones anteriormente expuestas.

Respuesta: La determinación de solicitar la presentación de la certificación a la que se alude en la observación, estuvo precedida de un análisis de las necesidades específicas de la compañía, y del recaudo e investigación de procesos contractuales celebrados por entidades estatales con objetos similares al de la contratación que nos ocupa. De manera tal que dicha exigencia de experiencia es razonable, objetiva y no persigue un fin distinto al de lograr los mejores resultados en la materia de la que versa la certificación, no obstante, lo anterior nótese que este no corresponde a un requisito de habilitación, si no de asignación de puntaje por tanto resulta sencillo concluir que frente a este aspecto no corresponde a una exclusión de posibles oferentes

V. MILLENIUM BPO

1. Poner a disposición una plataforma electrónica, a la cual cualquier funcionario de Positiva Compañía de Seguros S.A. que tenga a cargo el seguimiento y control de la gestión de cartera, pueda ingresar y consultar fácilmente la trazabilidad de las gestiones adelantadas. Esta información se puede cargar en el Administrador de Cartera (SAC). Para estos fines, se exigirá el cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información respectivos. ¿Se debe registrar en las dos plataformas o solo una?

Respuesta: Es una obligación del futuro contratista registrar las actividades de seguimiento y gestión a través del administrador de cartera SAC Aplicativo suministrado por POSITIVA S.A, los usuarios son entregados por Positiva S.A, solo corresponde al registro en una plataforma, esto es SAC o la que corresponda

2. Para cierres masivos de acuerdo con análisis internos que realice Positiva, hasta \$10.000 por caso no viable, valor que variará según la cantidad. ¿Cuál es el tope mínimo de pago y sobre qué cantidades se realiza?

Respuesta: Los casos no viables corresponden a gestión de cobro de cartera cuya naturaleza se origina por la existencia de un recobro, el tope mínimo de pago corresponde al valor unitario de la oferta económica presentada por el oferente, se

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

aclara que Positiva S.A NO tiene la obligación de garantizar un mínimo de entrega de casos para gestión, incluso puede no requerir la gestión de uno o varios ítems de los servicios requeridos, por lo anterior no hay tope mínimo o máximo de pago, ya que la modalidad del contrato se establece por valor unitario, esto es de acuerdo a los servicios efectivamente recibidos aplicando los valores unitarios establecidos en la oferta económica que resulte seleccionada

3. Positiva generará un archivo plano con nombre AAAA_MM_DD _<nombre tercero>.TXT, el cual se debe remitir por un medio seguro (FTP) al proveedor contratado o encargado de enviar la notificación de Constitución de Mora y Aviso de Incumplimiento, archivo que debe tener la siguiente estructura. ¿Cuál es la periodicidad del envío de esta base?

Respuesta: La periodicidad es diaria según las fechas límites de pago descritas en la Decreto 1990 de 2016, en promedio 15 archivos al mes. No obstante se aclara, que Positiva S.A NO tiene la obligación de garantizar un mínimo de entrega de casos para gestión, incluso puede no requerir la gestión de uno o varios ítems de los servicios requeridos

4. ¿Cómo apoya Positiva el proceso de localización?

Respuesta: La estrategia de localización está a cargo del proveedor, no obstante con la entrega de casos para gestión se remiten los datos que reposan en nuestra base de datos, en algunos casos se puede no contar con ellos y entonces, se repite hace parte de la misma gestión del proveedor garantizar las gestiones de contactabilidad por su cuenta y riesgo

5. ¿Existe acuerdos contractuales a nivel de encuesta con respecto a los objetivos, escalas y demás?

Respuesta: Una vez elegido el oferente u oferentes seleccionados se procede a firmar el Acuerdo de Nivel de Servicio el que hará parte del contrato.

6. ¿Habla de alguna ratio por monitor de calidad o es potestad del proveedor?

Respuesta: Es potestad del proveedor. No obstante, la supervisión del contrato realizará el seguimiento técnico a que haya lugar y en todo caso en el ANS se establece mediciones de efectividad. Para dar mayor claridad a los posibles oferentes se anexa el ANS vigente, el que será perfeccionando por las partes posterior a la firma del contrato, en todo caso para la prestación del servicio se garantizará mínimo las condiciones de calidad y efectividad actuales, las que con la presentación de la oferta se entienden aceptadas por el oferente

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

7. Si el cliente realiza muestras a nivel de Calidad ¿Debe contarse en la muestra? De ser así cuál será el % de su muestras y cómo se ampliaría los ANS para refutes .

Respuesta: la supervisión del contrato realizará el seguimiento técnico a que haya lugar y en todo caso en el ANS se establece mediciones de efectividad. Para dar mayor claridad a los posibles oferentes se anexa el ANS vigente, el que será perfeccionando por las partes posterior a la firma del contrato, en todo caso para la prestación del servicio se garantizará mínimo las condiciones de calidad y efectividad actuales, las que con la presentación de la oferta se entienden acetadas por el oferente

8. Si el cliente participa en el resultado de calidad con sus muestras, ¿existirá algún proceso para los casos donde hayan refutes por parte del Proveedor ?

Respuesta: la supervisión del contrato realizará el seguimiento técnico a que haya lugar y en todo caso en el ANS se establece mediciones de efectividad. Para dar mayor claridad a los posibles oferentes se anexa el ANS vigente, el que será perfeccionando por las partes posterior a la firma del contrato, en todo caso para la prestación del servicio se garantizará mínimo las condiciones de calidad y efectividad actuales, las que con la presentación de la oferta se entienden acetadas por el oferente.

9. ¿Tendremos alguna matriz de calidad a nivel contractual? de lo contrario, contamos con una definición de errores (matriz) con un modelo de alto valor que nos permite identificar causas y demás desviaciones de impacto para el servicio.

Respuesta: la supervisión del contrato realizará el seguimiento técnico a que haya lugar y en todo caso en el ANS se establece mediciones de efectividad. Para dar mayor claridad a los posibles oferentes se anexa el ANS vigente, el que será perfeccionando por las partes posterior a la firma del contrato, en todo caso para la prestación del servicio se garantizará mínimo las condiciones de calidad y efectividad actuales, las que con la presentación de la oferta se entienden acetadas por el oferente

10. Solicitamos por favor confirmar la fecha de inicio en producción de la operación

Respuesta: Se establece en los términos de referencia:

“De llegarse a requerir actividades de adaptación o capacitación, éstas no podrán tomar más de dos meses, teniendo en cuenta la duración total del contrato, con el fin de conocer los lineamientos o parámetros específicos para la gestión de cartera de riesgos laborales, para la coordinación de los equipos de trabajo y para el acople

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

de los procesos administrativos y tecnológicos tanto del nuevo proveedor como de Positiva.

En este periodo no se generaría ningún tipo de pago a favor del contratista relacionado con su recurso humano, tecnológico o gastos logísticos del contratista, salvo que se preste correctamente el servicio contratado, caso último en el cual se reconocerán los valores, tarifas o porcentajes pactados únicamente”.

11. Agradecemos por favor nos infirmen el tiempo de duración de la ruta formativa

Respuesta: Se establece en los términos de referencia:

“De llegarse a requerir actividades de adaptación o capacitación, éstas no podrán tomar más de dos meses, teniendo en cuenta la duración total del contrato, con el fin de conocer los lineamientos o parámetros específicos para la gestión de cartera de riesgos laborales, para la coordinación de los equipos de trabajo y para el acople de los procesos administrativos y tecnológicos tanto del nuevo proveedor como de Positiva.

En este periodo no se generaría ningún tipo de pago a favor del contratista relacionado con su recurso humano, tecnológico o gastos logísticos del contratista, salvo que se preste correctamente el servicio contratado, caso último en el cual se reconocerán los valores, tarifas o porcentajes pactados únicamente”

12. Solicitamos por favor confirmar que porcentaje de la operación puede operar bajo la modalidad de Home office? 23.

Respuesta: No se establece un mínimo o máximo bajo la modalidad Home Office, no obstante es responsabilidad del proveedor gestionar en debida forma la cantidad de casos totales que sean entregados para gestión de cobro.

13. Actualmente cuantos agentes se tiene para la operación ?

Respuesta: Toda la operación de cartera de ARL esta a cargo del proveedor, quien no tiene la obligación de garantizar un mínimo de personal bajo su cargo, ya que el pago de facturación corresponde por servicio efectivamente gestionado. No obstante es responsabilidad del proveedor gestionar en debida forma la cantidad de casos totales que sean entregados para gestión de cobro.

14. actualmente que staff se tiene para operación ?

Respuesta: Toda la operación de cartera de ARL esta a cargo del proveedor, quien no tiene la obligación de garantizar un mínimo de personal bajo su cargo, ya que el

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

pago de facturación corresponde por servicio efectivamente gestionado. No obstante es responsabilidad del proveedor gestionar en debida forma la cantidad de casos totales que sean entregados para gestión de cobro

15. actualmente que valor tiene el salario promedio de los agentes?

Respuesta: Toda la operación de cartera de ARL esta a cargo del proveedor, quien no tiene la obligación de garantizar un mínimo de personal bajo su cargo, ya que el pago de facturación corresponde por servicio efectivamente gestionado. No obstante es responsabilidad del proveedor gestionar en debida forma la cantidad de casos totales que sean entregados para gestión de cobro. No existe pagos mínimos o máximos establecidos para el pago de agentes, únicamente se establece para los recursos que deberán operar desde las instalaciones de Positiva S.A En el evento que sean requerido por la supervisión del contrato, como apoyo a la gestión de la operación interna de la Gerencia de Recaudo y Cartera. Establecen los términos de referencia;

“Adicionalmente, el proveedor debe suministrar hasta dos recursos in house con cargo al contrato para desempeñar funciones relacionadas con el objeto contractual. Lo anterior de acuerdo con los requerimientos del Supervisor del contrato.

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, derecho, ingeniería industrial, Ingeniería de procesos, economía, contaduría o profesiones afines.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 24 meses.
Remuneración mínima	Cuatro (4) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al resultado. • Capacidad de trabajo en equipo. • Habilidad para negociación y conciliación. • Capacidad de análisis y organización de datos. • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas. • Disposición para el trabajo bajo presión.

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Funciones recomendadas	Las que asigne la supervisión técnica de la entidad contratante y que estén relacionados con el desarrollo del objeto contractual.
------------------------	--

Técnico

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales.
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio. • Excelente manejo de relaciones interpersonales. • Disciplina. • Organización. • Capacidad para seguimiento de instrucciones. • Disposición para el trabajo bajo presión. • Habilidades de digitación. • Manejo de herramientas ofimáticas.
Funciones recomendadas	Las que asigne la supervisión técnica de la entidad contratante y que estén relacionados con el desarrollo del objeto contractual.

VI. AMERICAS BPS

1. Entendiendo que la etapa de dudas finaliza el 30 de octubre y que la entrega de las ofertas finaliza el 1 de noviembre de 2023 (15:00) y teniendo en cuenta que la oferta

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

de se debe presentar con Poliza de Seriedad, se solicita amablemente a la entidad contemplar ampliación de plaza para la entrega de esta oferta, toda vez que se cuenta con el tiempo suficiente para generar una propuesta de valor y con el cumplimiento de entrega de todo lo solicitado dentro de la misma.

Respuesta: Nos abstenemos de ampliar la plaza de entrega de esta oferta, teniendo en cuenta que la presente pública tiene como fecha de inicio de operaciones el 1º de diciembre de 2023, razón por la cual, ampliar el plazo significa retrasar cada una de las etapas establecidas en el programa y, en consecuencia, retrasar la fecha de inicio de operaciones del contrato que surja del presente proceso de contratación. Adicional a lo anterior, el participante que tenga la intención de participar en la presente invitación pública cuenta, desde el 19 de octubre de 2023, con los elementos esenciales para la expedición de la garantía de la seriedad de la oferta, los cuales, se encuentran contenidos en los términos de referencia, publicados en la página web de Positiva desde la fecha previamente indicada, siendo tiempo suficiente para realizar las gestiones pertinentes para que le expidan la póliza solicitada.

2. ¿Se tiene alguna sugerencia o mandato sobre la ciudad en la que se debe desarrollar la prestación del servicio?

Respuesta: De conformidad con el numeral 1.10 de los términos de referencia, *“servicio contratado debe tener alcance nacional, con independencia del lugar en el cual tenga su sede principal el (los) proveedor (es) seleccionado (s)”.*

Positiva cuenta con 32 sucursales a nivel nacional, el servicio, como se indica en los términos de referencia, se debe prestar con un alcance nacional; la cartera presenta mayor concentración en las sucursales Bogotá y Antioquia

3. ¿Se tiene alguna sugerencia o mandato sobre las asignaciones salariales que se deben dar al personal que preste el servicio?

Respuesta: Toda la operación de cartera de ARL está a cargo del proveedor, quien no tiene la obligación de garantizar un mínimo de personal bajo su cargo, ya que el pago de facturación corresponde por servicio efectivamente gestionado. No obstante es responsabilidad del proveedor gestionar en debida forma la cantidad de casos totales que sean entregados para gestión de cobro. No existe pagos mínimos o máximos establecidos para el pago de agentes, únicamente se establece para los recursos que deberán operar desde las instalaciones de Positiva S.A En el evento que sean requerido por la supervisión del contrato, como apoyo a la gestión de la operación interna de la Gerencia de Recaudo y Cartera. Establecen los términos de referencia

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Adicionalmente, el proveedor debe suministrar hasta dos recursos in house con cargo al contrato para desempeñar funciones relacionadas con el objeto contractual. Lo anterior de acuerdo con los requerimientos del Supervisor del contrato.

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, derecho, ingeniería industrial, Ingeniería de procesos, economía, contaduría o profesiones afines.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 24 meses.
Remuneración mínima	Cuatro (4) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al resultado. • Capacidad de trabajo en equipo. • Habilidad para negociación y conciliación. • Capacidad de análisis y organización de datos. • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas. • Disposición para el trabajo bajo presión.
Funciones recomendadas	Las que asigne la supervisión técnica de la entidad contratante y que estén relacionados con el desarrollo del objeto contractual.

Técnico

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales.
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio. • Excelente manejo de relaciones interpersonales. • Disciplina. • Organización. • Capacidad para seguimiento de instrucciones. • Disposición para el trabajo bajo presión. • Habilidades de digitación. • Manejo de herramientas ofimáticas.
Funciones recomendadas	Las que asigne la supervisión técnica de la entidad contratante y que estén relacionados con el desarrollo del objeto contractual."

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

4. ¿Se tiene alguna sugerencia o mandato sobre los ratios o tramos de control del personal de apoyo a asignar? Ejemplo: 1 formador por cada 50 agentes

Respuesta: Toda la operación de cartera de ARL esta a cargo del proveedor, quien no tiene la obligación de garantizar un mínimo de personal bajo su cargo, ya que el pago de facturación corresponde por servicio efectivamente gestionado. No obstante, es responsabilidad del proveedor gestionar en debida forma la cantidad de casos totales que sean entregados para gestión de cobro. No existe pagos mínimos o máximos establecidos para el pago de agentes, únicamente se establece para los recursos que deberán operar desde las instalaciones de Positiva S.A En el evento que sean requerido por la supervisión del contrato, como apoyo a la gestión de la operación interna de la Gerencia de Recaudo y Cartera. Establecen los términos de referencia;

Adicionalmente, el proveedor debe suministrar hasta dos recursos in house con cargo al contrato para desempeñar funciones relacionadas con el objeto contractual. Lo anterior de acuerdo con los requerimientos del Supervisor del contrato.

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, derecho, ingeniería industrial, Ingeniería de procesos, economía, contaduría o profesiones afines.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 24 meses.
Remuneración mínima	Cuatro (4) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al resultado. • Capacidad de trabajo en equipo. • Habilidad para negociación y conciliación. • Capacidad de análisis y organización de datos. • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas. • Disposición para el trabajo bajo presión.
Funciones recomendadas	Las que asigne la supervisión técnica de la entidad contratante y que estén relacionados con el desarrollo del objeto contractual.

Técnico

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales.
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Remuneración mínima Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.

Habilidades y destrezas • Aptitud de servicio.

- Excelente manejo de relaciones interpersonales.
- Disciplina.
- Organización.
- Capacidad para seguimiento de instrucciones.
- Disposición para el trabajo bajo presión.
- Habilidades de digitación.
- Manejo de herramientas ofimáticas.

Funciones recomendadas Las que asigne la supervisión técnica de la entidad contratante y que estén relacionados con el desarrollo del objeto contractual.

5. ¿POSITIVA tiene alguno modelo de penalizaciones a aplicar al OFERENTE? Se ser así por favor compartirlo o indicar cual seria el % maximo de penalización a aplicar mensualmente

Respuesta: La supervisión del contrato realizará el seguimiento técnico a que haya lugar y en todo caso en el ANS se establece mediciones de efectividad. Para dar mayor claridad a los posibles oferentes se anexa el ANS vigente, el que será perfeccionando por las partes posterior a la firma del contrato, en todo caso para la prestación del servicio se garantizará mínimo las condiciones de calidad y efectividad actuales, las que con la presentación de la oferta se entienden acetadas por el oferente

6. ¿En enero de 2024 se tendrá algún ajuste en tarifas por motivo de IPC o SMMLV? ¿O la tarifa debe ser vigente para los 12 meses de contrato?

Respuesta: No se contempla un ajuste en el SMMLV o IPC en virtud de la vigencia contractual

7. Se solicita a la entidad compartir el consolidado de preguntas y respuestas de los demás OFERENTES participantes en este proceso de licitación

Respuesta: Todas las respuestas a las observaciones serán publicadas a través de la página Web de Positiva.

8. ¿La prestación del servicio se puede llevar a cabo mediante la modalidad de Teletrabajo? ¿Se tendría un % maximo permitido? Ejemplo: 40% en sede 60% en teletrabajo

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Respuesta: El proveedor está en facultad de escoger su modalidad de trabajo, esto no deberá afectar el cumplimiento del objeto del contrato y sobre el cual tiene responsabilidad directa el proveedor.

9. ¿Que numero de FTE’s se estiman para los Perfiles Profesional y Tecnico? ¿El personal operativo (agentes) deben ir relacionados con estos perfiles y salarios o estos será de libre asignacion por parte del OFERENTE?

Respuesta: Toda la operación de cartera de ARL esta a cargo del proveedor, quien no tiene la obligación de garantizar un mínimo de personal bajo su cargo, ya que el pago de facturación corresponde por servicio efectivamente gestionado. No obstante es responsabilidad del proveedor gestionar en debida forma la cantidad de casos totales que sean entregados para gestión de cobro. No existe pagos mínimos o máximos establecidos para el pago de agentes, únicamente se establece para los recursos que deberán operar desde las instalaciones de Positiva S.A En el evento que sean requerido por la supervisión del contrato, como apoyo a la gestión de la operación interna de la Gerencia de Recaudo y Cartera. Establecen los términos de referencia;

Adicionalmente, el proveedor debe suministrar hasta dos recursos in house con cargo al contrato para desempeñar funciones relacionadas con el objeto contractual. Lo anterior de acuerdo con los requerimientos del Supervisor del contrato.

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, derecho, ingeniería industrial, Ingeniería de procesos, economía, contaduría o profesiones afines.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 24 meses.
Remuneración mínima	Cuatro (4) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al resultado. • Capacidad de trabajo en equipo. • Habilidad para negociación y conciliación. • Capacidad de análisis y organización de datos. • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas. • Disposición para el trabajo bajo presión.
Funciones recomendadas	Las que asigne la supervisión técnica de la entidad contratante y que estén relacionados con el desarrollo del objeto contractual.

Técnico

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales.
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio. • Excelente manejo de relaciones interpersonales. • Disciplina. • Organización. • Capacidad para seguimiento de instrucciones. • Disposición para el trabajo bajo presión. • Habilidades de digitación. • Manejo de herramientas ofimáticas.
Funciones recomendadas	Las que asigne la supervisión técnica de la entidad contratante y que estén relacionados con el desarrollo del objeto contractual.

10. Por favor compartir historicos de todos los ítemes de cartera persuasiva y pre jurídica, volumetría tal como registros a gestionar, efectividades, tiquet promedio de deuda, AHT, etc. Así como volúmenes de referencia para las tareas BO de alistamientos, PQR, envío de comunicaciones, etc.

Respuesta: ítem Cartera Persuasivos:

CONCEPTO	Promedio
NOTIFICACIONES	\$ 118,693,846
CARTERA	\$ 24,897,785
RECOBROS	\$ 24,794,851
TOTAL	\$ 168,386,482

Los saldos presuntivos de la deuda en ARL y Recobros dependen de varios criterios a evaluar y que serán socializados en la etapa de formación capacitación al proveedor.

Las demás mediciones dependerá del dimensionamiento técnico que defina el proveedor a quien se le adjudique el contrato para poder cumplir con el objeto contractual.

11. Se solicita a Positiva confirmar si es posible ofertar como plan de contingencia el teletrabajo garantizando la continuidad del servicio y su cumplimiento de ANS acordados.

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Respuesta: El proveedor está en facultad de escoger su modalidad de trabajo, esto no deberá afectar el cumplimiento del objeto del contrato y sobre el cual tiene responsabilidad directa el proveedor.

12. Confirmar si Positiva suministra su correo corporativo para la gestión de la operación y si maneja Outlook o Gmail

Respuesta: El proveedor garantiza todos los medios directos e indirectos durante la ejecución del contrato, entre ellos el uso de herramientas de contactabilidad y uso de software necesarios para la efectiva gestión de la cartera.

13. Se solicita confirmar el método de entrega de la base de datos para la gestión de cobranza, cantidad de registros y periodicidad.

Respuesta: Positiva S.A., no garantiza un mínimo de registros, ni una periodicidad de cartera para gestión de cobro, por lo tanto el valor del contrato será el resultado de multiplicar los precios unitarios por las cantidades de servicio efectivamente recibidas por el supervisor del contrato

14. Se solicita a Positiva confirmar la cantidad de minutos salientes promedio / mes en su operación actualmente.

Respuesta: Actualmente no se cuenta con estas mediciones. Es responsabilidad del proveedor garantizar el servicio en términos de calidad y efectividad

15. Se solicita a Posiva confirmar si se requiere grabación y almacenamientos de las llamadas.

Respuesta: Se debe garantizar la totalidad de grabaciones y almacenamientos de llamadas, Positiva podrá solicitar en cualquier momento la entrega de la evidencia durante la ejecución del contrato

16. Se solicita a la Positiva confirmar la cantidad de SMS se estiman por mes

Respuesta: Esto dependerá del dimensionamiento técnico que defina el proveedor a quien se le adjudique el contrato para poder cumplir con el objeto contractual

17. Cual es el volumen histórico de transacciones de correos diarios, mensuales y anuales que se deben gestionar.

Respuesta: Para el proceso de envío de notificaciones certificadas, esos volúmenes se relacionaron en los preterminos de la invitación.

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Para los demás procesos, dependerá del dimensionamiento técnico que defina el proveedor a quien se le adjudique el contrato para poder cumplir con el objeto contractual.

A manera de ejemplo, el actual proveedor ha realizado 204,854 gestiones (correos y demás medios de contacto) en un año, únicamente para el proceso de recobros.

18. Cual es el tiempo promedio historico en la gestión de correos.

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.

19. Cual es la cantidad de gestion backoffice que se generan mensualmente

Respuesta: El porcentaje promedio de respuestas recibidas por el actual proveedor es del 10%

20. Cual es el tiempo promedio historico en la gestión de backoffice.

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.

21. Cual es la cantidad mensual de cada una de las bases outbound que se deben gestionar.

Respuesta: Estas cantidades se relacionaron en los pretérminos de la invitación

22. Cual es el AHT efectivo y no efectivo promedio de cada una de las bases outbound que se deben gestionar en el mes.

Respuesta: Esto dependerá del dimensionamiento técnico que defina el proveedor a quien se le adjudique el contrato para poder cumplir con el objeto contractual

23. Cual es la contactabilidad de cada una de las bases.

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Respuesta: El porcentaje de envíos exitosos en la etapa administrativa es del 96% y la contactabilidad promedio en la gestión de etapa persuasiva es del 19%.

Esto variará según las estrategias de contactabilidad y de las segmentaciones que defina el proveedor para lograr el cierre de los saldos en cartera asignados."

24. Cual es la efectividad de cada una de las bases.

Respuesta: Esto dependerá del dimensionamiento técnico que defina el proveedor a quien se le adjudique el contrato para poder cumplir con el objeto contractual

25. Cual es el horario en le cual se debe gestionar cada uno de los servicios.

Respuesta: El proveedor deberá dar cumplimiento a los requerimientos normativos establecidos para este tipo de gestiones y especialmente lo definido en la Ley 2300 de 2023.

VII. SYNERGIA

1. Establece POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS en el documento INVITACIÓN PÚBLICA No. 3 DE 2023 “Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office.” En su numeral 2.4 ASPECTOS TÉCNICOS HABILITANTES condiciones, calidades y especificaciones requeridas y rechazará las ofertas que no las cumplan, en su numeral 2.4.3 OTROS ASPECTOS TÉCNICOS IMPORTANTES: Política de Aseguramiento de la calidad: Teniendo en cuenta que los servicios a contratar implican altos estándares de calidad y cumplimiento, es necesario que el oferente acredite que cuenta con un sistema de gestión de calidad debidamente certificado por un organismo competente en Colombia.
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.
 - b. El requisito no aclara puntualmente que requisito se requiere ni qué entidad lo debe emitir
 - c. El requisito no indica cual es la justificación por la cual se solicita dicha certificación
 - d. Lo normal, es que las empresas, o los profesionales, se sometan y apliquen a estas normas voluntariamente. No por un mandato legal o en aplicación de una determinada legislación o exigencia de carácter privado.

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

e. La Ley no obliga a que las empresas o los profesionales tengan que tener una o varias certificaciones ISO para participar en una licitación pública o privada.

f. Elementos fundamentales del proceso licitatorio: libre concurrencia, igualdad de los oferentes y sujeción estricta al pliego de condiciones: PRINCIPIO DE LA LIBRE CONCURRENCIA / IGUALDAD DE LOS OFERENTES O PROPONENTES / PRINCIPIO DE LA SUJECION ESTRICTA AL PLIEGO DE CONDICIONES / PRINCIPIO DE LA SELECCION OBJETIVA / PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA. Sentencia 1237 de la Corte Constitucional

Respuesta: No es posible quitarlo como requisito dado que es una condición para garantizar la prestación del servicio con altos estándares de calidad

VIII. KONECTA

1. PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO PARA LA CONTRATACIÓN. Apertura y detalle de esta medición Depuración sobre el valor del periodo asignado para análisis y gestión

Respuesta: Positiva S.A., no garantiza un mínimo de registros, ni una periodicidad de cartera para gestión de cobro, por lo tanto, el valor del contrato será el resultado de multiplicar los precios unitarios por las cantidades de servicio efectivamente recibidas por el supervisor del contrato

2. "Cinco (5) puntos a los oferentes que dentro de su estructura organizacional cuenten con un área de desarrollo y adopción de nuevas tecnológicas (Big Data, Machine Learning, CRM, Chatbot, autocobranza, analítica de datos etc) que faciliten y mejoren la gestión de los procesos a contratar" Desde Konecta contamos con el equipo de IA y Ciencia de Datos, ¿Qué documentación necesita Positiva para revisar este factor ponderable?

Respuesta: Certificado emitida por el representante legal, en la cual describa las especificaciones técnicas del desarrollo o del componente a acreditar y su delegado en el área que lo desarrolló

3. Se aclara a Positiva, qué cualquier Generación de un producto/ de un desarrollo/Integración o Configuración de cualquier tipo, que sea llevado a cabo por Multienlace SAS, será puesto a disposición de Positiva, durante la vigencia del contrato. Solicitamos aclarar en el pliego que la ejecución del contrato no implica la cesión de ningún tipo de propiedad intelectual existente y/o desarrollada por el contratista.

Respuesta: Se aclara en los términos de referencia definitivos

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

4. Uso correcto de la imagen corporativa de Positiva Compañía de Seguros S.A., de acuerdo con lo establecido en el manual. En caso de adjudicación, se solicitaría que Positiva, nos compartiera dicho manual

Respuesta: Se comparte por parte del supervisor del contrato. Se aclara en los términos de referencia definitivos

5. En caso de adjudicación, en el contrato debe quedar explícito que:
1. los servicios del proveedor están vinculados directamente con la gestión de la ARL y 2. que las facturas del proveedor serán pagadas con recursos del sistema de seguridad social.

Respuesta: En el numeral 1.7. de los preterminos de referencia se indicó explícitamente que: Se aclara que los pagos que se ocasionen en el desarrollo de la ejecución de estos servicios están exentos de IVA según concepto de la DIAN 050285 de agosto de 2014 (Art 476 ET), por ser servicios vinculados con la seguridad social de acuerdo con lo previsto en la Ley 100 de 1993.

Con relación al punto 2. de la observación se aclara que el servicio será pagado con el presupuesto oficial destinado para los servicios a contratar, respaldado mediante los certificados C45042023 y C45502024, como se indica en los términos de referencia

Por lo anterior, nos abstenemos de incluir lo solicitado en esta observación en los términos de referencia.

6. Respetuosamente y ya que estamos en etapa de preterminos, favor analizar las tarifas máximas del cuadro de los preterminos, ya que algunas de ellas difieren de forma importante con las presentadas por nuestra compañía, en la etapa de Estudio de Mercados.

Los puntos anteriores, son necesarios, ya que en caso de adjudicación, son los numerales que servirían para no tener que cobrar el IVA. de lo contrario debemos hacerlo

Respuesta: Para la determinación del presupuesto destinado para la contratación, se consideraron los precios o tarifas informadas por quienes respondieron la invitación a cotizar que les elevó Positiva S.A., así como los valores históricos de esta contratación a lo largo de los diversos contratos que ha celebrado la compañía para satisfacer la necesidad que la origina.

En este sentido, la contratación que se pretende celebrar para que resulte benéfica para Positiva S.A., necesariamente debe estar cercana a las que actualmente paga por este concepto, so pena de incurrir sin justificación razonable en un aumento de costos que la compañía de antemano sabría no corresponden a los justiprecios del mercado, determinados por la ley de la demanda y la oferta.

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Lo anterior, partiendo de la premisa que los precios estimados garantizan no solo un beneficio económico para la compañía, si no también, una adecuada calidad en los servicios prestados, en el entendido de que pagando tarifas como las actuales, la experiencia ha mostrado que no se afecta el cumplimiento contractual en términos cuantitativos ni cualitativos, ni se han presentado circunstancias que hayan dado lugar a una revisión de ajuste de los precios fijados contractualmente, de lo cual se colige que los precios para la contratación a celebrarse, están dentro de los rangos del mercado. Adicionalmente, el numeral 4, de la página 10, define que No se aceptan propuestas con porcentajes ni valores mayores a los señalados con anterioridad

7. Positiva S.A podrá adjudicar el contrato a uno o hasta máximo a 3 oferentes de acuerdo. Esta situación, puede encarecer los precios a ofertar, ya que no es lo mismo ofertar para el 100% de la operación, que para la mitad o la tercera parte. Sugerimos respetuosamente, reducir la cantidad de oferentes adjudicados.

Respuesta: La adjudicación de uno o varios contratistas corresponde exclusivamente a la potestad de Positiva S.A.

8. Favor revisar ¿Si es posible correr al menos 15 días la fecha estimada de entrada en operación del contrato con el proveedor seleccionado? Los tiempos esperados para la implementación, están muy cortos.

Respuesta: Teniendo en cuenta la fecha próxima de vencimiento del contrato actual, no se dará modificación al cronograma establecido para la presente contratación

9. Favor confirmar el horario de Atención esperado del servicio, de acuerdo a la Norma 2300

Respuesta: Es responsabilidad del CONTRATISTA dar cumplimiento a las normas que rigen sobre esto, en especial la Ley 2300 de 2023

10. En este proceso se presentarán llamadas de entrada? Si la respuesta es si, ¿Cómo hará la entrega de dichas llamadas, al proveedor seleccionado?

Respuesta: Los deudores pueden comunicarse a través de las líneas establecidas del proveedor o directamente con Positiva, en este último, las llamadas serán enrutadas al proveedor para su atención y respuesta. Esta actividad hace parte del Front de los servicios contratados

11. Dos recursos in house con cargo al contrato para desempeñar funciones relacionadas con el objeto contractual. Favor aclararnos de quien dependerán estas 2 personas? Del proveedor? o de Positiva? No podrían depender de Positiva por temas de posibles riesgos por Co Administración.

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Respuesta: Se requerirá de acuerdo con las necesidades del servicio, tal cual lo establece los pliegos y lo definirá el supervisor del contrato

12. Respetuosamente les solicitamos favor revisar el contenido de las certificaciones exigidas versus el poco tiempo para obtenerlas y el formato pre establecido de nuestros clientes. Se solicita flexibilizar el contenido porque nuestros clientes y debe suceder para varios de los proveedores, ya que nuestros clientes entregan las Certificaciones de acuerdo al formato que ellos decidan. NO necesariamente entregan las certificaciones de acuerdo con un formato que uno les solicite. A continuación compartimos un ejemplo que soporta lo solicitado en el renglón inmediatamente anterior: Por ejemplo: El objeto del servicio que actualmente prestamos a nuestros clientes, el cual está descrito en el certificado de experiencia, puede ser más amplio que el que está estipulado en la minuta del contrato, ya que durante el tiempo de ejecución, se han ido implementando nuevos servicios, que se legalizan a través de Otrosi u otros documentos. Por esta razón no necesariamente, el objeto plasmado en el contrato, coincide (al detalle), con el objeto de la certificación emitida por nuestros clientes. Puede que en algunos casos sí, otros no.

Respuesta: Teniendo en cuenta la fecha próxima de vencimiento del contrato actual, no se dará modificación al cronograma establecido para la presente contratación

13. Favor aclarar ¿A que se refieren con Empresas de emprendimiento de mujeres?, descrito en la tabla de factores ponderables

Respuesta: Se aclara en los términos de referencia definitivos.

14. Favor indicar si se deben suministrar licencias de correo electrónico, de ser así indicar cuantas licencias

Respuesta: Sí, las necesarias para el personal contratado y aquellas que se requieran para la gestión de respuestas y solicitudes, en todo caso la responsabilidad en su adquisición y renovación es del proveedor

15. El SFTP será provisto por Positiva o por el proveedor, en caso de ser suministrado por el proveedor, agradecemos confirmar la capacidad requerida del mismo en MB

Respuesta: La instalación la realiza el proveedor con la configuración y creación de los protocolos necesarios para la conexión con Positiva. Capacidad mínima requerida 150GB

16. ¿Se van a requerir integraciones de los sistemas de comunicación de Positiva con las plataformas y CRM que oferte en Proveedor? ¿En casi afirmativo, agradecemos confirmar también qué tipo de integración debemos contemplar hacia las aplicaciones web? (WebServices tipo REST-API, SOAP)?

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Respuesta: No es necesaria la integración de las bases de consulta y bases de datos. Positiva cuenta con accesos web y la creación de perfiles para cada usuario que lo requiera

17. ¿Qué tipo de integración debemos contemplar hacia las aplicaciones de tipo cliente servidor?

Respuesta: No es necesaria la integración de las bases de consulta y bases de datos. Positiva cuenta con accesos web y la creación de perfiles para cada usuario que lo requiera

18. Además del correo electrónico, ¿qué otros canales de comunicación (voz - chat - redes sociales - Whatsapp, etc) deberán implementarse en los servicios?

Respuesta: Los necesarios para adelantar las gestiones propias del objeto del contrato

19. ¿Positiva tiene líneas telefónicas para el contact center?

Respuesta: Las llamadas que se reciban en e Call Center de Positiva, con ocasión de las gestiones de cobro que se adelantan, serán redireccionadas al proveedor que tenga asignado el cliente

20. La comunicación por voz a implementar será Inbound, outbound o blending

Respuesta: Blending

21. ¿En caso de que las líneas telefónicas sean de Positiva, qué tipo de líneas tiene (SIP o E1)?

Respuesta: Las líneas de atención a clientes en proceso de cobro serán propias del proveedor

22. ¿Cuántas troncales SIP o E1s tiene Positiva?

Respuesta: Positiva no tiene actualmente tecnologías SIP ni E1

23. ¿Las troncales SIP Positiva son sobre la nube ?

Respuesta: Positiva actualmente cuenta procesamiento en nube

24. En caso de tener llamadas de entrada, indicar de que manera recibiremos las llamadas telefónicas que provengan de la PSTN (elija una de las siguientes opciones según corresponda):

* Por troncal SIP entre nuestra plataforma y la PBX del cliente usando un canal de datos dedicado entre nuestro datacenter y el datacenter del cliente?

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

* Desvío por PSTN hacia nuestros DIDs donde el cliente tramite ante su proveedor de telefonía dicho desvío?

* El cliente tiene sus líneas contratadas con su proveedor de telefonía y desea cederlas a nosotros para que nos hagamos cargo de dichas líneas?

* El cliente no tiene líneas telefónicas y desea que nosotros agreguemos nuevas líneas para el contact center

* Otra opción, favor especificar cuál?

Respuesta: Las llamadas que se reciban en el Call Center de Positiva, con ocasión de las gestiones de cobro que se adelantan, serán redireccionadas al proveedor que tenga asignado el cliente. Desvío por PSTN hacia sus DIDs

25. ¿La plataforma / solución tecnológica para atención de los diferentes canales de comunicación, deberá ser provista por el proveedor?

Respuesta: Si

26. ¿El proveedor debe contemplar algún tipo de costo de licenciamiento para poder acceder a alguna aplicación de CLIENTE? (emuladores, citrix, As-400, etc.)

Respuesta: No

27. Se tendrá atención por WhatsApp? Para el canal de WhatsApp Positiva cuenta ya con su Messenger ID certificado y de igual forma la línea o líneas a utilizar o éste proceso deberá contemplarse por el contratista

Respuesta: El contratista implementará todos los canales de comunicación que en su estrategia de efectividad considere para contactar al cliente

28. ¿Se tendrá IVR en alguno de los servicios a implementar?

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

29. Éste IVR será provisto por Positiva o será responsabilidad del proveedor.

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

30. El IVR es enrutador? (entiéndase como el IVR que solamente se le configura varias opciones para paso a agente)

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

31. ¿El IVR es transaccional? (entiéndase como el IVR enrutador más opciones de captura de información (ej. Por favor digite su número de cédula) y a su vez se integra con bases de datos del cliente para validar la información capturada)

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

32. El IVR requiere motores de Text-To-Speech y/o Automatic Speech Recognition? (entiéndase como el IVR transaccional más la capacidad de poder brindar la información personalizada al cliente según lo que el IVR haya capturado y consultado en las bases de datos del cliente)

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

33. El IVR requiere autenticación de los clientes mediante biometría de voz?

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

34. ¿El IVR requiere integraciones con sistemas de inteligencia artificial para identificar las intenciones y brindar conversaciones abiertas con el cliente?

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

35. ¿El IVR requiere manejar diferentes idiomas?, de ser así listar los idiomas que se deben configurar en el IVR

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

36. Adjuntar el arbol de IVR a configurar

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

37. ¿Los audios que sean requeridos para el IVR son proporcionados por el cliente?

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso.

38. En caso de que el IVR sea de Positiva, agradecemos confirmar en qué plataforma se encuentra desarrollado y que opciones de integración con plataformas CTO tiene.

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso.

39. ¿Se va a requerir grabación de llamadas? Favor especifique

Respuesta: Se debe garantizar la totalidad de grabaciones y almacenamientos de llamadas, Positiva podrá solicitar en cualquier momento la entrega de la evidencia durante la ejecución del contrato.

40. ¿Por cuánto tiempo se deben almacenar las grabaciones para consultas en línea? (mencionar la cantidad en meses). Durante la duración del contrato?

Respuesta: Por la duración del contrato y Positiva, al momento de liquidar el contrato, estará facultado para requerir la entrega de las grabaciones que se tengan almacenadas

41. ¿Se van a hacer entregas periódicas de las grabaciones de voz o todo deberá ser entregado a Positiva únicamente a la finalización del contrato?

Respuesta: Se debe garantizar la totalidad de grabaciones y almacenamientos de llamadas, Positiva podrá solicitar en cualquier momento la entrega de la evidencia durante la ejecución del contrato.

42. En caso de requerir una entrega consolidada de grabaciones de voz al finalizar el contrato entre el proveedor y Positiva, agradecemos confirmar el tiempo del que dispondría el proveedor para realizar dicha entrega.

Respuesta: Se debe garantizar la totalidad de grabaciones y almacenamientos de llamadas, Positiva podrá solicitar en cualquier momento la entrega de la evidencia durante la ejecución del contrato

43. ¿Cual es el etiquetado requerido en las grabaciones de voz ?

Respuesta: Tipo y número de documento y fecha de gestión.

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

44. El cliente requiere acceso a nuestra plataforma desde sus instalaciones?, de ser así mencionar:

- * Cuantas personas accederían a la plataforma?
- * Tipo de conexión para acceso (canal dedicado, VPN, etc.)

Respuesta: El supervisor del contrato delegará los funcionarios que requieran acceso a las aplicaciones del proveedor, dependiendo el alcance de la información que refleje y su utilidad en los procesos internos de Positiva. La conexión dependerá de la plataforma que se disponga (web, local, webservice, etc)

45. Se requiere canal de datos MPLS dedicado provisto por el proveedor?, de ser así indicar:

- * Dirección y ciudad del datacenter del cliente con el fin de poder instalar el canal de datos dedicado
- * ¿De qué capacidad se requiere el Canal Dedicado?

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnologías que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

46. ¿En caso de que el canal de datos dedicado lo provea Positiva, este asumirá todos los costos asociados a su instalación y operación? (crossconexión, collocation, etc.)

Respuesta: No se requiere. No obstante, todas las herramientas tecnologías que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso.

47. Se va a necesitar poner access point en la operación de forma exclusiva para el acceso a WIFI o con los generales del proveedor bastaría.

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnologías que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso.

48. Se requiere un Firewall exclusivo para el servicio?

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnologías que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso.

49. Se requiere análisis de vulnerabilidades con una entidad externa ?

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnologías que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

50. Solicitan certificaciones de seguridad?, de ser así indicar cuales (ej. ISO 27001, PCI, etc.)

Respuesta: No se requieren. No obstante, en el párrafo segundo de la cláusula vigésima segunda - EGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INOFRMACIÓN, establece ""EL CONTRATISTA se obliga a enviar a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. como mínimo una vez al año o en caso el que la Aceptación de oferta sea menor a un año, durante el tiempo que dure la ejecución del mismo, una certificación firmada por el representante legal de EL CONTRATISTA donde se declare que cumple con los requisitos de seguridad establecidos en la Aceptación de Oferta."

51. Para la finalización del contrato el proveedor deberá contar con un plan de borrado seguro de la información o este será provisto por el cliente.

Respuesta: El proveedor deberá contar con el plan de borrado seguro de la información

52. Se requiere que el proveedor implemente CRM?

Respuesta: Cada proveedor podrá implementar su estrategia y así mismo el CRM que le permitirá tener mayor eficiencia en sus procesos de cobro.

53. El dominio de la cuenta de correo será suministrado por Positiva o éste será responsabilidad del proveedor.

Respuesta: Será responsabilidad del proveedor

54. Teniendo en cuenta que Positiva asigna los clientes después de los 60 dias en mora (2 periodos), Existen franjas de mora bien definidas para la clasificacion?

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnologías que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

55. Cual es el total de clientes en cartera de Positiva?

Respuesta: En promedio 225 mil entre empresas e independientes

56. Que proporcion de clientes en empresas, independientes e independientes contratantes se cuenta en la asignación?

Respuesta: Del promedio de 225 mil entre empresas e independientes, el 60% corresponde a empresas (empleadores) y el 40% a independientes

57. Cual es el promedio de inconsistencias presentadas por las empresas

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Respuesta: Entendiendo como "inconsistencias" en su afirmación, los saldos de las empresas que son sujeto a depuración por omisión de novedades, retiros fuera de PILA y otros, los datos son los siguientes:

- * 74% de depuración de saldos
- * 26% de recuperación efectiva de los saldos

58. Se asignara cartera hasta que altura de mora (Año o periodo) tanto para prejudica como Recobros

Respuesta: Positiva, asignará la cartera sin importar a antigüedad de esta.

59. Existe segmentaciones en regionales? o como se segmenta la cartera diferente a los tipos de empleador o independiente

Respuesta: La segmentación se realiza por sucursales, así:

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: “Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.

INDICADORES CORPORATIVO DETERIORO POR SUCURSAL			
SEPTIEMBRE 2023			
SUCURSAL	CARTERA	DETERIORO	DICE DETERIORO
AMAZONAS	215.005.200	51.067.420	🟡 21,54%
ANTIOQUIA	14.321.785.226	2.738.735.693	🟡 20,29%
ARAUCA	1.243.970.419	241.662.746	🟡 21,86%
ATLANTICO	4.946.831.257	1.406.624.143	🔴 29,38%
BOGOTA CASA MATRIZ	34.013.281.811	-	🟢 0,00%
BOGOTA CORREDORES	27.821.907.488	38.540.013	🟢 0,47%
BOGOTA CUNDINAMARCO	32.579.382.359	7.941.013.187	🟡 24,31%
BOGOTA2	11.099.231.219	1.500.132.761	🟢 8,86%
BOGOTA UNIFICADO	105.513.802.877	9.479.685.961	🟢 8,98%
BOLIVAR	3.743.966.993	959.739.576	🔴 29,89%
BOYACA	6.812.211.661	1.077.615.637	🟢 16,36%
CALDAS	3.032.233.015	314.502.332	🟢 10,60%
CAQUETA	1.504.430.138	266.836.906	🟢 15,32%
CASANARE	3.121.940.954	683.822.276	🟡 21,71%
CAUCA	4.040.379.472	562.573.741	🟢 13,91%
CESAR	2.908.840.997	808.480.976	🟡 27,52%
CHOCO	752.876.503	221.004.090	🔴 29,72%
CORDOBA	1.864.996.066	412.731.657	🟡 23,36%
GUAJIRA	3.236.662.808	581.271.678	🟢 17,25%
HUILA	3.119.370.120	497.372.505	🟢 17,18%
MAGDALENA	2.990.850.755	955.245.946	🔴 32,53%
META	3.876.456.569	683.656.788	🟢 19,56%
NARIÑO	2.494.838.370	489.142.679	🟡 20,41%
NORTE DE SANTANDER	5.719.533.740	972.131.270	🟢 17,06%
PUTUMAYO	1.277.338.435	377.356.466	🔴 29,84%
QUINDIO	2.348.003.634	444.674.651	🟢 19,38%
RISARALDA	2.785.118.466	593.912.611	🟢 18,84%
SAN ANDRES	448.214.600	126.819.640	🔴 30,58%
SANTANDER	6.050.618.985	1.013.716.169	🟢 17,61%
SUCRE	1.754.874.952	528.088.668	🔴 31,10%
TOLIMA	3.370.235.588	520.764.106	🟢 16,06%
UNA CALI	14.107.000	-	🟢 0,05%
URABA	0	-	🟢 0,00%
VALLE DEL CAUCA	11.967.432.258	1.470.505.139	🟢 11,83%
Total general	205.476.927.059	28.485.741.470	🟢 13,86%

60. Es posible saber que proporción es deuda real y cuánto presunta?

Respuesta: Toda la cartera que se asigna, en su primera fase tiene una connotación de cartera presunta y corresponde al proveedor adelantar las gestiones de cobro para establecer si es una deuda real para proceder con su recuperación o depuración

61. Se tiene un estimado de la cantidad de casos Back office y PQRs que actualmente se generan en el servicio

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Respuesta: El porcentaje promedio de respuestas recibidas por el actual proveedor es del 10%.

El promedio mensual de PQRS recepcionadas en los canales oficiales de Positiva relacionadas con gestión de cartera es 400 mensuales

62. los factores de recuperacion seran iguales para la gestion de asesor que para los logrados por canales digitales?

Respuesta: Es estrategia del proveedor, no cambian las tarifas por su recuperación o medio de efectividad.

63. Positiva cuenta con modelos de clasificacion para sus clientes? Y en caso de ser afirmativo esta informacion viajara en los listados

Respuesta: Positiva realiza la segmentación correspondiente y se asigna luego del resultado interno de las validaciones

64. Actualmente Konecta cuenta con diferentes canales de comunicación (Correo electronico-SMS-Blaster,Voicebot,Chat bot, RRSS, Pod Cast, WhatsApp, Pagina Web, etc), todos seran tenidos en cuenta en la gestion o habra un limitande de canales de gestión?

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnologías que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

65. Postiva compartirá la herramienta o proveedor para realizar el envio de canales digitales o el proveedor lo puede proponer?

Respuesta: Todas las herramientas tecnologías que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso y serán evaluadas por el supervisor del contrato para su aprobación

66. Me podrian confirmar como se mide los resultados de recaudo tanto para recuperacion como en normalizacion de novedades.

Respuesta: Las facturas presentadas por el proveedor contarán con validaciones internas que permitan confirmar el recaudo exitoso o depuración

67. Cuáles son los resultados actuales del proceso? y en caso de tenerlos será posible tenerlos discriminados por segmento?

Respuesta: ítem Cartera Persuasivos:

CONCEPTO

Promedio

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

NOTIFICACIONES	\$	118,693,846
CARTERA	\$	24,897,785
RECOBROS	\$	24,794,851
TOTAL	\$	168,386,482

Los saldos presuntivos de la deuda en ARL y Recobros dependen de varios criterios a evaluar y que serán socializados en la etapa de formación capacitación al proveedor.

Las demás mediciones dependerán del dimensionamiento técnico que defina el proveedor a quien se le adjudique el contrato para poder cumplir con el objeto contractual.

68. Se miden otros indicadores además de la recuperación y la cantidad de casos gestionados? De ser afirmativos cuales indicadores se miden en el proceso?

Respuesta: Se establecen en los ANS que se adjunta a los términos definitivos de referencia

69. Cual es la postura de Positiva frente a la interpretación de la ley 2300 del 2023?

Respuesta: Como entidad Estatal, Positiva se obliga a dar cumplimiento riguroso a las disposiciones normativas.

70. Se va a requerir operación telefónica inbound e IVR?

Respuesta: A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso.

71. En la tabla de tarifas para el concepto: "Valor por registro (Llave Empleador-trabajador-periodo)", se había estimado en la etapa de estudio de mercado una gestión generada por asesor, donde el mismo debería realizar un envío a cada cliente, sin embargo en esta etapa del documento (pre-terminos) evidenciamos una gestión que es digital con base en la información que nos entrega positiva en BD, favor confirmar si nuestro entendimiento es correcto?

Respuesta: Esto hace referencia a la elaboración de Estados de Cuenta, los cuales tiene una tarifa estipulada según la cantidad de registros validados

72. En la tabla de tarifas para el concepto: "Valor unitario referencial por correo electrónico con certificado de enviado, leído o rebotado", se había estimado en la etapa de estudio de mercado una gestión generada por validación de correo certificado donde se debería revisar con un proveedor extra el correo certificado, sin embargo en esta etapa del documento (pre-terminos) evidenciamos una gestión

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

donde unicamente se debe revisar el resultado potivio o el rechazo del envío realizado . favor confirmar si nuestro entendimiento es correcto?

Respuesta: Se reconocerá el valor por registro exitoso con estado enviado, leído y rebotado conforme a la tabla de tarifas. En todo caso, el proveedor deberá soportar con un acta de certificación electrónica, conforme a lo definido en los términos de referencia, numeral 2.4.1. **ASPECTOS MÍNIMOS QUE SE DEBEN GARANTIZAR PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO**

73. Respetuosamente solicitamos revisar la tarifa de "Recuperación sobre el valor efectivamente pagado por el deudor" en Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y prejurídica ya que desde nuestra experiencia esta recuperacion tiene un % mucho mayor ajustandonos a la tarifa presentada en el estudio de mercado.

Respuesta: Para la determinación del presupuesto destinado para la contratación, se consideraron los precios o tarifas informadas por quienes respondieron la invitación a cotizar que les elevó Positiva S.A., así como los valores históricos de esta contratación a lo largo de los diversos contratos que ha celebrado la compañía para satisfacer la necesidad que la origina.

En este sentido, la contratación que se pretende celebrar para que resulte benéfica para Positiva S.A., necesariamente debe estar cercana a las que actualmente paga por este concepto, so pena de incurrir sin justificación razonable en un aumento de costos que la compañía de antemano sabría no corresponden a los justiprecios del mercado, determinados por la ley de la demanda y la oferta.

Lo anterior, partiendo de la premisa que los precios estimados garantizan no solo un beneficio económico para la compañía, si no también, una adecuada calidad en los servicios prestados, en el entendido de que pagando tarifas como las actuales, la experiencia ha mostrado que no se afecta el cumplimiento contractual en términos cuantitativos ni cualitativos, ni se han presentado circunstancias que hayan dado lugar a una revisión de ajuste de los precios fijados contractualmente, de lo cual se colige que los precios para la contratación a celebrarse, están dentro de los rangos del mercado.

74. Existe la posibilidad de integrar IVR con la línea de entrada de SAC, con el fin de tener oportunidad de las personas que llamen a la línea y gestionar ambos temas Mora y servicio?

Respuesta: Todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso y serán evaluadas por el supervisor del contrato para su aprobación.

75. Se cuenta con estrategia para lidiar con deudas de alto riesgo o de difícil recuperación?

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Respuesta: La actividad se entiende como tercerizada, es decir, el proveedor escogido deberá implementar las estrategias que considere efectivas para la gestión, dentro de los parámetros y normatividad vigente que regula la cartera para saldos pendientes de cancelar en seguridad social

76. ¿Se realizan acuerdos de pago a largo plazo en casos especiales?

Respuesta: Positiva cuenta con manuales y políticas de cartera que orientan respecto a las condiciones en que debe darse los acuerdos de pago

77. los pagos se compartirán de manera independiente? y en caso de ser afirmativo con que periodicidad se compartirán? o por el contrario se realiza una operación de diferencias de estados (Inicial-final)?

Respuesta: El proveedor podrá hacerlo directamente ya que le serán puestos a disposición los aplicativos y bases de datos necesarios para desarrollar el objeto del contrato

78. Se pueden hacer gestiones a través de canales no directos? (correo electrónico-meet-teams-etc)

Respuesta: Todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso y serán evaluadas por el supervisor del contrato para su aprobación.

79. Dando por entendido que la gestión se realizara entre varias agencias de cobro, la gestión se realizará en un unico CRM con el fin de visualizar las trazabilidades de la gestión de los clientes o cada aliado tendra su CRM de gestión

Respuesta: Cada proveedor podrá implementar su estrategia y así mismo el CRM que le permita tener mayor eficiencia en sus procesos de cobro

80. Cada cuánto se realizará la asignacion de un cliente? es posible que un mes lo tenga un aliado y al otro mes otro”?

Respuesta: Positiva no garantiza la entrega periódica de nueva cartera para asignación, lo podrá hacer en cualquier momento, siempre con un corte de información y periodos completos. Adicionalmente, en cumplimiento a lo estipulado en la Ley 2300, no se entregará un mismo cliente a dos proveedores distintos para adelantar la gestión de cobro al tiempo

81. Es posible que ante cambios significativos en el modelo de asignación se notifique al proveedor?

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Respuesta: Ante un cambio en proceso por evolución de la cartera, aplicación de nuevas normas o políticas que implemente Positiva, serán transmitidas de manera oportuna al proveedor

82. ¿El incremento en la tarifa se realizará año contractual o en enero de cada año?

Respuesta: No se contempla un ajuste en el SMMLV o IPC en virtud del cambio de la vigencia contractual.

83. Solicitamos incluir en el pliego lo siguiente:

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

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

glosa a favor de EL CONTRATANTE , le remitirá una nota crédito para efectos contables.

Respuesta: No es procedente incluir lo solicitado y se reitera lo establecido en los términos de referencia. “Condiciones comerciales y forma de pago: POSITIVA le pagará al CONTRATISTA en forma mensual vencida la suma mencionada de acuerdo con las condiciones antes previstas, dentro de los treinta (30) días siguientes, previa aceptación de la factura por Positiva Compañía de Seguros S.A. Si la factura no es presentada con los documentos solicitados, el plazo de treinta (30) días no comenzará a contarse hasta tanto no se aporten, dicha demora no generará a EL CONTRATISTA el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna”

84. Positiva deberá garantizar que los datos personales que comparta a los diferentes proveedores no sean compartidos entre sí, es decir, no debe haber duplicidad de clientes con el fin de garantizar lo dispuesto en la ley 2300

Respuesta: Positiva garantiza que la dispersión de la información a asignar no sea duplicada entre los diferentes proveedores que gestionan cartera de ARL. El cumplimiento de la Ley 2300 de 2023 es deber del participante que preste los servicios de gestión de cobranza, debido a que Positiva no realiza estas actividades directamente. Por tal razón, nos abstenemos de incluir la presente observación en los términos de referencia.

85. Solicitamos agregar las siguientes:

OBLIGACIONES DE EL CONTRATANTE

Constituyen las principales obligaciones de EL CONTRATANTE, las siguientes:

10. 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. NO

11. 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. NO

12. 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. NO

13. 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. Positiva garantiza el acceso a las plataformas y bases de datos que tenga a disposición para ejecutar el contrato. No está obligado a ejecutar nuevos desarrollos solicitados por el contratista

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

14. 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. Positiva garantiza el acceso a las plataformas y bases de datos que tenga a disposición para ejecutar el contrato. No está obligado a ejecutar nuevos desarrollos solicitados por el contratista

15. 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. Positiva garantiza el acceso a las plataformas y bases de datos que tenga a disposición para ejecutar el contrato. No está obligado a ejecutar nuevos desarrollos solicitados por el contratista

16. 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. Positiva internamente cuenta con planes de contingencia para la continuidad del negocio, no obstante, en el evento de que las circunstancias o caso fortuito, no sean controladas por los planes existentes, no se constituirá responsabilidad por parte de Positiva

17. Responder por el contenido y calidad de la información que suministre a EL CONTRATISTA para la prestación de los servicios. SI

18. 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. SI

19. 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. SI

20. 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. Positiva no acepta cláusulas de exclusividad del personal, por lo tanto se permite la libre contratación y concurrencia del mismo

21. Presentar con sesenta (60) días anticipación y por escrito los cambios que puedan afectar los procedimientos establecidos para la prestación del servicio. Dentro de la ejecución del contrato a través de la previsión asignada se informará las modificaciones sin que exista algún termino de anticipación establecido.

22. 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.

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Los servicios contratados están definidos expresamente en los prepliegos de la contratación y en todo caso cualquier servicio adicional serán objeto de la suscripción de un otro sí o modificación del contrato correspondiente.

23. 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. El contratista asume la responsabilidad de dar cumplimiento a la regulación normativa, lo anterior, teniendo cuenta que conoce la naturaleza y tipo de cartera que se gestiona, adicional, la de la entidad contratante, por lo tanto, cualquier incumplimiento normativo durante la ejecución del contrato, será responsabilidad del CONTRATISTA.

24. 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. SI

25. Gestionar (suministrar y retirar) los usuarios solicitados por EL CONTRATISTA para el acceso a los aplicativos propios. SI

26. Garantizar el licenciamiento de los aplicativos suministrados por EL CONTRATANTE. SI

27. 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. SI

28. 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. SI

29. 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. Una vez se firme la ejecución de contrato, con la supervisión de contrato de Positiva, se validará los conductos regulares de comunicación en las dos vías y harán parte integral de los ANS.

30. 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. SI

31. Garantizar que el envío de bases de datos a EL CONTRATISTA se haga a través de la SFTP 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. Actualmente se realiza por correo electrónico, no obstante, las modificaciones que se consideren para mejorar la eficiencia del proceso serán establecidas durante el proceso, a través del supervisor del contrato.

32. Garantizar que no exista duplicidad en las bases de datos que comparta entre CONTRATISTAS. SI.

Se responde o aclara en frente de cada afirmación

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

86. Solicitamos: 1. la cláusula de terminación por lavado de activos debe ser bilateral. 2. Agregar un plazo de terminación anticipada por parte del contratista el cual proponemos sea así: Tanto EL CONTRATISTA como EL CONTRATANTE podrán dar por terminada la prestación de los servicios en cualquier momento, dando aviso por escrito a la otra parte por lo menos con sesenta (60) días de antelación a la fecha de la pretendida terminación, sin que haya lugar a indemnización o contraprestación alguna a cargo de la parte que toma la determinación por el hecho de la misma. No obstante lo anterior, EL CONTRATANTE está en la obligación de pagar los servicios prestados por EL CONTRATISTA hasta el último día. 3. agregar un numeral de TERMINACIÓN POR FALTA DE PAGO. Cuando EL CONTRATANTE esté en mora, EL CONTRATISTA tendrá derecho a solicitar la terminación inmediata de los servicios, sin que haya lugar a indemnización o contraprestación alguna a su cargo. EL CONTRATANTE está en la obligación de pagar los servicios prestados por EL CONTRATISTA hasta el último día.

Respuesta: Respecto del numeral 1 de esta observación nos abstenemos de incluir que la terminación del contrato sea bilateral, debido a que Positiva debe garantizar la continuidad de la prestación del servicio, sin que sea factible que el participante tenga la facultad de terminar el contrato anticipadamente por actuaciones propias de éste que afecten la prestación del servicio.

Respecto del numeral 2 de esta observación, la cláusula de terminación anticipada ya contiene una causal mientras se de un aviso previo por escrito de 90 días de antelación.

Respecto del numeral 3 de esta observación, nos abstenemos de incluir la causal de terminación por mora en el pago del servicio por parte de Positiva, pues la compañía debe garantizar la continuidad del servicio y el participante cuenta con herramientas legales de carácter civil y comercial para exigir el cumplimiento en el pago, las cuales están establecidas en la ley, sin que esto implique la terminación anticipada del contrato.

Por lo expuesto anteriormente, nos abstenemos de incluir la presente observación en los términos de referencia.

87. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. – RESPONSABILIDAD. El contratista solo debe ser responsable hasta el límite del pago que habría recibido por dicha gestión si no se hubiese cometido una falta.

Respuesta: La cláusula de responsabilidad esta diseñada para repetir por lo pagado por POSITIVA por negligencia o descuido del contratista, no siendo viable limitar ese pago hasta el límite lo recibido por la gestión o valor del contrato, debido a que el perjuicio ocasionado por esa negligencia puede superar estos límites y dependerá de la tasación que se llegue a cuantificar y probar. Por tal razón, nos abstenemos de incluir la presente observación en los términos de referencia.

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

88. Solicitamos aclarar que esto solo se dará en caso de que la actuación del contratista no tenga origen en una actuación previa de Positiva así como:

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: La cláusula es clara en establecer que únicamente habrá responsabilidad por negligencia o descuido del contratista, por lo que se entiende que actuaciones con debida diligencia del contratista o propias de POSITIVA no generarían la responsabilidad de que trata esta cláusula. Por tal razón, nos abstenemos de incluir la presente observación en los términos de referencia.

89. CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. – MULTAS. Tratándose de un contrato a riesgo del contratista, solicitamos que se elimine este punto.

Respuesta: El objeto de esta cláusula es garantizar el cumplimiento de las obligaciones apremiando y constriñendo al contratista para satisfacer la obligación incumplida, siendo una sanción coercitiva para obtener una ejecución efectiva y adecuada del contrato y que no se generen interrupciones en la prestación del servicio. Por tal razón, nos abstenemos eliminar la cláusula de multas de los términos de referencia definitivas, según la observación planteada.

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

90. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA: Solicitamos eliminar la cláusula penal, en todo caso y de no ser esto factible solicitamos que sea bilateral

Respuesta: La cláusula penal se entiende como una tasación anticipada de de perjuicios que sanciona el incumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista, pretendiéndose con ésta la reparación o indemnización por el perjuicio que se llegue a ocasionar a POSITIVA, y que no permita obtener una ejecución efectiva y adecuada del contrato o genere interrupciones en la prestación del servicio, pudiendo a su vez, se aplicable en la ejecución contractual o una vez el contrato se encuentre terminado. Por tal razón, nos abstenemos eliminar la cláusula de cláusula penal de los términos de referencia definitivas, según la observación planteada.

Ahora, con relación a que esta cláusula sea bilateral, consideramos que en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte de POSITIVA, el contratista cuenta con los mecanismos y herramientas establecidos en la ley para sancionar el incumplimiento y establecer el monto indemnizatorio que, en todo caso, puede ser menor al porcentaje establecido para POSITIVA. Por tal razón, nos abstenemos a establecer la cláusula penal pecuniaria como bilateral.

91. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Solicitamos modificar esta cláusula para que se compadezca con la naturaleza del contrato, máxime cuando el contratista será encargado del tratamiento de los datos personales de los clientes de Positiva y este último mantendrá su calidad de responsable de los mismos. Proponemos la siguiente:

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

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

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: Nos abstenemos de incluir la redacción sugerida en esta observación en la minuta, debido a que la estructuración de esta cláusula esta a cargo de la Oficina de Gestión Integral de Riesgos, no siendo viable la modificación solicitada. No obstante, en los términos de referencia se hará una claridad en la cláusula, en el sentido de que la aplicación de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes con la materia, aplican tanto a POSITIVA como al participante.

92. CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. - SARLAFT: Solicitamos bilateralidad de esta clausula

Respuesta: Nos abstenemos de establecer la bilateralidad de esta cláusula, pues la estructuración de la misma está a cargo de la Oficina de Gestión Integral de Riesgos con base a los sistemas de información de lavado de activos y financiación de terrorismo que maneja POSITIVA frente a terceros. Por lo anterior, al participante seleccionado, le sugerimos que, en caso de que maneje sistemas de información LA/FT, presente su propuesta de cláusula, al momento de elaboración del contrato.

93. CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. - SARLAFT: en el contrato a celebrarse con Multienlace, solicitamos complementar esta clausula con la siguiente:
EVALUACIÓN DE RIESGOS.

La evaluación de riesgos es una valoración realizada por EL CONTRATISTA a los sistemas, programas, herramientas y procesos a los que tenga acceso para la prestación de los servicios, etc. de EL CONTRATANTE con el fin de analizar su nivel de seguridad y detectar potenciales vulnerabilidades.

EL CONTRATANTE reconoce y acepta que, con su colaboración, EL CONTRATISTA podrá realizar una Evaluación de Riesgos, al menos una vez al año durante la vigencia del mismo. En el evento en que una Evaluación de Riesgos sea llevada a cabo, EL CONTRATANTE deberá implementar las recomendaciones hechas por EL CONTRATISTA (“Las Recomendaciones”), dentro de los noventa (90) días contados a partir de la fecha de notificación por parte de EL

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

CONTRATISTA de los resultados de la evaluación (la “Notificación de la Evaluación de Riesgos”)

Implementación de las Recomendaciones. EL CONTRATANTE podrá responder la Notificación de la Evaluación de Riesgos, dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, bien sea para (a) confirmar que implementará las Recomendaciones, o para (b) informar a EL CONTRATISTA que no las implementará. Si EL CONTRATANTE acepta implementar las Recomendaciones, deberá hacerlo dentro de un periodo de tiempo razonable, o cualquier otro periodo de tiempo que haya sido acordado por escrito entre las Partes.

No implementación de las Recomendaciones. Si EL CONTRATANTE (i) decide no implementar las Recomendaciones, o (ii) no las implementa dentro del periodo de tiempo establecido o acordado, EL CONTRATISTA no será responsable si se materializan todos o alguno(s) de los riesgos anunciados.

Respuesta: Nos abstenemos de establecer la bilateralidad de esta cláusula, pues la estructuración de la misma está a cargo de la Oficina de Gestión Integral de Riesgos con base a los sistemas de información de lavado de activos y financiación de terrorismo que maneja POSITIVA frente a terceros. Por lo anterior, al participante seleccionado, le sugerimos que, en caso de que maneje sistemas de información LA/FT, presente su propuesta de cláusula, al momento de elaboración del contrato. Igualmente, sugerimos verificar lo plasmado en esta observación, pues no guarda relación con la cláusula SARLAFT del contrato

94. CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. - AUDITORÍAS: Toda auditoria debe ser previamente avisada al contratista con por lo menos 5 días hábiles anteriores a la realización de la misma.

Respuesta: POSITIVA al ser una empresa industrial y comercial del Estado esta sujeta a auditorias internas y externas que no siempre son previamente avisadas a la compañía por parte de los auditores y/o entes de control. Por lo anterior, nos abstenemos de incluir la observación en los términos de referencia definitivos.

95. CLÁUSULA TRIGÉSIMA. - REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE: En virtud de la independencia laboral que existe entre contratante y contratista solicitamos eliminar la exigencia de la entrega de hojas de vida.

Respuesta: Si bien existe independencia laboral entre POSITIVA y el contratista seleccionado, POSITIVA debe verificar que los perfiles del equipo de trabajo cumplan con las calidades y aptitudes solicitadas para la correcta prestación del servicio. Por lo anterior, nos abstenemos de incluir lo solicitado en la presente observación en los términos de referencia definitivos.

96. Las condiciones indicadas para el anexo 8 y que sean aceptadas por Positiva, deben ser ajustadas también a lo largo del pliego de condiciones.

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Respuesta: Nos abstenemos de realizar ajustes a los términos de referencia definitivos, de conformidad con las respuestas anteriormente plasmadas y explicadas. Ahora, en lo que consideramos que debe ser ajustado y que fue contestado en tal forma, se procederá a realizar las respectivas modificaciones en los términos de referencia definitivos.

97. En caso de adjudicación y luego Prórroga, se asume que el incremento será de acuerdo a SMLV (Salario Mínimo Legal Vigente, que decreta el Gobierno de Colombia para cada año). Favor reconfirmar

Respuesta: Se evaluará la cláusula de Tarifas a aplicar en el nuevo contrato u Otro Sí, ajustando al IPC

98. ¿Cuántos puestos de trabajo y asesores se tienen actualmente para cada uno de los servicios a cotizar?

Respuesta: Toda la operación de cartera de ARL esta a cargo del proveedor, quien no tiene la obligación de garantizar un mínimo de personal bajo su cargo, ya que el pago de facturación corresponde por servicio efectivamente gestionado. No obstante es responsabilidad del proveedor gestionar en debida forma la cantidad de casos totales que sean entregados para gestión de cobro. No existe pagos mínimos o máximos establecidos para el pago de agentes, únicamente se establece para los recursos que deberán operar desde las instalaciones de Positiva S.A En el evento que sean requerido por la supervisión del contrato, como apoyo a la gestión de la operación interna de la Gerencia de Recaudo y Cartera. Establecen los términos de referencia.

Adicionalmente, el proveedor debe suministrar hasta dos recursos in house con cargo al contrato para desempeñar funciones relacionadas con el objeto contractual. Lo anterior de acuerdo con los requerimientos del Supervisor del contrato.

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, derecho, ingeniería industrial, Ingeniería de procesos, economía, contaduría o profesiones afines.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 24 meses.
Remuneración mínima	Cuatro (4) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	• Orientación al resultado. • Capacidad de trabajo en equipo. • Habilidad para negociación y conciliación. • Capacidad de análisis y organización de datos. • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas. • Disposición para el trabajo bajo presión.

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: “Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.

Funciones recomendadas Las que asigne la supervisión técnica de la entidad contratante y que estén relacionados con el desarrollo del objeto contractual.

Técnico

Característica Descripción

Nivel de Educación Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales.

Experiencia Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.

Remuneración mínima Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.

Habilidades y destrezas • Aptitud de servicio.

- Excelente manejo de relaciones interpersonales.
- Disciplina.
- Organización.
- Capacidad para seguimiento de instrucciones.
- Disposición para el trabajo bajo presión.
- Habilidades de digitación.
- Manejo de herramientas ofimáticas.

Funciones recomendadas Las que asigne la supervisión técnica de la entidad contratante y que estén relacionados con el desarrollo del objeto contractual

99. Por favor confirmar el horario de atención para cada uno de los servicios, de acuerdo a Norma 2300?

Respuesta: El proveedor deberá dar cumplimiento a los requerimientos normativos establecidos para este tipo de gestiones y especialmente lo definido en la Ley 2300 de 2023.

100. ¿Cuánto días dura el entrenamiento inicial de producto en cada uno de los servicios?

Respuesta: Se establece en los términos de referencia:

“De llegarse a requerir actividades de adaptación o capacitación, éstas no podrán tomar más de dos meses, teniendo en cuenta la duración total del contrato, con el fin de conocer los lineamientos o parámetros específicos para la gestión de cartera de riesgos laborales, para la coordinación de los equipos de trabajo y para el acople de los procesos administrativos y tecnológicos tanto del nuevo proveedor como de Positiva.

En este periodo no se generaría ningún tipo de pago a favor del contratista relacionado con su recurso humano, tecnológico o gastos logísticos del contratista,

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

salvo que se preste correctamente el servicio contratado, caso último en el cual se reconocerán los valores, tarifas o porcentajes pactados únicamente

101. El entrenamiento Inicial en producto, es dictado por Positiva? Favor confirmar

Respuesta: Directo por funcionarios de Positiva en un tiempo de empalme de dos meses máximo.

102. Por favor aclarar si se tiene establecido algún tramo de control o ratio para los cargos de supervisión y apoyo (líder de equipo, formador, tecnico de calidad, etc)? O esto lo decide el proveedor seleccionado?

Respuesta: Lo define el proveedor y hace parte de sus estrategias de medición para evaluar calidad y efectividad del servicio que prestan

103. Cuantos registros únicos se manejarán al mes?

Respuesta: Actualmente se manejan 330 mil registros únicos; el crecimiento o disminución dependerá de la gestión de recuperación y/o depuración efectiva que se realice.

104. Cuántas marcaciones por registro esta haciendo al mes?

Respuesta: Depende de las estrategias que implemente el proveedor para cubrir la mayor parte de la gestión sobre el total de la cartera asignada.

105. Favor compartir la volumetría en cantidad y valor de cartera a cobrar separada por altura de mora

Respuesta:

Rango de antigüedad	Total Cartera	N° Registros
3 - Entre 61 y 90	3.034.600	79
4 - Entre 91 y 180	4.642.994.194	46.731
5 - Entre 181 y 270	3.695.232.982	43.114
6 - Entre 271 y 360	3.168.212.600	31.358
7 - Mayor a 360	17.939.932.548	207.141
Total general	29.449.406.924	328.423

106. ¿Qué porcentaje de Contactabilidad se tiene actualmente ?

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Respuesta: El porcentaje de envíos exitosos en la etapa administrativa es del 96% y la contractibilidad promedio en la gestión de etapa persuasiva es del 19%. Esto variará según las estrategias de contractibilidad y de las segmentaciones que defina el proveedor para lograr el cierre de los saldos en cartera asignados

107. ¿Qué porcentaje de la base de datos mensual entregada es con contacto Efectivo (RPC)?

Respuesta: El porcentaje promedio de respuestas recibidas por el actual proveedor es del 10%.

108. Sobre la base que se tercetizará Que porcentaje de compromisos de pago se tiene sobre los contactos efectivos? Favor detallar por cada edad de mora

Respuesta: Depende de las estrategias que implemente el proveedor para cubrir la mayor parte de la gestión sobre el total de la cartera asignada. Positiva cuenta con Manuales de Cartera que incorporan las políticas y reglas a seguir respecto a los acuerdos que se pudieran efectuar y serán entregados la proveedor una vez se formalice la firma del contrato

109. Cuál es la tasa de cumplimiento de los compromisos de pago se da sobre los clientes gestionados?

Respuesta: La efectividad del proceso y las acciones adelantadas dependerá del proveedor, su seguimiento y control le permitirá determinar el recaudo por recuperación o la depuración de los saldos

110. ¿Cuál es el valor promedio por obligación a cobrar (mes) por cada edad de mora?

Respuesta: Los saldos son presuntivos en la cartera de ARL y Recobros, dependen de varios criterios a evaluar y que serán socializados en la etapa de formación capacitación al proveedor

111. ¿Cuál es el valor promedio total de la deuda por cada edad de mora?

Respuesta:

Rango de antigüedad	Total Cartera	N° Registros
3 - Entre 61 y 90	3.034.600	79
4 - Entre 91 y 180	4.642.994.194	46.731

RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

5 - Entre 181 y 270	3.695.232.982	43.114
6 - Entre 271 y 360	3.168.212.600	31.358
7 - Mayor a 360	17.939.932.548	207.141
Total general	29.449.406.924	328.423

112. ¿Existe algún proceso a realizar en el Call Center luego de la llamada, (por ejemplo documentación, recibo de mail , etc.)?

Respuesta: Las llamadas que se reciban en e Call Center de Positiva, con ocasión de las gestiones de cobro que se adelantan, serán redireccionadas al proveedor que tenga asignado el cliente

113. ¿Cuáles son sus indicadores objetivo para la base de datos a tercerizar?

Respuesta: Envío de notificaciones electrónicas certificadas o no certificadas: Porcentaje de envíos exitosos > 85%.
La meta mínima de cierre de cartera mensual es del 3% sobre el valor asignado

114. ¿Nos podrían ayudar por favor profundizando y explicando el concepto "Valor por caso no viable"? ya que en nuestro entendimiento es un caso el cuál únicamente se revisa pero no se gestiona. y según la tabla de precios es el concepto con mayor valor presupuestado.

Respuesta: Casos que están marcados como recobros en las bases de origen, pero que de acuerdo con unos parámetros técnicos su viabilidad de recuperación es mínima, sin embargo, se requiere adelantar algunas gestiones y validaciones antes de determinarlo como un "caso no viable".

Se da respuesta a los 25 días del mes de octubre del 2023.

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS