

FECHA: 29 DE MAYO DE 2014
CIUDAD: BOGOTA

**RESPUESTAS A OBSERVACIONES EFECTUADAS AL PROYECTO DE TERMINOS
DE REFERENCIA INVITACION PÚBLICA No. 9. DE 2014**

CUYO OBJETO ES:

**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD PARA LOS
ASEGURADOS DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

Contenido

OBSERVACIONES ANDIASISTENCIA (1 a 11).....	2
OBSERVACIONES DIGITEX (12 a 37).....	6
OBSERVACIONES AXA ASSISTANCE (38 a 60).....	13
OBSERVACIONES: IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA S.A (61 a 86).....	20
OBSERVACIONES RED ASSIST (87 a 124).....	25
OBSERVACIONES ALLUS (125 a 240).....	36

Las siguientes observaciones fueron manifestadas por los posibles oferentes al proyecto de pretérminos de referencia:

OBSERVACIONES ANDIASISTENCIA (1 a 11)

1. Pregunta: ¿A qué se refiere POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A cuando informa que se solicita la prestación en servicios de salud para todo aquel ramo o producto que requiera servicios de asistencia? Favor especificar los ramos o productos.

Respuesta: En el Capítulo 1 Introducción de los términos definitivos POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., explica que cuenta con diferentes ramos en su operación: “El objetivo que se pretende desarrollar con la presente invitación pública contempla la contratación de un proveedor de **SERVICIOS DE GESTION LOGISTICA ESPECIALIZA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD** que presta la compañía a los afiliados a los diferentes Ramos de Pólizas de Vida; Riesgos Laborales, Accidentes Personales, Planes de salud, a través de la red de prestadores de servicios de salud, IPS y cualquier otra entidad asimilada, en la atención por eventos de siniestros derivados de ARL, Accidentes Personales, Planes de salud. De esta forma se pretende garantizar la prestación integral de servicios de salud en términos de **acceso, cobertura, oportunidad, continuidad, seguimiento, control y retroalimentación** para la atención de los afiliados.”.

2. Pregunta: En la página 15 los oferentes deberán tener en cuenta la implementación total de la herramienta (web de gestión) con los correspondientes impactos que paulatinamente pueda generar en la ejecución del contrato. Se Pregunta: ¿Los ajustes a la herramienta serán implementados, ejecutados y actualizados por positiva al oferente?

Respuesta: Se ajusta en los términos definitivos en el numeral 1.2.2.2. así: “El mantenimiento de las herramientas de software provistas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. es responsabilidad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.”

3. Pregunta: En la página 16 en el ítem 1.1.: Se informa que el oferente deberá acreditar el disponer de la infraestructura necesaria para recibir directamente de los operadores o por una transferencia, las llamadas de la línea.... Se Pregunta: ¿La llamada ingresará directamente del afiliado a la central operativa o habrá un paso intermedio para que llegue a la central del oferente? en esa misma línea se pregunta si POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A contempla los tiempos adicionales en la transferencia de llamadas?

Respuesta: Se aclara en los términos definitivos en el numeral 1.2.1. Centro de operaciones (Infraestructura Física y de comunicaciones de voz). así:

- **Infraestructura física** (instalaciones propias) con una sede en Bogotá, se deberá informar ubicación geográfica de la central de operación, mecanismos de seguridad (cumplimiento de norma 042)

- **Flujo de las llamadas telefónicas de entrada.** Las siguientes líneas a través de las que ingresaran llamadas corresponden a números posicionados, propiedad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. Estos son primarios que llegan directamente a las instalaciones del adjudicatario del contrato de esta invitación:

- Línea preferencial 1: 018000, teléfono fijo Bogotá, abreviado celular
- Línea preferencial 2: 018000 y teléfono fijo Bogotá

Estas líneas también corresponden a números posicionados propiedad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. Estos primarios llegan a las instalaciones del proveedor de call center de Servicio al cliente quien se encargará de realizar la transferencia directa al adjudicatario del contrato de esta invitación, sin necesidad de la intervención de un agente de servicio.

- Línea Cliente preferencial 3.
- Línea POSITIVA

Para los casos en que el usuario que se comunique y requiera algún tipo de información que deba ser atendida por la línea de servicio al cliente, el adjudicatario del contrato de esta invitación deberá realizar la correspondiente transferencia o desborde de la llamada a donde corresponda, esto implica que se deben realizar los ajustes necesarios en su plataforma.

La infraestructura tecnológica necesaria que garantiza recibir, atender y transferir las llamadas recibidas de: 1. Los operadores telefónicos, y 2. de transferencias desde el call center de servicio al cliente, debe ser implementada por el Operador logístico especializado e incluida en la oferta.

El esquema adjunto, da claridad a los oferentes acerca de las diferentes líneas existentes, de las cuales recibirán llamadas para brindar los servicios de atención telefónica. También aclara que la infraestructura que garantiza esta operación esto es: recibir y atender las llamadas, debe ser implementada por el Operador logístico especializado e incluida en la oferta.

4. Pregunta: Página 17. Ítem 1.1.2: ¿POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A acepta en la oferta que las llamadas que se requieran para control y gestión de calidad sean por mecanismo de entrega de grabaciones?

Respuesta: En el documento de términos definitivos se establece ítem 1.1.2.:

El contratista deberá tener un mecanismo que permita ubicar en línea o por grabaciones de llamadas requeridas por POSITIVA, sean menores o mayores a un mes, que se requieran para control y gestión de calidad de la operación, el tiempo de entrega deberá ser no mayor a 24 horas.

5. Pregunta: En las primeras páginas se informa que el volumen de autorizaciones por año es de 103.000; sin embargo en el detalle expresado en la pagina 30 ítem 1.3.3 aún sin incluir otras actividades las solas autorizaciones por trimestre pueden sumar más de 150.000 siendo así, los cuatro trimestres alcanzarían a unos 600.000. Favor aclarar el número de autorizaciones de urgencia, hospitalizaciones, consulta, traslados auditorias y de servicios selectivos.

Respuesta: Una vez revisado el documento se encuentra : En el Capítulo 1 Introducción de los términos definitivos POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A "...Durante el año 2013 POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. gestionó un **volumen promedio mensual** de **103.000 trámites administrativos** asociados a la operación logística especializada..." el total que incluye autorizaciones, se encuentra en la tabla con discriminado de dichos tramites y el promedio mensual para el año 2013, concuerda con los datos del ítem 1.3.3. De los pre términos de referencia.

6. Pregunta: ¿En la página 117 en el ítem 3.3.1 para certificar la experiencia específica del oferente se exige certificaciones por prestación de servicios asistenciales en salud ejecutados o en ejecución y cuyo valor total y sumado no sea inferior al 50% por ciento del valor fijado como presupuesto para esta contratación, esto es un valor de **DIECISEIS MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE. (\$16.157.959.250)**. Se pregunta si el monto a certificar de **(\$16.157.959.250)** corresponde a negocios por tres años?

Respuesta: En el numeral 3.3.1 Experiencia específica del oferente de los términos definitivos se ajusta así:

Para acreditar la experiencia, el oferente, deberá anexar máximo cinco (5) y mínimo dos (2) certificaciones de experiencia en contratos que cumplan el objeto de la presente invitación **SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**, que incluyan como mínimo:

- a. Gestión de autorizaciones de servicios médicos de baja y alta complejidad,
- b. Coordinación y gestión de servicios de ambulancia
- c. Operación logística en servicios de asistencia médica,

cuya ejecución se haya dado en los últimos tres (3) años, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las ofertas y cuyo valor total y sumado no haya sido inferior al 50% del valor fijado como presupuesto para esta contratación, esto es un valor de **DIECISEIS MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE. (\$16.157.959.250)**. Cada certificación debe contemplar sólo un contrato.

7. Pregunta: ¿En la página 148 y 149 ítem 4.1 criterios de evaluación: ¿Cuál es el alcance de la opción Kioskos en Multicanalidad?

Respuesta: En el numeral 4.1.4 Valor Agregado Multicanalidad los términos definitivos se especificará el alcance de la opción kioskos en multicanalidad, el cual quedará de la siguiente manera: *Se requiere una solución con el uso de video llamada, funcionalidades como envío y recepción de documentos, lector de código de barras, pantalla touchscreen para mostrar información o realizar transacciones de forma que el usuario pueda interactuar con un asesor de servicio o con las herramientas de gestión de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. y que se integre la operación mediante internet o canal dedicado. En cuanto a las especificaciones de los equipos, el oferente tiene libertad de sugerirlas, siempre y cuando cumpla con las funcionalidades mínimas requeridas. Las condiciones técnicas de los Kioskos pueden ser sugeridas por los oferentes, siempre y cuando garanticen el cumplimiento de las funcionalidades mínimas requeridas con transferencias de solicitudes para consulta en la operación y respuesta en línea.*

8. Pregunta: ¿En la página 167 se habla que deberán ofrecerse programas orientados a las fidelización de los clientes, agradecemos aclarar el alcance de dicha definición.

Respuesta: En el numeral 5.9.2. **Obligaciones Específicas del contratista** del documento de términos definitivos se especifica el alcance, el cual quedará de la siguiente

manera: *Queda incluida en los términos de la siguiente manera: “Ofrecer programas orientados a la fidelización y mantenimiento de clientes y proveedores en los momentos de la prestación de la asistencia, que genere en los asegurados una experiencia excepcional de manera eficiente y un valor agregado para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.”.*

9. Pregunta: ¿En nuestros perfiles las enfermeras profesionales para temas de decisión y análisis puedes asumir las funciones de instrumentadora quirúrgica. ¿POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A acepta este perfil en reemplazo de la instrumentadora?

Respuesta: En el numeral 3.3.9. Personal del oferente de los términos definitivos se mantiene el requerimiento por la dinámica del negocio POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. requiere el perfil de instrumentador quirúrgico.

10. Pregunta: ¿Página 234. Favor informar el alcance del ítem 93 cuando se habla de Coordinar y dar soporte logístico al programa de Promoción y Prevención de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A: Polígonos y Zonas Protegidas Empresariales. ¿A qué soporte logístico se refiere?

Respuesta: En el numeral 1.1.4 Especificaciones Operativas del servicio de los términos de referencia, ítem otras asistencias se explica el objeto, alcance y producto que se espera del proceso de coordinación de servicio de la operación logística para polígonos y zonas protegidas empresariales.

11. Pregunta: Definir el alcance de gestión de atención de solicitudes para análisis de puestos de trabajo.

Respuesta: En el numeral 1.1.4 Especificaciones operativas de los servicios de los términos de referencia, ítem ATENCIÓN AMBULATORIA O DE SERVICIOS ELECTIVOS se encuentra descrito el alcance de este servicio y el entregable. Incluye la recepción de la solicitud, la coordinación y asignación del proveedor de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y el seguimiento hasta la entrega del informe.

OBSERVACIONES DIGITEX (12 a 37)

12. **Pregunta:** Respecto al Servicio de Call Center:

- Curva de llamadas semanal por cada media hora diaria por servicio
- Comportamiento mensual de las llamadas (estacionalidad) para la identificación de picos en cada uno de los servicios
- Tiempo Medio de Operación TMO por servicio

Respuesta: Se ajusta el requerimiento en los términos definitivos en el numeral 1.2.1. Centro de Operaciones. Se entrega volumen de llamadas mensuales con porcentaje de tráficos diarios y porcentaje por franjas de medias horas. También se establece el TMO (Tiempo Medio de Operación) mensual.

- Página 18: Información y Coordinación. ¿La información y coordinación de actividades contempla generación de llamadas de salida? Especificar la volumetría asociada.

Respuesta: En este ítem, depende del uso de la Multicanalidad que tenga el oferente y la efectividad que tenga de la prestación del servicio.

- Página 278. Indicadores y penalizaciones Call.

¿La rotación considera todo el personal que se retira en el mes o solamente el que requiere ser reemplazado?

Respuesta: En el anexo 9 de los términos definitivos se ajusta así: La rotación considera todo el personal operativo, el personal mínimo requerido en la invitación pública y el Gerente de la cuenta

- ¿Esta penalización aplica para todo el personal o solamente al operativo (agentes)?

Respuesta: En el anexo 9 de los términos definitivos se ajusta así: La rotación considera todo el personal operativo, el personal mínimo requerido en la invitación pública y el Gerente de la cuenta.

- ¿Aplica en la medición por rotación forzada? Ej. bajos indicadores, fraudes, entre otros.

Respuesta: En el anexo 9 de los términos definitivos se ajusta así: aplica para rotación forzada, deseada y no deseada.

- ¿La penalización aplica para rotación voluntaria e involuntaria? Especificar casos.

Respuesta: En el anexo 9 de los términos definitivos se ajusta así; A toda la rotación, incluida la voluntaria e involuntaria.

13. **Pregunta:** Respecto al Personal: Especificar los perfiles de personal requeridos en el horario 24x7.

Respuesta: Teniendo en cuenta el numeral 1.1.2. Las características principales del servicio a cumplir de los términos definitivos se ajusta así: Teniendo en cuenta los requerimientos de servicios para el cumplimiento del objeto de la presente invitación pública, el oferente deberá garantizar la operación 24*7 con el recurso humano que requiere cada proceso descrito en la invitación.

14. Pregunta: ¿Los asesores de Front podrían ser multiskill? Es decir, atender todos los servicios con base en el volumen o deben ser especializados por servicio? La pregunta se focaliza para los servicios con menor volumen. Ej. En el caso de atención médica de servicio su volumetría es 5 mensual, muy bajo para la asignación de un recurso.

Respuesta: Los asesores del Front si pueden ser multiskill, siempre y cuando tengan claro el manejo de los procesos descritos para atención mediante líneas telefónicas asignadas para la atención de los asegurados que requieran asistencia médica y cumpliendo proceso de escalonamiento en los casos que requieran manejo especializado en la línea (medico, terapeuta ocupacional, instrumentadora, etc.)

15. Pregunta: ¿Respecto a la Infraestructura y a los aplicativos de POSITIVA y del Proveedor: Página 14 y 178. Aplicativos Positiva. Descripción de las funcionalidades y características técnicas de los sistemas de información de Positiva que deben integrarse.

Respuesta: Esta información se publicará en los términos definitivos. Se incluye la información en el numeral 1.2.2.

16. Pregunta: ¿El (los) aplicativo(s) de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. cubre todos los procesos de atención, áreas de Positiva y proveedores asociados a los procesos?

Respuesta: No. POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. cuenta con aplicativos de información y gestión de servicios en sus diferentes áreas y procesos asociados a la atención en salud de los siniestros desde las urgencias, hospitalización, ambulatoria hasta el alta de los servicios. Se requiere que el operador cuente con una aplicación que integre la gestión logística, con los procesos capturados en las herramientas de la Compañía, que permita tener la trazabilidad de la gestión realizada para cada servicio asociado a la atención objeto de esta invitación. Esto es los procesos de gestión logística como; coordinación de traslados urgentes y no urgentes, hospedaje, traslado aéreo, polígonos y zonas protegidas, asistencia jurídica, solicitud y gestión de APT, entre otros, deberán ser gestionados dentro del aplicativo del proveedor.

17. Pregunta: Pagina 27: 1.2.2. Herramientas de Gestión. Se solicita a la entidad detallar las razones por las cuales se exige en diferentes partes del pliego que se deba contar con una BD Oracle, servidor de aplicaciones Weblogic o JBOSS, con JAVA, Se entiende que se debe garantizar la prestación de los servicios bajos los ANSs definidos, las tecnologías utilizadas pueden ser igual de confiables pero con diferentes marcas. Se solicita el cambio de este requerimiento.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos. Se incluye la información en el numeral 1.2.2.

18. Pregunta: Se solicita a la entidad que de acuerdo a las normas de contratación pública modifique este requerimiento de CMMI L3 para permitir que otros tipos de metodologías como RUP, puedan ser aplicables. La exigencia de un tipo de certificación específico restringe la pluralidad de los pliegos.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos. Se incluye la información en el numeral 1.2.2.

19. Pregunta: ¿Página 28. Se solicita a la entidad que especifique de manera detallada todos los requerimientos técnicos para instalar sus propios canales de comunicación y que detalle con cuanto tiempo de anticipación sería comunicado al contratista.

Respuesta: Los requerimientos técnicos serán informados al momento de requerirse. En cuanto al tiempo de anticipación se dará aviso al adjudicatario del contrato con la antelación necesaria para que los operadores de telefonía realicen las obras y adecuaciones necesarias antes del inicio de la prestación de los servicios esto es en la fase de implementación.

20. Pregunta: ¿ Página 86. Se pide detallar cuales serían los otros medios virtuales que Positiva solicita al contratista para la gestión de solicitudes de asistencia médica y operación logística.

Respuesta: Se ajusta en los Términos de referencia Definitivos en el numeral 2.1 así: “Mensajes de texto, chat, aplicaciones, kioskos, APP y fax server”.

21. Pregunta: Página 121: Modelo de Infraestructura y Gestión Tecnológica: “El sistema o los sistemas de información utilizado por el oferente en todo caso debe permitir la Integración con los sistemas de información de Positiva.” Especificar los mecanismos de integración disponible de los sistemas de información de POSITIVA. ¿Cuál será el alcance de dicha integración? ¿Cuál es el compromiso de la entidad para facilitar esta labor del lado de positiva?

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos. Se incluye la información en el numeral 1.2.2.

22. Pregunta: Se solicita a la entidad que establezca un límite para las penalizaciones para no afectar el equilibrio contractual.

Respuesta: Teniendo en cuenta lo establecido dentro de la tabla No. 9 del ANEXO ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO A PACTAR POR MODELO, se determinó un máximo de penalización en el caso que el proveedor incumpla el 100% de lo establecido dentro de los ANS del 10% como máximo.

23. Pregunta: Respecto a la asistencia Jurídica: Página 15: párrafo 4. Especificar el alcance de la asistencia Jurídica.

Respuesta: El alcance de la asistencia jurídica consiste en Prestar el servicio de asistencia jurídica telefónica , de manera responsable y oportuna, siete (7) días a la semana por las veinticuatro horas. El servicio se presta a los asegurados que sean reportados por la aseguradora. Las consultas deben ser atendidas por profesionales del derecho y relacionadas con los ramos de derecho laboral, comercial, administrativo, penal, Familia y Responsabilidad Civil. En la actualidad para un potencial de 8,000 asegurados con tendencia a incrementar. El operador debe adecuar su estructura operativa a la demanda exigida. Cada asegurado tiene derecho a cuatro consultas mensuales.

24. Pregunta: Respecto a la Red de Proveedores: Página 163: Último párrafo. Especificar con mayor detalle el alcance de la construcción de la red de proveedores que establecerá el PROVEEDOR.

Respuesta: El numeral 3.3.10. Red de Proveedores, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. especifica el detalle del alcance de la red de proveedores, con la que cuente el contratista seleccionado o deba estructurar (red de asistencia logística y Red de Servicios de Salud), para apoyar el servicio que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. requiera y que no tenga contratado, previendo lo siguiente:

- Contratar servicios de ambulancia, hospedaje, traslados urgentes y no urgentes, atención a domicilio, salones de eventos y cualquier asistencia cubierta en las pólizas comercializadas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Esta red deberá contratarse durante los dos primeros meses de ejecución del contrato, a partir de la suscripción y estar disponible al inicio del contrato. El oferente deberá garantizar el acceso a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., del conocimiento de contratos y costos de la red dispuesta para el uso en virtud del contrato que se de.
- Contratar con aerolínea o agencia de viajes la disponibilidad de pasajes aéreos para traslado de pacientes, los cuales se asignarán de acuerdo con las políticas establecidas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y el proveedor deberá garantizar mediante un informe su cumplimiento en entrega, el control sobre la asignación y el uso dado a los tiquetes, velando porque esta corresponda con la necesidad real del asegurado y con políticas de austeridad en el gasto establecidas para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. como entidad estatal. Este servicio deberá contratarse en un plazo máximo de quince días a partir de la suscripción del contrato.
- El contratista deberá enmarcarse en el cumplimiento normativo indicado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. (proceso de abastecimiento estratégico y la regulación de la superintendencia financiera) para la selección, contratación, control y monitoreo de su red de proveedores, con el compromiso de contar con la disponibilidad para usarla durante la ejecución del contrato.

25. Pregunta: Respetto a la Multicanalidad: Página 152 Especificaciones mínimas de equipos y funcionales requeridas para Kioscos

Respuesta: En los términos de referencia definitivos numeral 4.1.4 se ajusta el requerimiento así: *“Se requiere una solución con el uso de video llamada, funcionalidades como envío y recepción de documentos, lector de código de barras, pantalla touchscreen para mostrar información o realizar transacciones de forma que el usuario pueda interactuar con un asesor de servicio o con las herramientas de gestión de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y que se integre la operación mediante internet o canal dedicado. En cuanto a las especificaciones de los equipos, el oferente tiene libertad de sugerirlas, siempre y cuando cumpla con las funcionalidades mínimas requeridas”.*

26. Pregunta: Página 153 Se solicita a la entidad que establezca cuales son las condiciones técnicas de los Kioscos y que se espera del tiempo de transferencia de las solicitudes a la herramienta, ¿cuál es la meta? Aplica para la visita IN SITU

Respuesta: En los términos de referencia definitivos numeral 4.1.4 se ajusta el requerimiento así: *“Las condiciones técnicas de los Kioscos pueden ser sugeridas por los oferentes, siempre y cuando garanticen el cumplimiento de las funcionalidades mínimas requeridas con transferencias de solicitudes para consulta en la operación y respuesta en línea”.*

27. Pregunta: Especificaciones mínimas técnicas y funcionales requeridas para el APP Móvil

Respuesta: En los términos de referencia definitivos numeral 4.1.4. se ajusta el requerimiento así: *“Debe ser una aplicación de descarga gratuita para dispositivos móviles Smartphone, que permita efectuar consulta de red de IPS por Georreferencia (atención pre hospitalaria y de urgencias, atención hospitalaria, atención ambulatoria o de servicios electivos y otras asistencias), solicitud de servicios, ayuda o generar alertas. Las condiciones técnicas del APP pueden ser sugeridas por los oferentes, siempre y cuando garanticen el cumplimiento de las funcionalidades mínimas requeridas con transferencias de solicitudes para consulta en la operación y respuesta en línea”.*

28. Pregunta: Especificaciones mínimas técnicas y funcionales para el chat.

Respuesta: En los términos de referencia definitivos numeral 4.1.4. se ajusta el requerimiento así: *“Debe ser una aplicación que permita el manejo y priorización de skills, tipificación del motivo del contacto, manejo de guiones, manejo de preguntas frecuentes, envío de archivos. Debe permitir generar reportes de historiales de conversación, estadísticas de gestión y niveles de servicio. Las condiciones técnicas del APP pueden ser sugeridas por los oferentes, siempre y cuando garanticen el cumplimiento de las funcionalidades mínimas requeridas”*

29. Pregunta: Página 151. Para las aplicaciones, se solicita a la entidad que modifique el requerimiento para puntaje de "mayor número de servicios en su contenido...", porque no es claro el alcance de la palabra servicios. Puede ir desde un login hasta un módulo completo. Se solicita a la entidad que especifique que servicios acepta para puntaje. El mismo concepto aplica para CHAT y Kioskos

Respuesta: En los términos de referencia definitivos 4.1.4 se ajusta el requerimiento

30. Pregunta: ¿ Respecto al Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación de Desastres Página 129: Plan de Continuidad de negocio y recuperación de desastres. Especificar el porcentaje (%) de recuperación de la operación de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. y el tiempo esperado de recuperación de los servicios dado un evento.

Respuesta: Según el BIA actual de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., el RTO (Tiempo Objetivo de Recuperación) más bajo de los procesos a cargo de la Gerencia Médica de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., desde Casa Matriz para los procesos de (autorizaciones, prestaciones asistenciales y recepción, verificación y calificación de siniestros) es de 3 horas, máximo 6 horas. El porcentaje de recuperación que brinden los proveedores de los procesos de asistencia médica y operación logística (autorizaciones, prestaciones asistenciales y recepción de siniestros) es de 2 horas, máximo 4 horas, al inicio de la operación en contingencia debe ser del 100%.

31. Pregunta: Respecto a la presentación de la oferta económica Página 154: Formato de presentación oferta económica: Columna “Pago de asistencia” POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. y PROVEEDOR. Solicitamos aclaración sobre los porcentajes (%) y su interpretación dentro de los precios y el servicio en general.

Respuesta: Dentro del formato de Presentación de Oferta Económica lo definido dentro de la columna PAGO DE ASISTENCIA, implica bajo quien se encuentra la responsabilidad de la erogación del pago que se genere del servicio prestado, esto es para el ítem primero de la tabla

ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA Y DE URGENCIAS	Entregable	PAGO DE ASISTENCIA	
		POSITIVA	Proveedor
Atención médica de urgencia con coordinación de ambulancia	Garantizar como mínimo la recepción de la solicitud y la gestión oportuna del traslado primario de asegurados a IPS de georreferencia teniendo en cuenta la red de IPS de Positiva, las necesidades clínicas del asegurado y garantizando que el asegurado reciba la atención en la IPS destino.	100%	0%

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. asume el 100% del pago a la red de atención médica, que el operador logístico gestiona.

Atención con coordinación De asistencia a Domicilio	Garantizar como mínimo la recepción la asistencia del profesional de la salud al domicilio cuando el paciente así lo requiera por pertinencia médica y garantizando que el asegurado reciba la atención requerida.	90%	10%
---	--	-----	-----

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. asume el 90% del pago a la red de atención con coordinación de asistencia a Domicilio con la que tiene contrato, que el operador logístico gestiona, la diferencia se da en virtud del uso de la red propia de proveedores de POSITIVA y del Operador, este deberá cancelar si se hace uso de su red de servicios Domiciliarios y hacer el respectivo cobro a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., con el porcentaje de administración en los servicios de asistencia que oferte.

32. Pregunta: Respecto a los pre términos Página 117 Se solicita a la entidad que entregue de manera anticipada los puntos a ser evaluados en la visita, así como el método seleccionado por la entidad para verificar si un requisito se cumple o no, su forma de medición, y el objetivo esperado.

Respuesta: El resultado de la visita técnica hace parte de la etapa habilitante del proceso. La verificación se hará sobre aspectos documentados en la oferta. El numeral 3.3.15 de los términos de referencia definitivos, contiene los aspectos objeto de verificación.

33. Pregunta: Página 121 Se solicita a la entidad que establezca los requerimientos mínimos en alcance para los servicios de georreferenciación

Respuesta: En los términos de referencia definitivos se establecen los requerimientos mínimos en alcance para los servicios de georreferenciación, en el numeral 3.3.5., el cual quedará así: *Garantizar una herramienta de georreferencia que debe permitir la ubicación del proveedor de la red asistencial y del usuario de acuerdo a los datos de ubicación y sus necesidades de servicio. De esta forma debe permitir priorizar por servicios la red asistencial, indicando para cada IPS el nivel, datos de localización como teléfono, dirección, ciudad. Debe mínimo tener georreferenciada la red nacional habilitada de urgencias. Y deberá poder garantizar la georreferenciación de la red de ambulancia y de traslados no urgentes.*

34. Pregunta: Página 122 Se solicita a la entidad que describa en su totalidad cuales son las posibles anomalías o negligencias que se pueden presentar dentro de la prestación normal de los servicios y en qué casos se presentan.

Respuesta: Entre otros aspectos, falencias en la coordinación de servicios, no registro de las solicitudes de servicios, no gestión oportuna de las solicitudes autorizaciones o de coordinación de traslados, inadecuada información al asegurado, teniendo en cuenta que dentro de la operación logística se pueden presentar un sin número de anomalías o negligencias se hace imposible hacer la descripción de la totalidad de las mismas. Sin embargo, teniendo claro cada proceso en su deber ser, el no cumplimiento de los entregables finales será considerado como un producto no conforme.

35. Pregunta: Página 150: Se solicita a la entidad que aclare e incluya un ejemplo para explicar a qué se refiere con menor porcentaje de administración de servicios de asistencia.

Respuesta: a continuación se ejemplifica

Atención con coordinación De asistencia a Domicilio	Garantizar como mínimo la recepción la asistencia del profesional de la salud al domicilio cuando el paciente así lo requiera por pertinencia medica y garantizando que el asegurado reciba la atención requerida.	90%	10%
---	--	-----	-----

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. asume el 90% del pago a la red de atención con coordinación de asistencia a Domicilio con la que tiene contrato, que el operador logístico gestiona, la diferencia se da en virtud del uso de la red propia de proveedores de POSITIVA y del Operador, este deberá cancelar si se hace uso de su red de servicios Domiciliarios y hacer el respectivo cobro a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., con el porcentaje de administración en los servicios de asistencia que oferte.

36. Pregunta: Página 166: En el texto... "previa validación hecha entre las partes en que se verifique, la situación, la incidencia económica y se compruebe que la responsabilidad proviene DEL CONTRATISTA. y hasta un máximo del XX por ciento (XX%) del valor anual del Contrato." Se pide completar los porcentajes.

Respuesta: Se ajusta en los Términos de Referencia Definitivos y se excluye el porcentaje. La limitación de la responsabilidad está incluida en el ANEXO 9 – Indicador de pertinencia.

37. Pregunta: Página 171 ¿Cuáles son los niveles de muestreo que exigirá Positiva para las encuestas de satisfacción, qué mecanismo exige Positiva?

Respuesta: El método de muestreo será determinado de manera conjunta con el proveedor Adjudicatario del proceso final de esta invitación. Sin embargo, es importante precisar que las muestras a tomar por el método que se defina, deberán ser estadísticamente representativas y significativas, de tal forma que permitan hacer inferencia en la prestación de los servicios.

OBSERVACIONES AXA ASSISTANCE (38 a 60)

38. Pregunta: Punto 3.3.1 Experiencia específica del oferente.

Las certificaciones solicitadas acreditando la experiencia del oferente deben cumplir el 50% del valor fijado como presupuesto. Es decir que los (\$16.157.959.250) corresponden a los 36 meses de ejecución del contrato?.

Respuesta: En el numeral 3.3.1 Experiencia específica del oferente de los términos definitivos se ajusta así:

“3.3.1 Experiencia específica del oferente. Para acreditar la experiencia, el oferente, deberá anexar máximo cinco (5) y mínimo dos (2) certificaciones de experiencia en contratos que cumplan el objeto de la presente invitación **SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**, que incluyan como mínimo:

- d. Gestión de autorizaciones de servicios médicos de baja y alta complejidad,
- e. Coordinación y gestión de servicios de ambulancia
- f. Operación logística en servicios de asistencia médica,

cuya ejecución se haya dado en los últimos tres (3) años, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las ofertas y cuyo valor total y sumado no haya sido inferior al 50% del valor fijado como presupuesto para esta contratación, esto es un valor de **DIECISEIS MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE. (\$16.157.959.250)**. Cada certificación debe contemplar sólo un contrato.

39. Pregunta: ¿ De acuerdo con la resolución 1441 de 2013, del Ministerio de Salud y Protección social por la cual se definen los procedimientos y condiciones que deben cumplir los prestadores de Servicios de salud, para la ejecución del contrato es necesario contar con personal Exclusivo que permita garantizar la implementación de programas de Fármaco vigilancia?

Respuesta: Teniendo en cuenta que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., cuenta con un operador exclusivo para el suministro y dispensación de insumos y medicamentos, es este operador el que debe garantizar el cumplimiento de lo descrito en la Resolución 1441 de 2013. El Operador Logístico Especializado deberá garantizar la recepción de las solicitudes, autorización, coordinación y seguimiento a fin de garantizar en la prestación del servicio.

40. Pregunta: Punto 4.1.4. Valor agregado: Multicanalidad

Se solicita se defina el alcance y parámetros del canal Kioskos

Respuesta: Se modifica en los términos definitivos numeral 4.1.4, quedando de la siguiente manera: KIOSKOS: Se requiere una solución con el uso de video llamada, funcionalidades como envío y recepción de documentos, lector de código de barras, pantalla touchscreen para mostrar información o realizar transacciones de forma que el usuario pueda interactuar con un asesor de servicio o con las herramientas de gestión de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y que se integre la operación mediante internet o canal dedicado. En cuanto a las especificaciones de los equipos, el oferente

tiene libertad de sugerirlas, siempre y cuando cumpla con las funcionalidades mínimas requeridas. Las condiciones técnicas de los Kioskos pueden ser sugeridas por los oferentes, siempre y cuando garanticen el cumplimiento de las funcionalidades mínimas requeridas con transferencias de solicitudes para consulta en la operación y respuesta en línea.

SERVICIOS A TENER EN CUENTA PARA PUNTAJE

- Solicitud de autorizaciones
- Solicitud confirmación y cancelación de citas
- Consulta de red – Directorio de Red
- Consulta - Seguimiento del estado de las solicitudes de servicios
- Consulta puntos de autorización
- Conexión Asistencia telefónica
- Beneficios
- Reporte de Siniestro
- Demás que consideren pertinentes y que apliquen al objeto de la presente invitación.

41. Pregunta: Se solicita se aclaren los escenarios de acción frente a situaciones en las cuales la red estratégica de Positiva no sea suficiente para la prestación de los servicios.

Respuesta:

URGENCIAS- En virtud de lo establecido en el Decreto 4747 de 2008 y Resolución 3047 de 2009 y 4331 de 2012, ante urgencias si POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. cuenta con contrato o no de servicios para la atención de urgencias, el Operador Logístico deberá garantizar todo el proceso bajo pertinencia medica hasta la autorización de servicios y POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. asume el costo de la asistencia.

AMBULATORIO- Para los casos de servicios ambulatorios de salud y no urgentes (traslados, tiquetes, hospedaje, etc.) si POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. cuenta con contrato, asume el costo de la asistencia, de lo contrario el Operador Logístico garantizara los servicios con su red y generara todo el proceso de validación de pertinencia médica, autorización del servicio y pago al tercero (su proveedor). Estos servicios serán facturados por el Operador Logístico con el porcentaje de administración en los servicios de asistencia que oferte.

42. Pregunta: ¿Los sistemas de información se podrán crear inhouse siguiendo todos los protocolos de seguridad solicitados en la invitación?

Respuesta: El requerimiento se ajusta en los términos de referencia definitivos numeral 1.2.2.

43. Pregunta: ¿Punto 3.3.6. Gestión de procesos, Cuáles son los niveles de muestreo para la aplicación de encuestas?

Respuesta: El método de muestreo será determinado de manera conjunta con el Oferente Adjudicatario del proceso final de esta invitación. Sin embargo, es importante precisar que las muestras a tomar por el método que se defina, deberán ser estadísticamente representativas y significativas, de tal forma que permitan hacer inferencia en la prestación de los servicios.

44. Pregunta: ¿Punto 3.3.6. Gestión de procesos. Como se define cuando el servicio está en punto durante el periodo de transición y cuál es la razón de no cancelación de los servicios que se están prestando? Derivada de esta pregunta, cuanto es el tiempo estipulado de transición?

Respuesta: Durante la fase del proceso de transición en donde el oferente Adjudicatario debe realizar todos los procesos de implementación a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos, se deberá realizar prueba piloto que incluirá la verificación de la prestación de los servicios con los parámetros establecidos en la presente invitación pública. Frente al cronograma solicitado este deberá estar ajustado de conformidad con los tiempos establecidos.

45. Pregunta: ¿Anexo 9. Acuerdos niveles de servicios. Como están definidos los productos no conformes?

Respuesta: Se define en el Numeral 3.3.12 Control de Calidad, el concepto de Productos NO Conformes: está definido por la verificación del procedimiento, inicia con la identificación de los requisitos legales, técnicos, de oportunidad y afines al medio de entrega, sus controles y tratamientos de los productos (trámites) y servicios de la COMPAÑIA mediante la ficha técnica de producto o servicio definida para cada uno de ellos, continua con la aplicación de los mecanismos para verificar la conformidad de productos/servicios y termina con la toma de acciones en caso de encontrarse no conformes para evitar o disminuir su recurrencia.

46. Pregunta: ¿Anexo 9. Acuerdos niveles de servicios. Los planes exigibles de Positiva son analizados entre las partes?

Respuesta: Los Acuerdos de Niveles de servicios a exigir por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. son los establecidos en el anexo 9. Sin embargo, podrán revisarse cuando el proceso de operación se encuentre estabilizado esto es 6 meses posteriores al inicio de la ejecución del contrato.

47. Pregunta: ¿Anexo 9. Acuerdos niveles de servicios. La asignación de casos a proveedor de Rehabilitación en los tiempos establecidos se tiene en cuenta según ciudades de solicitud?

Respuesta: El tiempo establecido para la asignación no varía por tipo servicio o ciudad, está establecido por proceso, dentro del Anexo 9.

48. Pregunta: ¿Anexo 12. APLICABILIDAD LEY 1328 DE 2009. Profundizar la razón por la cual aplica la ley 1328 de 2009

Respuesta: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., se encuentra bajo la vigilancia de la Superintendencia Financiera y esta norma es exigida en el cumplimiento como empresa y a nuestros proveedores (como terceros), en virtud de lo anteriormente expuesto se da la razón de su aplicabilidad.

49. Pregunta: ¿Anexo 9. Acuerdos de niveles de servicios. En el indicador 8. Oportunidad en autorizaciones.Cuál es la razón de contar las inoportunidades en caso de urgencias por 3 y en caso de hospitalización por 2?

Respuesta: El indicador se definió, teniendo en cuenta el grado de criticidad de este proceso y acogiendo los tiempos que por norma le corresponde a POSITIVA garantizar.

50. Pregunta: ¿A que hace referencia el termino OL referenciado en la página 275?

Respuesta: El término hace referencia al Operador Logístico - OL.

51. Pregunta: ¿Que estadísticas de reembolsos se tienen actualmente en el programa y a que servicios hacen referencia?

Respuesta: Se incluye la estadística de reembolsos en el numeral 1.3.7 de los términos de referencia definitivos

52. Pregunta: ¿Con cuantos afiliados cuenta Positiva a la fecha y cuál es su proyección de crecimiento anual?

Respuesta: Se incluye la información en los numerales 1.3; 1.3.1; 1.3.2 de los términos de referencia definitivos

53. Pregunta: ¿Cuando aplica la modalidad de que los empleados desarrollen la coordinación de los servicios en las oficinas de Positiva?

Respuesta: De acuerdo a como se encuentra establecido en los Términos de Referencia, el desarrollo de los servicios de la Operación Logística Especializada, se realizara en un 100% dentro de las instalaciones del Contratista, no se prevé desarrollo o coordinación de servicios desde las instalaciones de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.. Se ajustan Términos.

54. Pregunta: ¿A que hace referencia el cobro por horas consumidas de los aplicativos?

Respuesta: Se ajusta en los Términos, teniendo en cuenta que la facturación se dará de acuerdo al modelo de atención de asistencia médica, definido en el numeral 3.3.2.

55. Pregunta: ¿Es correcto que para la facturación de los servicios hay un valor unitario según servicio (fee), un cobro de los servicios pagados por asistencia y un porcentaje (comisión) sobre este último?

Respuesta: Para la facturación de los servicios se estipula dentro de los Términos de Referencia un solo costo para el cobro de los servicios pagados por asistencia que debe incluir adicionalmente el porcentaje de administración del Operador Logístico. Lo que implica aportar los soportes de pagos a terceros con el cobro del porcentaje de administración adicional. Lo anterior descrito en el numeral 4.1.2.

56. Pregunta: ¿La coordinación de entrega medicamentos en casa o empresa, tal como lo menciona la página 22, atención ambulatoria o de servicios electivos, se realizará a través de proveedores de la red de Positiva o directamente lo realizará el contratista?

Respuesta: A través de la red de proveedores de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

57. Pregunta: ¿Según el FORMATO PRESENTACION OFERTA ECONOMICA, el proveedor debe asumir el 10% Atención con coordinación De asistencia a Domicilio, el 14 % Atención con coordinación de desplazamiento no urgente con o sin hospedaje 14% y el 100% de Coordinación y gestión servicios de traslados aéreos (NO URGENTES) con o sin hospedaje. Cuál es la razón a que el pago de dicha asistencia deba ser asumida por el proveedor?

Respuesta: Lo descrito dentro del formato Presentación de Oferta Económica en la columna de PAGOS DE ASISTENCIA y sub columnas de esta misma de **POSITIVA - Proveedor**, hacen referencia exclusivamente a lo que en desarrollo de la operación

logística, es el reconocimiento porcentual del pago de la asistencia (al tercero) que será asumido por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. o por el Proveedor (Operador Logístico Especializado). Teniendo en cuenta el conocimiento de la red con la que cuenta POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A..

A continuación se ejemplifica

Atención con coordinación De asistencia a Domicilio	Garantizar como mínimo la recepción la asistencia del profesional de la salud al domicilio cuando el paciente así lo requiera por pertinencia medica y garantizando que el asegurado reciba la atención requerida.	90%	10%
---	--	-----	-----

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. asume el 90% del pago a la red de atención con coordinación de asistencia a Domicilio con la que tiene contrato, que el operador logístico gestiona, la diferencia se da en virtud del uso de la red propia de proveedores de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y del Operador, este deberá cancelar si se hace uso de su red de servicios Domiciliarios y hacer el respectivo cobro a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., con el porcentaje de administración en los servicios de asistencia que oferte.

58. Pregunta: ¿En las CONDICIONES COMERCIALES Y FORMA DE PAGO, se hace referencia a validaciones en línea. Agradecemos explicar el alcance de dichas validaciones.

Respuesta: Teniendo en cuenta que la mayoría de servicios que tramite el Operador Logístico, se encuentran en el software dado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., la auditoria que se establezca al contrato podrá verificar la consistencia de lo facturado, con lo que se encuentre debidamente soportado y tramitado dentro del aplicativo.

59. Pregunta: ¿Según las obligaciones generales del Contratista, se especifica la suscripción de un acta de inicio. Agradecemos explicar en qué momento se formalizaría dicha acta dado que en el cronograma se evidencia que después de la adjudicación se procede con la firma del contrato.

Respuesta: El acta de inicio se suscribe en cualquier momento una vez se haya efectuado la gestión de firma del contrato y posterior legalización mediante la aprobación por parte de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. de las garantías presentadas por el contratista. En el acta se fijará la fecha de inicio del contrato y este documento se suscribe entre el Supervisor del Contrato y el contratista.

60. Pregunta: ¿De acuerdo con la cláusula VIGESIMA del modelo del contrato, se hace alusión a la categorización del contratista como proveedor tipo B, bajo qué criterios se realiza dicha tipificación?

Respuesta: En el numeral 3.1.18. de los Términos se encuentra descrito así; La categorización se da en virtud a las definiciones contenidas en el Manual de Requisitos y Obligaciones de contratistas en Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente -RUC-, que aplica a todos los contratistas/proveedores que celebren contratos con POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y sus subcontratistas, en los sitios designados contractualmente para la prestación del servicio. En ese sentido por la naturaleza del contrato, el lugar de ejecución del mismo dentro y/o fuera de las instalaciones de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., son circunstancias que determinan los documentos en Seguridad, Salud ocupacional y Medio Ambiente que debe presentar el oferente.

CATEGORIA	ITEMS VALORADOS	CARACTERISTICAS
TIPO A Prestación de servicios en instalaciones de Positiva	Naturaleza del contrato	Persona Jurídica ó Persona Natural
	Recurso Humano	En tránsito
	Vigencia	Contractual
	Lugar de Ejecución	Proveedor con permanencia en Positiva para desarrollar su labor, ya sea en sedes propias o arrendadas.
	Nominación según Objeto	Prestación de servicios con suministro de personal
TIPO B Prestación de servicios fuera de instalaciones de Positiva (Incluye logística)	Naturaleza del contrato	Persona Jurídica ó Persona Natural
	Recurso Humano	Suministrado por empresa contratada
	Vigencia	Contractual
	Lugar de Ejecución	Fuera de instalaciones de Positiva
	Nominación según Objeto	Prestación de servicios
TIPO C Suministros, dotación y compraventa	Naturaleza del contrato	Persona Jurídica ó Persona Natural
	Recurso Humano	No aplica
	Vigencia	Contractual
	Lugar de Ejecución	Determinado contractualmente
	Nominación según Objeto	Suministros, dotaciones, compraventas
TIPO D Arriendo de muebles y enseres	Naturaleza del contrato	Persona Jurídica ó Persona Natural
	Recurso Humano	No aplica
	Vigencia	Superior a tres meses
	Lugar de Ejecución	Instalaciones del contratista
	Nominación según Objeto	Arrendamiento

El proveedor deberá acreditar el cumplimiento de los siguientes requisitos S&SOA, de acuerdo a su clasificación y periodicidad:

REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL CONTRATISTA EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE, EN VIRTUD DE SU CLASIFICACION

PN = Persona Natural PJ = Persona Jurídica

REQUISITOS	TIPO A Prestación servicios fuera Positiva		TIPO B Prestación servicios fuera Positiva		TIPO C Suministros, dotaciones y eventos	TIPO D Arriendo Bienes muebles
	PN	PJ	PN	PJ		
Afiliación y pagos a Seguridad Social (Periodicidad: MENSUAL)	X	X	X	X	X	X
Reglamento Higiene y Seguridad Industrial (Periodicidad: UNICA VEZ)		X		X		
Políticas de calidad, S&SOA y/o Ambiental (Periodicidad: UNICA VEZ)		X		X		
Políticas de Prevención del consumo de sustancias Psicoactivas (Periodicidad: UNICA VEZ)		X		X		
Programa de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (Periodicidad: UNICA VEZ)		X				

Matriz de Peligros y Riesgos (Panorama de Riesgos) (Periodicidad: ANUAL)		X		X		
Matriz de identificación de Aspectos e Impactos Ambientales (Periodicidad: ANUAL)		X		X		
Constancia de Capacitación en prevención y atención de emergencias (empresa) (Periodicidad: ANUAL)		X		X		
Constancia de capacitación en Prevención de riesgos laborales (empresa) (Periodicidad: ANUAL)		X				
Certificación de la ARL del comportamiento de accidentalidad de la empresa en los últimos tres (3) años * (Periodicidad: ANUAL)		X		X		
Licencias vigentes de prestación de servicios de Salud Ocupacional como empresa (Periodicidad: ANUAL-SI APLICA)		X		X		
Certificados de Calibración de los equipos de monitoreo, que prestan el servicio (ANUAL-SI APLICA)		X		X		
Certificación de la Disposición final de los residuos peligrosos y sólidos (Periodicidad: ANUAL-SI APLICA)		X		X	X	
Certificación de Disposición Final de Escombros y entrenamiento, para contratistas en obras civiles (Periodicidad: ANUAL-SI APLICA)		X		X	X	
Constancia de entrega de Elementos de Protección personal (Periodicidad: SEMESTRAL-SI APLICA)		X		X		

***La Certificación de la ARL sobre accidentalidad**, debe incluir número de accidentes totales, número de accidentes que generaron incapacidad; número de días de incapacidad generados; descripción de los accidentes fatales o que generan incapacidad permanente.”

Así mismo el proveedor que resulte adjudicatario de la presente invitación pública se comprometerá a conocer y aplicar las especificaciones del MANUAL DE REQUISITOS Y OBLIGACIONES DE CONTRATISTAS EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL MEDIO AMBIENTE – RUC de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

OBSERVACIONES: IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA S.A (61 a 86)

61. Pregunta: De acuerdo a la licitación y teniendo en cuenta que el software que se solicita, será otorgado en propiedad a la Compañía Positiva al finalizar el contrato.

- A. ¿Qué va a pasar con el software del proveedor actual?
- B. ¿Se tendría que convivir con los dos sistemas?
- C. ¿Habrá período de empalme con el proveedor actual?
- D. ¿Cuánto sería el tiempo del empalme?
- E. ¿El nuevo proveedor tendrá que desarrollar un sistema nuevo?
- F. ¿POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. espera que los oferentes tengan ya desarrollado el sistema para el control de asistencia de estos servicios?

Respuesta: Esta información fue ajustada se incluye la información en el numeral 1.2.2., de en los términos definitivos.

62. Pregunta: Para acreditar la experiencia del oferente, el monto al que se hace referencia (\$16.157.959.250) es por una vigencia igual o equivalente a tres años?

Respuesta: En el numeral 3.3.1 Experiencia específica del oferente de los términos definitivos se ajusta así:

“3.3.1 Experiencia específica del oferente. Para acreditar la experiencia, el oferente, deberá anexar máximo cinco (5) y mínimo dos (2) certificaciones de experiencia en contratos que cumplan el objeto de la presente invitación **SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**, que incluyan como mínimo:

- a. Gestión de autorizaciones de servicios médicos de baja y alta complejidad,
- b. Coordinación y gestión de servicios de ambulancia
- c. Operación logística en servicios de asistencia médica,

cuya ejecución se haya dado en los últimos tres (3) años, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las ofertas y cuyo valor total y sumado no haya sido inferior al 50% del valor fijado como presupuesto para esta contratación, esto es un valor de **DIECISEIS MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE. (\$16.157.959.250)**. Cada certificación debe contemplar sólo un contrato.

63. Pregunta: ¿Puede contemplarse un contrato ejecutado en la equivalencia mensual de acuerdo al tiempo?

Respuesta: A pesar que la pregunta no es clara, se responde que la experiencia deberá acreditarse en la forma como quedó establecido en los términos de referencia definitivos, numeral 3.3.1.

64. Pregunta: La experiencia de los contratos ejecutados por el monto de los \$16.157.959.250 millones sobre q monto lo debemos tomar:

- A. ¿los contratos que se hayan ejecutado o que estén en ejecución?
- B. ¿La experiencia se puede acumular a nivel nacional e internacional?

Respuesta: La experiencia se tendrá de acuerdo con lo establecido en el numeral

“3.3.1 Experiencia específica del oferente. Para acreditar la experiencia, el oferente, deberá anexar máximo cinco (5) y mínimo dos (2) certificaciones de experiencia en contratos que cumplan el objeto de la presente invitación **SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**, que incluyan como mínimo:

- a. Gestión de autorizaciones de servicios médicos de baja y alta complejidad,
- b. Coordinación y gestión de servicios de ambulancia
- c. Operación logística en servicios de asistencia médica,

cuya ejecución se haya dado en los últimos tres (3) años, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las ofertas y cuyo valor total y sumado no haya sido inferior al 50% del valor fijado como presupuesto para esta contratación, esto es un valor de **DIECISEIS MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE. (\$16.157.959.250)**. Cada certificación debe contemplar sólo un contrato.

La experiencia se puede acumular con contratos nacionales o internacionales que cumplan con el objeto de la Invitación Pública.

65. Pregunta: ¿Dado que actualmente no contamos con la estructura requerida para este proceso, no vemos viable enviar las hojas de vida, Se podría contar con el tiempo para ajustar el personal y enviar las pruebas psicológicas?

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en los Términos de Referencia numeral 3.3.9, el requerimiento de aportar los soportes de hoja de vida, se dará de manera exclusiva al recurso humano mínimo exigido. Para el resto del recurso humano, el oferente deberá acreditar el cumplimiento de los estándares establecidos en los términos de Referencia, y solo deberá presentar el consolidado general requerido por dimensionamiento.

66. Pregunta: ¿El sistema de operación que maneja IKÉ ASISTENCIA esta soportado en un servidor de operación Tom Cat implementado a través de tecnología java teniendo como motor de bases de datos Microsoft SQR server 2005. Bajo este modelo soportamos más de 90.000 servicios mensuales. Estas aplicaciones se podrían emplear?

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos en el numeral 1.2.2.

67. Pregunta: ¿Con relación a la aclaración anterior. ¿Aunque esta plataforma no cumple al 100 % de la invitación se podría considerar operar en la plataforma de iké asistencia?

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., desconoce la plataforma de Iké asistencia, sin embargo el oferente deberá poder garantizar el cumplimiento del numeral 1.2.2. Herramientas de Gestión (Sistemas de Información) de los Términos de Referencia.

68. Pregunta: Por favor Explicar un poco más el alcance del licenciamiento de software mencionado en la pág. 223 mediante la modalidad del uso de licencia vitalicia, ya que eso implicaría que a pesar de que no tengamos la operación tendríamos que seguir dando mantenimiento.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos. Se incluye la información en el numeral 1.2.2. Este aspecto queda aclarado en virtud de lo expuesto en este numeral.

69. Pregunta: El software que soporta el o los sistemas de información previstos por el proveedor deberán ser licenciados por el mismo a favor de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. mediante la modalidad de licencia de uso vitalicia al final del plazo de ejecución del contrato con esto podríamos decir que :

A. ¿Qué esta licencia vitalicia se refiere a que una vez terminada la ejecución del contrato se le tiene que dar mantenimiento a la aplicación?

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos. Se incluye la información en el numeral 1.2.2. Este aspecto queda aclarado en virtud de lo expuesto en este numeral.

70. Pregunta: En la pág. 123 se habla del periodo establecido para la implementación, ¿podrían confirmarnos con qué periodo cuenta el oferente para el tiempo de implementación a partir de la firma del contrato?

Respuesta: Durante la fase del proceso de transición en donde el oferente Adjudicatario debe realizar todos los procesos de implementación a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos, se deberán realizar prueba piloto que incluirá la verificación de la prestación de los servicios con los parámetros establecidos en la presente invitación pública.

71. Pregunta: Los gastos de telefonía del # y del 01800 está incluida dentro del proyecto? Por favor incluir el valor estimado de la telefonía.

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en los Términos de la Invitación, la propuesta está enmarcada a realizar el pago por servicios. El oferente, con la información estadística suministrada y el dimensionamiento de nivel de servicios requeridos deberá realizar la oferta económica, en donde debe estar contenida la información de costos de gastos por concepto de telefonía.

72. Pregunta: ¿El costo de los canales de IKÉ ASISTENCIA y POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A se debe incluir dentro de nuestro presupuesto?

Respuesta: La instalación, administración y los costos de los canales dedicados requeridos para la operación deberán ser asumidos por el proveedor al que se le adjudique el contrato, teniendo en cuenta que en todo momento deberán garantizar los niveles de servicio requeridos, así como el esquema de contingencia y continuidad de negocio estipulados en los términos de referencia.

73. Pregunta: Por favor confirmar el tiempo estimado de llamadas por tipo de servicios.

Respuesta: Teniendo en cuenta el cambio del esquema en el manejo y productos de la Operación Logística Especializada, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. no cuenta con esta información desglosada por tipo de servicio.

74. Pregunta: ¿Cuál es el número de servicio por intervalo de horas?

Respuesta: En el numeral 1.2.1 de los Términos de Referencia, se encuentran los datos con los que cuenta POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., son globales diarios, semanales y mensuales. Por el histórico los volúmenes de solicitudes mediante líneas de atención, presentan picos de 9:30 a 11 am y de 3 a 5 pm. Sin embargo en el contenido

de las estadísticas de tráfico de llamadas el oferente podrá calcular los rangos consultados.

75. Pregunta: ¿A qué hace referencia el porcentaje de los proveedores en la matriz, en la columna costo que se presenta en la pág. 154? ¿Al el costo médico o al n° de servicios?

Respuesta: Lo descrito dentro del formato Presentación de Oferta Económica en la columna de PAGOS DE ASISTENCIA y sub columnas de esta misma de **POSITIVA - Proveedor**, hacen referencia exclusivamente a lo que en desarrollo de la operación logística, es el reconocimiento porcentual del pago de la asistencia (al tercero) que será asumido por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. o por el Proveedor (Operador Logístico Especializado). Teniendo en cuenta el conocimiento de la red con la que cuenta POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A..

A continuación se ejemplifica

Atención con coordinación De asistencia a Domicilio	Garantizar como mínimo la recepción la asistencia del profesional de la salud al domicilio cuando el paciente así lo requiera por pertinencia medica y garantizando que el asegurado reciba la atención requerida.	90%	10%
---	--	-----	-----

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. asume el 90% del pago a la red de atención con coordinación de asistencia a Domicilio con la que tiene contrato, que el operador logístico gestiona, la diferencia se da en virtud del uso de la red propia de proveedores de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. y del Operador, este deberá cancelar si se hace uso de su red de servicios Domiciliarios y hacer el respectivo cobro a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., con el porcentaje de administración en los servicios de asistencia que oferte.

76. Pregunta: ¿Con respecto al punto anterior en caso de que sea n° de servicios ¿ese n° de servicios bajo qué criterios nos lo van a entregar?

Respuesta: No aplica respuesta, por que no es n* de servicios

77. Pregunta: ¿Cuáles son las características del producto no conforme?

Respuesta: Se define en el Numeral 3.3.12 Control de Calidad, el concepto de Productos NO Conformes: está definido por la verificación del procedimiento, inicia con la identificación de los requisitos legales, técnicos, de oportunidad y afines al medio de entrega, sus controles y tratamientos de los productos (trámites) y servicios de la COMPAÑIA mediante la ficha técnica de producto o servicio definida para cada uno de ellos, continua con la aplicación de los mecanismos para verificar la conformidad de productos/servicios y termina con la toma de acciones en caso de encontrarse no conformes para evitar o disminuir su recurrencia.

78. Pregunta: En el pliego se habla de gestión de servicio que tiene que ser del 100% ¿Qué porcentaje de contactabilidad se deben tener sobre los servicios prestados?

Respuesta: Como mínimo debe garantizar la contractibilidad del 90% de conformidad con lo establecido en el numeral 1.1.3. de los Términos de Referencia.

79. Pregunta: En el ítem de reincidencia en fallas en el servicio, cantidad de PQRs con reincidencia, ¿es por motivo o por asegurado?

Respuesta: Se evaluara por el motivo que necesariamente tiene implícito un asegurado.

80. Pregunta: ¿Cuáles son las características la asistencia jurídica?

Respuesta: De acuerdo con lo descrito en el Capítulo 1 y en el numeral 1.1.4 “Las características del servicio que se requiere de asistencia jurídica son:

- Asesoría Telefónica a los asegurados que el contratante reporte
- Siete (7) días a la semana por las veinticuatro horas
- Prestada por profesionales del derecho
- Consultas relacionadas con los ramos de derecho laboral, comercial, administrativo, penal, Familia y Responsabilidad Civil
- Cada asegurado tiene derecho a cuatro consultas mensuales.”

81. Pregunta: ¿En el tiempo de la revisión de la factura se pueden presentar glosas?

Respuesta: De acuerdo con lo descrito en el numeral 5.8. de los Términos de Referencia, Condiciones Comerciales y Forma de Pago: “ ... El pago de los servicios se hará de acuerdo a los términos establecidos en los Decretos 046 de enero de 2000, Ley 1122 de 2007, Decreto 4747 de 2.007, Resolución 3047 de 2009 y la Ley 1438 de 2011.”

82. Pregunta: ¿Cuáles son las evidencias que se deben presentar por parte del contratista para cumplir con las condiciones de calidad y prestación del servicio?

Respuesta: De acuerdo con lo descrito en el numeral 1.1. de los Términos de referencia. Los entregables establecidos en los términos de referencia, en cada una de las fases (atención pre hospitalaria y de urgencias, atención hospitalaria, atención ambulatorio o de servicios electivos, otras asistencias).

83. Pregunta: ¿En la matriz que se presenta en la pág. 154, ¿dónde se debería incluir el costo de los servicios que prestamos?

Respuesta: De acuerdo con lo descrito en el numeral 4.2. de los Términos de referencia. El oferente deberá diligenciar e incluir sus costos en la columna B “Costo Unitario”, hacer el cálculo de la columna A*B “Costo total anual” y A*B*36 “Costo total 36 meses”

84. Pregunta: ¿Las autorizaciones de servicio a las IPS por página web por la herramienta de positiva requieren alguna intervención logística por parte del operador?

Respuesta: Si, todas las que se deriven del servicio autorizado y las que garanticen la prestación del servicio.

85. Pregunta: ¿Es posible proponer un modelo económico diferente al solicitado en los pre-términos?

Respuesta: El modelo económico está definido de manera objetiva, con base en las necesidades de POSITIVA, el análisis de costos, los referentes históricos, las estadísticas y proyecciones, y en consecuencia no es posible proponer un modelo diferente.

86. Pregunta: En la pág. 174 productos y entregables de los procesos hospitalarios y de urgencias, ¿A qué se refieren con los anexos 3, 4, 9 y 10? no los encontramos en los pre-términos.

Respuesta: A los establecidos en lo establecido en el Decreto 4747 de 2008, Resolución 3047 de 2009 y Resolución 4331 de 2012.

OBSERVACIONES RED ASSIST (87 a 124)

87. Pregunta: 1.1.1.4 ESPECIFICACIONES OPERATIVAS DEL SERVICIO.

Se indica “A continuación se describen los procesos básicos a garantizar por el oferente que resulte adjudicatario, los cuales podrán ser modificados, ampliados o sustituidos de acuerdo con las necesidades de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. De igual forma POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., podrá, en virtud de la evolución del modelo, incluir procesos nuevos en la medida en que el servicio así lo requiera o al momento de realizar la puesta en marcha del servicio, sin que esto implique costo alguno.”, bajo este punto consideramos que es necesario definir las directrices de operación con los alcances de cada proceso, ya que un cambio puede implicar aumento en personal, actividades a ejecutar de back office no previstas en el contrato, cambio de herramienta tecnológica o actividades que impliquen decisiones de pertinencia médica.

Respuesta: Teniendo en cuenta que el costo a facturar es por servicios, en caso de suprimirse uno los servicios definidos o incluir otro con entregable acorde a la oferta, no afectaran para nada el equilibrio económico de la misma. Ahora bien en caso de requerirse un nuevo servicio, con entregables diferentes a los ofertados, previamente POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., concertara con el Operador Logístico a fin de establecer el costo del nuevo producto a pactar.

88. Pregunta: Numeral 1.1.2 Las características principales de servicio a cumplir Sobre el proceso de un siniestro mortal, informar a la empresa y posibles beneficiarios el procedimiento a seguir. De igual forma realizar seguimiento al caso hasta cuando se emita un concepto sobre la pensión de sobrevivientes. Garantizar la trazabilidad y seguimiento al proceso” y “Informar a la empresa a la cual pertenece el trabajador siniestrado y familiares el estado del afiliado durante los procesos de atención en salud” Solicitamos información y alcance del proceso mencionado.

Respuesta: Ajustado en el numeral 1.1.2, Aplica en los casos que el Tomador o beneficiarios, requiera información del proceso, el Operador Logístico, deberá garantizar la información clara precisa y veraz del procedimiento a seguir. Además de garantizar llevar la traza del evento hasta que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., emita concepto de pensión de sobrevivencia. Por lo tanto el alcance esta dado en el seguimiento total del evento que el Operador Logístico, tenga en gestión, de acuerdo con la información, procesos y procedimientos establecidos por la Compañía.

89. Pregunta: 1.2.2. HERRAMIENTAS DE GESTION

Sugerimos realizar cambios en los porcentajes frente a “Asegurar el desempeño y tiempo de respuesta adecuado del Sistema de información para las necesidades del proceso; la disponibilidad debe ser del 99,8% en la modalidad 7 x 24. El incumplimiento por debajo de este porcentaje acarreará una penalización mínima del 1% del valor total de la factura del periodo y de 3% adicional por cada punto porcentual por debajo de 99%.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos. Se incluye la información en el numeral 1.2.2. Este aspecto queda aclarado en virtud de lo expuesto en este numeral.

90. Pregunta: Adicionalmente no guarda relación con el Anexo 9. Acuerdos de Niveles de servicio a pactar por modelo así:

INDICADOR	META	PENALIZACIONES % DE LA FACTURA	% Penalización
Disponibilidad del sistema de información- Aplicativos	$X = \frac{\text{Total horas sin disponibilidad para recibir información}}{\text{Total horas del mes}} * 100$ Si $X \geq 99,8$ Es aceptable Modalidad: 7*24 los 365 días del año	0,5% sobre la facturación mensual con resultado menor a 99,8% y mayor o igual 96% 1% sobre la facturación mensual con resultado menor a 96%	1,00%

Respuesta: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos. Se incluye la información en Anexo 9 de los términos de referencia definitivos.

91. Pregunta: * Bajo el numeral 1.2.2 se indica que “el sistema de información que suministre el oferente debe ser construido por capas, estar soportado en motor de base de datos Oracle, soportado en un servidor de aplicaciones Weblogic o JBOSS y su implementación debe realizarse a través de tecnología JAVA”. Proponemos que la solicitud sea la de contar con un sistema de información soportado y que pueda ser relacional e integral con otros sistemas.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos en el numeral 1.2.2. Este aspecto queda aclarado en virtud de lo expuesto en este numeral.

92. Pregunta: Adicionalmente no se indica cuáles son los procesos a trabajar en el sistema de información de Positiva, y cuáles en el sistema de información del contratista.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos en el numeral 1.2.2. Este aspecto queda aclarado en virtud de lo expuesto en este numeral.

Ahora bien en la herramienta definida por el Operador Logístico, se deberá garantizar el 100% del manejo de la asistencia y los efectos de control y seguimiento de todo el proceso de la atención integral del siniestro.

93. Pregunta: “El oferente debe asegurar que los sistemas de información deberán ser construidos por una firma que tenga certificación CMMI nivel 3 como mínimo.” Solicitamos eliminar lo anterior por cuanto no se observa la finalidad de esta exigencia en la buena prestación del servicio.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos en el numeral 1.2.2. Este aspecto queda aclarado en virtud de lo expuesto en este numeral.

94. Pregunta: En relación con las anteriores previsiones, amablemente señalamos que los procesos de selección que emprenda una entidad pública, con independencia de su régimen de contratación, deben enmarcarse dentro de los principios constitucionales previstos en el artículo 209 de la Carta Política, razón por la cual la especificación de marcas y/o fabricantes determinados no es conveniente, habida consideración de que ello podría afectar la pluralidad de oferentes. En efecto, lo importante es contar con un

sistema tecnológico robusto que cumpla a cabalidad con lo requerido por la entidad contratante.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos. Se incluye la información en el numeral 1.2.2. Este aspecto queda aclarado en virtud de lo expuesto en este numeral.

95. Pregunta: Finalmente en este aparte solicitamos eliminar el punto según el cual se debe entregar a Positiva el software que soporta el o los sistemas de información provistos por el proveedor y que tal software deberá ser licenciado por el mismo a favor de Positiva S.A. mediante la modalidad de licencia de uso vitalicia. La anterior solicitud se fundamenta en que nuestro sistema de Información está desarrollado para prestar asistencia a diversos clientes.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos en el numeral 1.2.2. Este aspecto queda aclarado en virtud de lo expuesto en este numeral.

1.1.3. DEBERES DEL CONTRATISTA RESPECTO A LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN LA ASISTENCIA

96. Pregunta: Se indica que se debe “Contar con una herramienta de Georreferencia que permita de forma oportuna, eficiente y segura asesorar y gestionar servicios de asistencia médica pre hospitalaria, de urgencia y ambulatoria de acuerdo al estado de salud, la ubicación y otras características del asegurado siniestrado, de acuerdo con la política establecida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de direccionamiento y priorización de red, debiendo generar la respectiva marcación para la georreferenciación.” Por lo anterior es necesario informar si Positiva entregará la priorización de los proveedores por cada línea, es decir, Línea Oro, Fiscalía, etc.; así mismo se debe aclarar que se exceptúan los casos fortuitos o de fuerza mayor.

Respuesta: En los términos en el numeral 3.3.5. Se incluye así: Garantizar una herramienta de georreferencia que debe permitir la ubicación del proveedor de la red asistencial y del usuario de acuerdo a los datos de ubicación y sus necesidades de servicio. De esta forma debe permitir priorizar por servicios la red asistencial, indicando para cada IPS el nivel, datos de localización como teléfono, dirección, ciudad. Debe mínimo tener georreferenciada la red nacional habilitada de urgencias. Y deberá poder garantizar la georreferenciación de la red de ambulancia y de traslados no urgentes.

Así como la red priorizada definida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para sus diferentes ramos productos y diferentes segmentos de clientes

97. Pregunta: En el numeral 1.1.4 Otras Asistencias, por favor definir el alcance de otras actividades frente a la relacionada con la venta y comercialización de los productos autorizados a Positiva Compañía de Seguros S.A.

Respuesta: En caso de requerirse un nuevo servicio, con entregables diferentes a los ofertados, previamente POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., concertara con el Operador Logístico a fin de establecer el costo del nuevo producto a pactar. Lo que implica este numeral en Otras asistencias, es que si POSITIVA, genera una venta de un nuevo producto que implique asistencia médica o logística, las actividades asociadas podrán ser ejecutadas por el Operador Logístico Especializado.

98. Pregunta: En el párrafo segundo del numeral 2.1 “Objeto” del Capítulo 2: “Información General” se menciona expresamente lo siguiente: ...”Este servicio se desarrollará a nivel nacional con atención las 24 horas del día, los 365 días del año para la prestación de servicios de asistencia en salud y operación logística...”. Entendemos que tal afirmación se enmarca dentro de las consideraciones generales de todo el documento, en donde lo que se pretende contratar es el apoyo logístico especializado para la prestación de los servicios asistenciales de salud.

Respuesta: En el numeral 2.1 de Términos definitivos, se ajusta quedando así:

“Este servicio se desarrollará a nivel nacional con atención las 24 horas del día, los 365 días del año para garantizar la adecuada prestación de servicios de asistencia integral en salud y su operación logística ya sea por contingencia de siniestros en accidentes de trabajo, enfermedad laboral, accidentes personales, pólizas de salud o demás productos de los ramos autorizados para venta y comercialización en POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.”

99. Pregunta: Numeral 2.3. Perfil del contratista: con el fin de dar cumplimiento estricto al objeto a contratar, sugerimos incluir expresamente en este numeral que el contratista deberá ser una compañía prestadora de servicios de asistencia.

Respuesta: No procede teniendo en cuenta que dentro del numeral se encuentra descrito: “...cuyo objeto social cubra las actividades necesarias para cumplir con el objeto del presente proceso de selección, que no estén incursos en las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades consagradas en el ordenamiento legal Colombiano.”

Por lo tanto la Compañía considera pertinente mantener lo señalado en los términos de referencia en cuanto al perfil del contratista, en lo referente a que podrán participar en este proceso todas las personas jurídicas, nacionales y extranjeras, los consorcios y uniones temporales y demás formas asociativas legalmente constituidas, cuyo objeto social cubra las actividades necesarias para cumplir con el objeto del presente proceso de selección, cual es: la contratación de servicios de gestión logística especializada para la prestación de servicios asistenciales en salud para los asegurados de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

3. CAPITULO: REQUISITOS HABILITANTES DE CONTRATACION

100. Pregunta: 3.2.6 VERIFICACION FINANCIERA

En aras de propender por la libre concurrencia y la pluralidad de oferentes, solicitamos modificar los siguientes indicadores:

LIQUIDEZ a $X \geq 1$

Indicador de liquidez: Se considera que el valor del indicador no es equitativo para los participantes, teniendo en cuenta que dicho valor es variable según el tamaño de las empresas. Para empresas de gran tamaño pueden dar respaldo a la prestación del servicio con una liquidez $\leq 1\%$, puesto que el equivalente en flujo de dinero es suficiente para dar cobertura.

ENDEUDAMIENTO a $X \leq 90\%$

Indicador de endeudamiento: Se solicita aumentar el porcentaje de endeudamiento a 90%, teniendo en cuenta que con el porcentaje actual estaría excluyendo compañías de gran tamaño que con un porcentaje de endeudamiento del 90% podrían dar un buen respaldo a la operación. La garantía sobre la operación la otorga el mayor valor entre

Activo y Pasivo que permiten tener musculo monetario suficiente para realizar las actividades pertinentes.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modifica el requerimiento en los términos definitivos en el numeral 3.2.6. Lo anterior, teniendo en cuenta el análisis financiero efectuado, el cual concluye con respecto del nivel de liquidez que para la ejecución del contrato, puede mantenerse igual o superior a 1%, sin que ello implique afectación a los niveles de solvencia requeridos para la prestación del servicio objeto de la invitación.

Igualmente, el esquema de pago propuesto por la compañía, permite mantener un margen de maniobra de capital disponible, de manera sistemática y periódica para garantizar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio que se exigen por parte de Positiva

De igual forma, el análisis del indicador de endeudamiento, permite establecerlo hasta del 90%.

En todo caso, y para garantizar una evaluación financiera objetiva que genere un balance en la medición de los oferentes, se define un indicador operacional como resultado del cociente entre el capital de trabajo y el presupuesto estimado anual del servicio. Lo anterior, teniendo en cuenta que en el sector industrial en estudio, el ROA promedio alcanzado para el 2013, registra niveles del 3%, característica que particulariza la exigencia frente al capital de trabajo.

En este sentido, el indicador operacional para habilitar a los oferentes, sería por lo menos del 15%.

3.3.3. VERIFICACION TECNICA HABILITANTE

101. Pregunta: 3.3.1 EXPERIENCIA EXPECIFICA DEL OFERENTE

Para poder cumplir con el objeto del contrato sugerimos exigir que el proveedor seleccionado cuente con experticia específica en red de servicios y demás asistencias en general, al estar incluidos tales servicios de manera expresa en el objeto a contratar y al guardar directa relación con el buen funcionamiento del servicio contratado. El proveedor debe contar con una red para desplazamientos terrestres, aéreos, hospedaje, y además contar con el conocimiento y amplia experiencia, mayor a cinco años, en la prestación de servicios de asistencia a nivel nacional.

Respuesta: En el numeral 3.3.1 Experiencia específica del oferente de los términos definitivos se ajusta así:

“3.3.1 Experiencia específica del oferente. Para acreditar la experiencia, el oferente, deberá anexar máximo cinco (5) y mínimo dos (2) certificaciones de experiencia en contratos que cumplan el objeto de la presente invitación **SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**, que incluyan como mínimo:

- a. Gestión de autorizaciones de servicios médicos de baja y alta complejidad,

b. Coordinación y gestión de servicios de ambulancia
c. Operación logística en servicios de asistencia médica,
cuya ejecución se haya dado en los últimos tres (3) años, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las ofertas y cuyo valor total y sumado no haya sido inferior al 50% del valor fijado como presupuesto para esta contratación, esto es un valor de **DIECISEIS MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE. (\$16.157.959.250)**. Cada certificación debe contemplar sólo un contrato.

102. Pregunta: 3.3.3. Modelo de Infraestructura y Gestión Tecnológica.

Para el modelo de integración de los sistemas solicitamos que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. defina el alcance de la integración de los sistemas de información del contratante y del contratista.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos en el numeral 1.2.2. Este aspecto queda aclarado en virtud de lo expuesto en este numeral.

3.3.6. GESTIÓN DE PROCESOS

103. Pregunta: Se indica que se deben "Realizar encuestas de satisfacción y control de calidad en los niveles de muestreo definidos por Positiva de los servicios de gestión logística ofertados", sin embargo en el numeral 3.3.7. Gestión de servicio al cliente, se indica que se deben "Realizar encuestas de satisfacción y control de calidad. Se deberá realizar control de calidad a la totalidad de los servicios de gestión logística ofertados.". Solicitamos confirmar si es por muestreo o al 100%.

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.3.6 y 3.3.7, el método de muestreo será determinado de manera conjunta con el proveedor Adjudicatario del proceso final de esta invitación. Sin embargo, es importante precisar que las muestras a tomar por el método que se defina, deberán ser estadísticamente representativas y significativas, de tal forma que permitan hacer inferencia en la prestación de los servicios. Esto es, la generación de control de calidad el proceso de la gestión logística ofertada.

104. Pregunta: Bajo el punto 3.3.6. "Gestión de procesos" se indica que la metodología de control de calidad será conceptuada con positiva por POSITIVA Compañía de Seguros S.A. recibirá la información correspondiente que certifique el control del proceso.", sin embargo en el numeral 3.3.7. se indica que la metodología de control de calidad será adoptada en forma autónoma e independiente por el oferente. POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. recibirá la información correspondiente que certifique el control del proceso." De acuerdo con lo anterior se solicita confirmar si la metodología es de Positiva o del contratista.

Respuesta: El numeral 3.3.6. "Gestión de procesos" se indica que la metodología de control de calidad será conceptuada con positiva por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. recibirá la información correspondiente que certifique el control del proceso, frente al método a de muestreo, que permita garantizar que la muestra sea estadísticamente representativa de tal forma que las acciones a tomar tengan mayor impacto. Ahora bien en el numeral 3.3.7. en donde se numeral 3.3.7. Se indica que la metodología de control de calidad será adoptada en forma autónoma e independiente por el oferente, permite determinar que la forma en que se toma la muestra es consensuada con POSITIVA, pero las acciones de los hallazgos en los resultados del análisis de la

muestra es de consorte del CONTRATISTA, para la generación de planes de acción de acuerdo con el sistema y la metodología, de calidad con el que cuente.

105. Pregunta: ¿ 3.3.8 ORGANIZACIÓN DEL OFERENTE

Solicitamos eliminar este numeral, por cuanto la información requerida corresponde al know how y a la información confidencial de los proponentes. Sugerimos que simplemente soliciten a cada proponente informar cómo garantizará el buen funcionamiento de la cuenta, frente al objeto del contrato.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., hace la exigibilidad de este ítem teniendo en cuenta, que lo que debe presentar el oferente es la organización para el montaje y operación de la presente invitación pública y no su estructura corporativa.

106. Pregunta: 3.3.9. PERSONAL DEL OFERENTE

Solicitamos eliminar la parte que en la que solicitan “que cuando en la ejecución del contrato algún integrante del equipo de trabajo debiera retirarse, este deberá ser reemplazado por otra persona con idénticas o mejoras capacidades, justificando la ausencia, indicando el tiempo por el cual se retira y anexando la hoja de vida y sus soportes para autorización del nuevo integrante por parte de Positiva”. La solicitud obedece a que la labor mencionada debe ser autónoma del contratista para la buena ejecución del contrato.

Respuesta: No a lugar, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. mantendrá este requerimiento, teniendo en cuenta que el oferente ganador deberá mantener el cumplimiento de la oferta.

3	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. El proveedor deberá cumplir con lo estipulado en los requerimientos de seguridad para terceros que ha establecido EL CONTRATANTE (ver ANEXO 6 - 12 - CONTROLES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE POSITIVA ACLARATORIOS COMO PARTE DE LAS POLÍTICAS GENERALES ESTABLECIDAS EN LA CONTRATACIÓN CON TERCEROS y que tienen que ver con el cumplimiento de las doce (12) políticas del SGSI.	PENDIENTE
---	---	------------------

107. Pregunta: En el punto 4 de FACTORES MÍNIMOS DE CONTENIDO A PRESENTAR EN EL DOCUMENTO PLANES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD

Bajo el punto de RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO se establece que el proveedor deberá establecer soluciones de contingencia para mantener la operación de la plataforma tecnológica objeto de la contratación, ante cualquier eventualidad que se presente; la solución deberá estar protegida mediante técnicas de replicación entre un Centro de Procesamiento Principal (CPP) y un Centro de Procesamiento Alterno (CPA); deberá existir un respaldo de la red de Data Centers y la conectividad deberá ser redundante. Los Centros de Procesamiento deberán ser mínimo TIER 3. Sobre este punto es necesario TIER3?

Respuesta: De acuerdo con lo descrito en el número 3.3.11, Es necesario que los Centros de Procesamiento (Principal y Alterno) sean mínimo TIER 3.

ANEXO 9 – ANS

108. Pregunta: Disponibilidad del sistema de información de aplicativos: solicitamos reevaluar la meta del 99,8% por cuanto la complejidad del apoyo logístico hace muy poco

probable alcanzar este tipo de niveles y, asimismo, una meta del 98% resultaría más que óptima para garantizar un servicio de excelente calidad.

Respuesta: No a lugar, POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. mantendrá este requerimiento, teniendo en cuenta que el oferente ganador deberá mantener el cumplimiento de la continuidad del servicios dentro de su oferta.

109. Pregunta: Productos no conformes procedentes en el manejo efectuado por líneas de atención: Solicitamos sea aclarado el alcance de este indicador frente a la nota que señala que “incluyen manejos dados en el instructivo de autorizaciones y trámites en aplicativos de información”. Esta solicitud se fundamenta en que de la manera como aparece redactado el indicador, eventualmente se estaría penalizando doblemente un mismo hecho.

Respuesta: Se define en el Numeral 3.3.12 Control de Calidad, el concepto de Productos NO Conformes: está definido por la verificación del procedimiento, inicia con la identificación de los requisitos legales, técnicos, de oportunidad y afines al medio de entrega, sus controles y tratamientos de los productos (trámites) y servicios de la COMPAÑIA mediante la ficha técnica de producto o servicio definida para cada uno de ellos, continua con la aplicación de los mecanismos para verificar la conformidad de productos/servicios y termina con la toma de acciones en caso de encontrarse no conformes para evitar o disminuir su recurrencia.

110. Pregunta: Número de peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición y solicitudes procedentes ingresadas en el aplicativo PQRS de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Sugerimos revisar la meta para ajustarla a un 0,5%, cifra que corresponde a la realidad de reclamaciones por número de servicios mensualmente.

Respuesta: No a lugar, POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. mantendrá este requerimiento, teniendo en cuenta que el oferente ganador deberá enfocarse a mantener un nivel mínimo de PQRs procedentes.

111. Pregunta: Pólizas canceladas: solicitamos eliminar este ANS, teniendo en cuenta que la mecánica de estos servicios de apoyo logístico obedece a unas condiciones contractuales totalmente distintas de las asistencias convencionales (asociadas a pólizas de seguro vehicular por ejemplo), en donde la referencia de cancelación de pólizas individuales tiene plena justificación.

Respuesta: No a lugar, POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. mantendrá este requerimiento, no se elimina el ANS teniendo en cuenta que el alcance de la presente invitación tiene servicios como de asistencia jurídica para pólizas de vida individual y grupo.

112. Pregunta: Gestión de quejas y reclamos (oportunidad de respuesta). Sugerimos que los tres días propuestos para dar respuesta sean hábiles y contados a partir de la radicación efectiva en el área competente del proponente, con el fin de establecer tiempos reales que permitan el acopio de los elementos de juicio necesarios para resolver de fondo.

Respuesta: A lugar, POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. ajusta los Términos de Referencia en el ANEXO 9 ANS.

113. Pregunta: Sugerimos que la totalidad de penalización propuesta de los ANS no exceda en su totalidad del 3% sobre la facturación mensual, teniendo en cuenta que

muchos de estos procesos no dependen exclusivamente de la actividad del proponente, sino que comportan insumos externos que escapan a su control.

Respuesta: No a lugar, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. mantendrá este requerimiento.

114. Pregunta: Gestión de quejas y reclamos y planes de mejora: Se solicita eliminar este indicador toda vez que los planes de mejora no deben comportar penalización alguna. En efecto, este tipo de acciones corresponden a estrategias del resorte de los proponentes que no afectan directamente el servicio en los términos requeridos por la contratante.

Respuesta: No a lugar, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. mantendrá este requerimiento.

115. Pregunta: Asignación de casos a proveedor de rehabilitación en tiempos establecidos. Se solicita reevaluar el término de 24 horas por cuanto el volumen de solicitudes no permite responder en dicho término.

Respuesta: No a lugar, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. mantendrá este requerimiento.

116. Pregunta: Oportunidad en autorizaciones. Se sugiere eliminar por cuanto las autorizaciones no dependen exclusivamente del proponente sino también de los proveedores específicos.

Respuesta: No a lugar, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. mantendrá este requerimiento.

117. Pregunta: Direccionamiento: el resultado de este ANS dependerá de las reglas de negocio que se definan como red priorizada, cobertura de la red de proveedores, triage, costos, disponibilidad, por consiguiente solicitamos se re-evalúe el mecanismo de medición así como la definición de la responsabilidad en el direccionamiento.

Respuesta: No a lugar, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. mantendrá este requerimiento.

118. Pregunta: Referencia y contra-referencia: el resultado de este ANS depende de las IPS, por consiguiente solicitamos se re-evalúe el mecanismo de medición así como la responsabilidad en estos casos.

Respuesta: No a lugar, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. mantiene los requerimientos en los Términos de Referencia del Anexo 9, teniendo en cuenta que aplica dentro del proceso técnico de autorización, y del mismo no hace parte la insuficiencia de red o inoportunidad de la misma.

119. Pregunta: Procedimientos quirúrgicos de ortopedia y neurocirugía: el resultado de este ANS depende de las IPS, por consiguiente solicitamos se re-evalúe el mecanismo de medición así como la responsabilidad en estos casos.

Respuesta: No a lugar, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. mantendrá este requerimiento.

120. Pregunta: Penalidad por procedencia en las PQR con reincidencia en fallas en el servicio: este indicador se estaría penalizando en dos oportunidades.

Respuesta: No a lugar, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. mantendrá este requerimiento.

121. Pregunta: Pertinencia de las autorizaciones gestionadas: solicitamos aclarar a que se refieren con pertinencia médica en este indicador teniendo en cuenta las limitaciones legales de Redassist frente a temas médicos.

Respuesta: Teniendo en cuenta que el Operador Logístico no prescribe, da manejo o genera algún tratamiento, sino que gestiona los requerimientos de la red de IPS del nivel nacional, deberá contar con un recurso humano que pueda garantizar que los servicios requeridos en virtud de los diagnósticos dados por la red son congruentes y pertinentes desde el punto de vista clínico y el análisis de cobertura de acuerdo a cada plan de beneficio de la respectiva póliza, para poder generar o denegar la cobertura del servicio por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. o la autorización del misma.

122. Pregunta: En el punto numeral 3.1.5. Certificado de inscripción, clasificación y calificación – Registro Único de Oferentes, se habla de unidad de los códigos CIU. Para este punto hay dos comentarios:

a. Es importante revisar el requerimiento y la forma como está enfocado, toda vez que de acuerdo a la última normatividad vigente y a los requerimientos de la Cámara de Comercio, los códigos que se reportaron en la última renovación del RUP, son los códigos UNSPSC Y no los del CIU, que es el que se reporta en otros certificados.

b. Es importante aclarar cómo se debe reportar o cumplir con este requisito. En este momento existen muchas compañías que se encuentran aún en el trámite de renovación bajo la nueva regulación, toda vez que la Cámara de Comercio extendió términos y se encuentra en corrección de documentos. ¿Cómo certifican los que aun no tienen el RUP bajo la nueva normatividad y se encuentran en trámite para renovarlo?

Respuesta: Se modifican términos así: 3.1.5. Certificado de inscripción, clasificación y calificación – Registro Único de Oferentes ó Proponentes

“El proponente deberá anexar el certificado del Registro Único de Proponentes expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio principal con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, anteriores a la fecha de cierre de esta Invitación. Cuando se prorrogue la fecha de cierre esta certificación tendrá validez con la primera fecha de cierre.

Los proponentes deberán acreditar su inscripción en el Registro Único de Proponentes - RUP, mediante el certificado expedido por la Cámara de Comercio de su Jurisdicción, conforme lo señalado en el Artículo 8 de la Ley 1510 de 2013. La actividad, especialidad y grupo en que se encuentre registrado el oferente, debe permitirle la ejecución del objeto de la presente invitación y el contrato que se derive.

Cuando el proponente sea un Consorcio o una Unión Temporal, todos sus integrantes deberán estar inscritos, clasificados y calificados en la especialidad y grupo de acuerdo con lo descrito en el inciso anterior.

Nota 1: La inscripción, clasificación y calificación del oferente en el RUP, debe ser anterior a la fecha de presentación de la propuesta, y debe encontrarse vigente a la fecha de adjudicación del contrato”.

Nota 2. La fecha de expedición de la certificación puede ser anterior o posterior al cierre del plazo para presentar ofertas, por cuanto se trata de un acto declarativo que simplemente deja constancia de una situación jurídica existente al momento de la presentación de la oferta.

123. Pregunta: Tanto en el numeral 3.3.10. “Red de proveedores” como en el borrador del contrato en “Obligaciones específicas del contratista” se menciona la necesidad de tener disponibilidad de proveedores para contratar servicios de ambulancia. En este punto es importante tener en cuenta la regulación que en materia de contratación y prestación de servicios de salud ha expedido la Superintendencia Nacional de Salud.

Respuesta: A lugar, POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. ajusta los Términos de Referencia en el numeral 3.3.10.

124. Pregunta: En el capítulo 5, Condiciones del contrato sugerimos que La Facturación se entregue en los primeros 5 días hábiles mes por el contratista, y 10 días calendario para revisar la factura por el contratante. Frente a lo cual tendrán (30) días calendario para pagarla partir de la fecha de radicación.

Respuesta: No a lugar, POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. mantendrá este requerimiento. Teniendo en cuenta que dentro de los Términos se establece que POSITIVA “pagará dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura, descontando los valores identificados por ANS o hallazgos de inconsistencia o productos no conformes.”

OBSERVACIONES ALLUS (125 a 240)

A continuación se transcribe el cuadro presentado por Allus y después de este se brindan las respuestas, referenciadas en cada numeral de las preguntas.

Pregunta N°	Página Preter	Punto	Texto	Consulta
126	164	5.9.2	Establecer mecanismos idóneos para que el personal que se vincule a la ejecución del contrato no se encuentre incurso en conflictos de interés o causales de inhabilidad incompatibilidades	Por favor nos especifican cuáles son los conflictos de interés para Positiva?
127	164	5.9.2	Poner a disposición del desarrollo de este contrato el personal propio o subcontratado necesario para prestar el servicio objeto de este contrato, en la cantidad y con las calidades que requiere el desarrollo del mismo.	Tienen definidos algunos perfiles para los agentes y líderes de la operación o es autonomía del contratista dicha definición?
128	164	5.9.2	El contratista se compromete a la capacitación y entrenamiento del personal nuevo antes de asignarlo al puesto de trabajo	Cuánto dura la capacitación inicial para agentes? Existe una sola ruta de entrenamiento o varias rutas diferentes dependiendo del servicio?
129	165	5.9.2	Para las fases de gestión de servicio de atención prehospitalaria y hospitalaria contara con un coordinador médico así como para la fase ambulatoria	Tienen algún perfil sugerido del coordinador médico? Cuánto dura el entrenamiento de este rol?
130	166	5.9.2	Prestar el servicio de formación en los casos que se requiera.	Por favor especificar a qué se refiere esta formación? La Inicial, en producción u otra?
131	166	5.9.2	Tener a disposición de POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A los soportes que evidencien la capacitación e idoneidad del personal que asigna los servicios de asistencia,	Los soportes pueden ser en medio electrónico? Tienen alguna sugerencia en cuanto al umbral de aprobación de la capacitación?
132	166	5.9.2	Suministrar capacitación en los temas normativos que nos exige las Superintendencia Financiera en cuanto a cursos regulatorios	Solicitamos que Positiva entregue este material de capacitación en temas normativos, ya que es Positiva la que se encuentra al día en la normatividad del sector y es su core business?
133	162	5,8	5.8. Condiciones comerciales y forma de pago En todo caso previo a la facturación deberá presentar informe consolidado de ejecución del contrato, en donde evalúe los aspectos definidos dentro de la invitación pública No. 09 de 2014. POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A. autorizará pagar únicamente por los servicios contratados con evidencias de cumplimiento a satisfacción, correspondientes al mes inmediatamente anterior (mes vencido) que hayan sido suministrados con las especificaciones de calidad y servicio establecidas.	Solicitamos delimitar a los 5 primeros días del mes la presentación del informe soporte de la factura y a 5 días calendario posteriores para la aprobación del mismo y pago.
134	107	numeral 3.1.5 CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	"Así mismo, el oferente indicará, para efectos de su clasificación, los códigos CIU, hasta 4 dígitos, en los cuales se clasificó ante el Registro Único Tributario -RUT-de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-o quien haga sus veces. El Código CIU presentado para el RUP debe coincidir con el reportado en el Registro Mercantil o inscrito en el registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro si el oferente está matriculado." Según el decreto 1510 del 2013, que es el que reglamenta el sistema de compras y contratación pública, la clasificación de los oferentes cambia, es decir, se pasa de usar la Clasificación CIU a la Clasificación de Bienes y Servicios de la ONU (UNSPC); según lo cual, el código expresado en el RUT que continúa siendo el CIU no coincidirá con el código expresado en el Registro Único de Proponentes (RUP). Además de esto en el certificado de	Solicitamos la modificación o aclaración de este numeral según sea necesario.

134	107		existencia y representación legal en ninguna parte de su contenido se encuentra expresado dicho código.	
135	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Quien provee los enlaces? Enlaces del cliente o el proveedor?
136	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Cuantos enlaces de datos y a que sede o sedes del cliente?
137	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	El enlace Debe ser encriptado ?
138	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Algún ancho de banda solicitado o por dimensionamiento del proveedor?
139	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Balaceo de cargas o hot – standby
140	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Que ancho de banda se tiene calculado por cada estación de trabajo ?
141	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Como es el flujo de la llamada, desde donde se origina el tráfico?, se debe desbordar nuevamente?
142	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Hay números posicionados que se deben mantener o se puede usar numeración nueva ?
143	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Se debe utilizar conexión TDM o sip ?
144	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Hay conexión directa con algún pbx del cliente o solo con la PSTN publica ?
145	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Se deben recibir Llamadas de otras ciudades ?
146	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Se necesita servicio ftp ?
147	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Se deben tener servidores exclusivos ? Para que servicios y que características debe de tener
148	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Se necesitan servidor de archivos ? Hay algún espacio estimado ?
149	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Se necesita Navegación a internet ?
150	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Hay que guardar algún tipo de información adicional, por cuanto tiempo ?
151	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	El servicio de correo debe ser suministrado por parte de ALLUS o del cliente ? Para quienes en la operación?
152	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Que herramienta Ofimática deben utilizar, Office o se puede una como open Office ?
153	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Las maquinas deben llevar características especiales?
154	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Quien va a licenciar el software que se instalará en las maquinas
155	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Se debe hacer algún tipo de conexión a alguna base de datos? De que forma se accesa?
156	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Se tiene estimado la realización de algún tipo de desarrollo de software?
157	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	El etiquetado se hará automáticamente apoyándose en un CRM? O se debe hacer manera manual?
158	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Se Debe grabar solo voz o voz y pantalla? En que proporción?
159	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Cual será el tiempo de almacenamiento de grabaciones?
160	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	En que medio se hará la entrega de grabaciones?
161	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	con que periodicidad se hará esta entrega?
162	27	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Se necesitan servicios de multicanalidad? Cuales?
163	121	3.3.4	Herramientas de gestión	El Sistema de Información suministrado por el Oferente debe garantizar, que pueda inter operar de forma síncrona y/o asíncrona con los Sistemas de Información provistos por POSITIVA S.A. Hay detalle de qué funcionalidades debe tener el sistema de información? Qué tipo de integraciones requerirían?

164	121	3.3.4	Herramientas de gestión	El oferente debe asegurar que los sistemas de información deberán ser construidos por una firma que tenga certificación CMMI nivel 3 como mínimo. Tenemos un área de desarrollo interna, la cual no está certificada en CMMI. Normalmente no tercerizamos los desarrollos, solo en caso de ser necesario. Es obligatorio que se esté certificado en CCMI?
165	121	3.3.4	Herramientas de gestión	El sistema de información que suministre el oferente debe ser construido por capas, estar soportado en motor de base de datos Oracle, soportado en un servidor de aplicaciones Weblogic o JBOSS y su implementación debe realizarse a través de tecnología JAVA. Los sistemas de gestión brindados por Allus sea CRM o Aplicaciones a la medida son desarrolladas en lenguaje PHP . Las aplicaciones JAVA existentes son aplicaciones standalone y estan soportadas en servidores Tomcat. Es mandatoria la exigencia de que los sistemas de información WEB estén desarrollados en JAVA y con estos servidores de aplicaciones?
166	108	3.1.10	El oferente deberá aportar debidamente diligenciado el Formulario que se anexa a los presentes términos, identificado como ANEXO No. 3 el cual debe ser leído con detenimiento para su total diligenciamiento, deberá ser firmado y deberá tener impresa la huella legible del dedo índice. Para el caso de uniones temporales o consorcios, el formulario deberá ser diligenciado por cada una de las empresas que la conforman.	Dice que deberá ser firmado y tener huella del dedo índice, se presume que del representante legal, es correcto?
167	118	3.3.2	Todas las solicitudes requeridas mediante llamadas deberán ser grabadas, debidamente archivados y custodiados por EL CONTRATISTA por un término no inferior a dos (2) años, de igual manera los soportes de los datos de seguimiento y trazabilidad de los aplicativos utilizados en virtud de la Operación Logística.	Cuando terminen los dos años de custodia de las grabaciones de voz y datos, qué se debe hacer con ellas? Se deben borrar o se deben entregar a Positiva?
168	160	5.2.5	Disponer de espacios físicos para el apoyo, monitoreo y validación directamente por funcionarios con roles que definirá POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. dentro de la operación.	Cuántas estaciones de trabajo necesitará Positiva y con qué especificaciones?
169	161 259	5.8 Cláusula Cuarta	CONDICIONES COMERCIALES Y FORMA DE PAGO VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO.	Se solicita incluir los siguientes Parágrafos en la Cláusula de Forma de Pago del Contrato: Parágrafo Primero. Anualmente, cada 1 de Enero se hará incremento de precios para los servicios contratados mínimo en la misma proporción en que el Gobierno Nacional, o la entidad que éste delegue, incremente el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV). Parágrafo Segundo. La factura quedará en firme a los diez (10) días de su presentación de acuerdo con la Ley 1231 de 2008. Parágrafo Tercero. 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. Parágrafo Cuarto. Los ajustes a las facturas deberán realizarse a través de nota crédito y/o factura de venta adicional, según se trate de sumas a favor del Contratante o del Contratista. Parágrafo Quinto. Si la normatividad aplicable a los servicios bajo la cual se suscribió el presente Contrato sufre cambios, adiciones o modificaciones, o EL CONTRATANTE realiza actualizaciones que impliquen inversiones no previstas en tecnología por parte del CONTRATISTA, LAS PARTES acordarán la forma de asumir los costos y/o en las inversiones asociadas a la ejecución del Contrato, bien sea trasladando los costos y/o inversiones a las tarifas asociadas a los servicios o definiendo quien hace las inversiones.

170	165 229	5.9.2 Obligación n 36	Obligaciones específicas del contratista	Se solicita eliminar la siguiente viñeta: Adaptar los equipos cuando POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A adquiera nuevos aplicativos o realice renovaciones tecnológicas que requieran equipos superiores o con especificaciones diferentes a los inicialmente puestos a disposición del contrato. Los oferentes no pueden comprometerse con la presentación de la oferta a incluir en el precio costos inciertos.
171	195 257	5.9.3. Cláusula Tercera	Obligaciones del Contratante Obligaciones de Positiva	Incluir como obligaciones del Contratante las siguiente: - EL CONTRATANTE garantiza que las licencias que entrega al CONTRATISTA para la integración de sus sistemas con los de POSITIVA son legales y tiene autorización para trasladarlas temporalmente a terceros por el FABRICANTE o sus LICENCIATARIO. - EL CONTRATANTE atenderá las medidas que se acuerden entre las partes, Para optimizar la prestación de los servicios del contratista. - EL CONTRATANTE guardará la confidencialidad de la información del know how del CONTRATISTA y de aquella información de éste que esté marcada expresamente como información reservada y confidencial. - 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. - 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 por LAS PARTES. - Determinar que el alcance del usuario y contraseña asignado a los asesores, para que el ingreso a los aplicativos de EL CONTRATANTE, sea únicamente para la labor que les ha sido asignada. - 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. - Programar planes de capacitación en sus productos cada que haya novedades significativas y sobre la normatividad aplicable a los mismos que incluya a los funcionarios de EL CONTRATISTA al menos una vez al año. - 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 descritos en el presente Contrato. - EL CONTRATANTE entiende y acepta que la propiedad intelectual del - 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. - EL CONTRATANTE entiende y acepta que la propiedad intelectual del EL CONTRATISTA que no sea encargada y pagada directamente por EL CONTRATANTE (desarrollos a la medida) seguirá siendo de EL CONTRATISTA, así como todas aquellas herramientas de SW y HW de las cuales es propietario o licenciatario a la fecha de suscripción del presente Contrato y que utiliza como parte de la solución que ofrece a sus diferentes clientes en el desarrollo de su objeto social.
172	264	Cláusula Décima Cuarta	MULTAS EL CONTRATISTA pagará a POSITIVA, el uno por mil (1x1000) del valor del contrato por cada día de retraso, hasta que cese el incumplimiento. Si el monto total de las sumas a cargo de EL CONTRATISTA por razón de la cláusula penal prevista fuere igual al diez por ciento (10%) del valor del presente contrato, POSITIVA, podrá proceder a darlo por terminado por incumplimiento.	Se solicita eliminar la cláusula de Multas, ya que el servicio será medido y penalizado de acuerdo con el Anexo de Niveles de Servicio, más una cláusula penal en caso de incumplimiento, sin perjuicio de exigir los perjuicios causados en exceso.

			<p>El cobro de dicha sanción podrá ser concurrente con la cláusula penal. La presente cláusula no constituye una estimación de perjuicios por el incumplimiento o por la mora en el cumplimiento, razón por la cual POSITIVA, podrá solicitar adicionalmente la cláusula penal pecuniaria a que se refiere la cláusula anterior y, si es el caso, el pago de los demás perjuicios que se hubiesen causado de acuerdo con la ley. POSITIVA, podrá compensar de forma directa las sumas a favor de EL CONTRATISTA con el valor de la cláusula penal, incluida la de multas, que se han previsto en el presente contrato, o exigidas al garante. Igualmente, POSITIVA, podrá cobrarlas por vía ejecutiva con base en el presente contrato y la declaración de POSITIVA sobre el incumplimiento, lo cual es aceptado por EL CONTRATISTA.</p>	
173	265	CLÁUSU LA 18	GASTOS E IMPUESTOS. Son de cargo de EL CONTRATISTA los gastos que demande la formalización del presente CONTRATO.	Se solicita ampliar el contenido de la cláusula con el siguiente texto: Cada una de LAS PARTES asumirá los impuestos que por Ley le correspondan, si la ley no define el sujeto pasivo de la obligación, LAS PARTES asumirán la obligación en igual proporción.
174	266	CLÁUSU LA 21	TERMINACIÓN DEL CONTRATO	Se solicita incluir el literal e), así: En cualquier tiempo, por decisión unilateral de cualquiera de LAS PARTES mediante aviso escrito a la otra parte por lo menos con noventa (90) 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.
175	267	CLAUSU LA 25	CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN	Se solicita que la cláusula sea bilateral.
176		Nueva		Se solicita incluir en el Contrato una cláusula de Terminación por Lavado de Activos para dar cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa N° 304-000001 19-02-2014 de la Superintendencia de Sociedades, por la misma razón debe ser bilateral: TERMINACIÓN POR LAVADO DE ACTIVOS. LAS PARTES se obligan a implementar las medidas tendientes a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas sin su conocimiento y consentimiento como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades. En consecuencia, LAS PARTES podrá terminar de manera unilateral e inmediata el negocio jurídico que se origina con el presente contrato sin que haya lugar al pago de indemnización alguna por parte del Contratante Cumplido, en caso que el Contratante Incumplido llegare a ser: (i) requerido por parte de las autoridades competentes por cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con dichas actividades o condenado por parte de la autoridad competente en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos y/o (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC – emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y demás listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo.

				<p>LAS PARTES declaran que tanto los recursos utilizados en la ejecución y pago de este Contrato, así como sus ingresos provienen de actividades lícitas, que ninguna de ellas ni sus socios, subcontratistas o empleados utilizados para el desarrollo del objeto de este convenio se encuentran con registros negativos en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales, ni incurrir en una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) y que, en consecuencia, se obligan a responder frente a la otra por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de esta afirmación.</p>
177	159 123	5.2.2. Calidad	<p>Hacer seguimiento sobre los indicadores de calidad y sus correspondientes planes de mejoramiento continuo. Diseñar e implementar planes que aseguren la calidad de los procesos y de la atención.</p> <p>Realizar encuestas de satisfacción y control de calidad. Se deberá realizar control de calidad a la totalidad de los servicios de gestión logística ofertados. La metodología de control de calidad será adoptada en forma autónoma e independiente por el oferente. POSITIVA Compañía de Seguros S.A. recibirá la información correspondiente que certifique el control del proceso</p>	<p>En el documento no se mencionan especificaciones frente al modelo de medición a la Experiencia del Usuario. Definir con Positiva frente al Modelo de Aseguramiento de la Experiencia lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Se tiene modelo de medición interno de Calidad por parte de Positiva? - ¿Implementación del modelo de Experiencia de Clientes Allus? Con el enfoque en sus diferentes niveles. - ¿Indicadores requeridos en la valoración de la experiencia, PEC, PENC, SPC? ¿Algún otro indicador que contractualmente se defina? Ej.: nota global? - ¿Objetivos para esta medición? Aclarar umbrales establecidos por Allus alineados a COPC. - ¿Existe alguna Penalización frente a la medición de la Experiencia del usuario? De ser así ¿bajo qué indicador? - ¿Se tendrá medición de Satisfacción de usuarios? - Solo se habla en los pre términos sobre entrega de información en cuanto a indicadores de manera mensual. Habrá algún requerimiento adicional para la entrega de planes de acción diseñados para la mejora de la Calidad? - Los pre términos hablan de Satisfacción de los usuarios durante el ciclo completo, desde la atención telefónica, proceso del back y solución final. Existe alguna solicitud de Positiva para la medición de la Calidad del ciclo completo de la transacción? incluyendo gestión de proveedores? o se aplicará solo a la gestión del Contact en sus diferentes servicios: telefónico, Back, Mail, etc?
178	118 158	5.1. OBJETO	<p>Garantizar que cuenta con una herramienta tecnológica que permita, el cumplimiento en la elaboración y entrega a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., de los siguientes informes de indicadores básicos de atención: Informes de resultados de encuestas de satisfacción,</p> <p>brindar una solución completa y satisfactoria a cada caso desde el primer contacto, cerrando el ciclo de servicio y agregando valor para el asegurado y La Compañía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - No se especifica un modelo para la medición de la Satisfacción de usuarios, Aplica genérico de Allus para esta medición? IVR, Encuestas vía WEB? ¿Existe alguna penalización frente a estos resultados? - No se habla de periodicidad de entrega de resultados de Satisfacción de usuarios, se debe plantear la entrega de resultados semestral establecida por el área de Experiencia de Clientes, con sus operaciones. - Se habla en los pre términos sobre servicios diferentes a la atención telefónica, mail o BackOffice que debe contratar Allus para la gestión y solución en primer contacto de los asegurados de Positiva, lo cual a la fecha no se hace por parte del Contact. De mantenerse, se debe definir el alcance de la medición de la Calidad y de la Satisfacción del usuario a nivel de proveedores.
179	126	Personal Oferente mínimo a ofertar	<p>Para el desarrollo de su labor el contratista deberá contar con personal idóneo y calificado contando como mínimo con las siguientes competencias y habilidades que acreditará en la hoja de vida de cada uno y en la relación que efectúe del personal solicitado, mediante certificación</p> <p>JEFES DE ENFERMERIA CON TITULO Y CON MINIMO 5 AÑOS DE EXPERIENCIA CLINICA ACREDITADA (HOJA DE VIDA Y CERTIFICACIONES LABORALES),CON TITULO EN POSTGRADO DE SALUD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se tendrá personal Exclusivo, no compartido entre otras operaciones? - Los perfiles que requieren tienen nivel de Médicos y Enfermeras, se debe ajustar el perfil del técnico de Valoración al mismo personal requerido por la operación.? por la pertinencia médica se aclara que dicho perfil para Técnico de Experiencias debe ser igual o superior al del agente.

180	160	5.6. GARANTÍAS QUE APLICAN	El proveedor se obliga a tomar en favor de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento a favor de Entidades Estatales por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: b) Garantía de la calidad del Servicio: La buena calidad del servicio, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del CONTRATO y con una vigencia igual a la del plazo del mismo y seis (6) meses más.	- Esta póliza que debe tomar Allus, en cuanto a la Garantía de la Calidad del servicio, aplica sobre el proceso de Experiencia de Clientes de Allus? - Cuando se refieren a "La buena Calidad del servicio" a qué se hace referencia? Indicadores de Monitoreo? Qué indicadores? Sobre qué objetivo?.
181	164 - 229	5.9.2. Obligaciones específicas del contratista	Implementar y controlar el plan de calidad que garantice mensualmente 8 monitoreos por asesor. EL CONTRATISTA asignará los gestores de calidad necesarios para realizar los monitoreos y retroalimentación para el mejoramiento continuo en la calidad del servicio. El número de gestores de calidad podrá cambiar de acuerdo con el número de asesores asignados a la campaña.	- Proponemos que para este monitoreo, se tomará la muestra del mes a realizar, según la cantidad de agentes que se tengan en la operación multiplicados por los 8 monitoreos, donde se manejará como una bolsa total de valoraciones enfocada al proceso con selección aleatoria de asesores para su evaluación. Es decir, se garantiza cumplimiento de la muestra al proceso, no al agente. - Otro escenario es calcular la muestra de valoraciones por tasa histórica de defecto, según los resultados de la PEC de la operación, con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%. se garantiza cumplimiento de la muestra al proceso, no al agente.
182	164 - 229	5.9.2. Obligaciones específicas del contratista	Prestar el servicio de formación y calidad, respetando la regla general básica de que por cada treinta (30) asesores debe haber un (1) formador (1) Gestor de calidad	Proponemos que se modifique este ratio y se defina: 1 formador por cada 80 asesores y 1 gestor de calidad por cada 80 asesores.
183	168	5.9.2. Obligaciones específicas del contratista	Dotar a los equipos con los elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por EL CONTRATISTA. Igualmente, se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio. Garantizar que los equipos de cómputo utilizados no permitan la navegación por internet, (páginas no autorizadas) el envío o recepción de correo electrónico, la mensajería instantánea, ni ningún otro servicio que permita el intercambio de información, a menos que se cuente con un sistema de registro de la información enviada y recibida	- Estas restricciones aplican también para el personal administrativo? Por ejemplo Técnicos de Experiencias.
184	15	1	Introducción	Se debe desarrollar un Sistema de Información para la documentación y seguimientos de los casos, adicional al mencionado de POSITIVA CUIDA v.2.0 o indicar el alcance que debe tener el CRM o Sistema de Información a desarrollar.
185	17	1.1.2.	Las características principales del servicio a cumplir	Se informa que las grabaciones deben ser custodiada por un tiempo no inferior a 2 años ? Especificar cual es el tiempo requerido y si este tiempo no puede ser de 1 año.
186	17	1.1.2.	Las características principales del servicio a cumplir	Las grabaciones deben tener algun tipo de etiquetado especial para que permita su fácil ubicación. Adicionalmente hasta que tiempo de antigüedad de una llamada hace referencia en el ANS de 24 horas para su entrega.

187	19	1.1.4.	Especificaciones operativas del servicio	Dentro de los productos entregables de los procesos esta la grabacion de llamadas se debe realizar entrega mensula de todas las llamadas?
188	17	1.1.3.	Deberes del contratista respecto a los servicios ofrecidos en la asistencia	"Informar a la empresa a la cual pertenece el trabajador siniestrado y familiares el estado del afiliado durante los procesos de atención en salud." Para este item se requiere indicar a que casos aplica o se aplica para todos los casos creados en la aplicación?
189	18	1.1.3.	Deberes del contratista respecto a los servicios ofrecidos en la asistencia	"Elaborar y entregar a POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A. los informes de indicadores básicos de atención, Informes de Seguimientos de los servicios solicitados, Informes de tipificación, informes de resultados de encuestas de satisfacción, Informes por servicios costos asociados a la asistencia, Informe comportamiento de la red contratada por Positiva." Existen formatos preestablecidos de los informes o reportes indicados? o se pueden proponer los formatos a entregar.
190	27	1.2.2.	Herramientas de gestión	Se cuenta con la claridad del flujo de trabajo de los procedimientos que se trabajaran en el sistema de información que requiere desarrollar?
191	27	1.2.2.	Herramientas de gestión	Con cuantas aplicaciones de propiedad de Positiva debe interactuar el Sistema de Información. Esto con el fin de que en cada una de ellas se requieren desarrollos para su interacción
192	126	3.3.8.	Personal Oferente mínimo a ofertar en la prestación del servicio de Gestión Logística especializada.	Del personal y perfiles requeridos a que hace referencia el Perfil de Tecnico?
193	122			"Información de asegurados en línea que permita detectar anomalías ó negligencias en la prestación normal de los servicios por parte de la red asistencial." A que hace referencia este item dentro de los procesos de monitoreo
194				El entrenamiento inicial estará a cargo de Positiva? Será dictado en sus instalaciones?
195				Para la selección del personal Positiva participará en el proceso?
196				Se requiere de algun estudio de seguridad o visita domiciliaria para los perfiles requeridos?
197				Se tiene un tiempo estimado para la implementación del servicio?
198				Dentro del proceso no se verifica la utilización del servicio de Fax no se contará con este servicio?
199				Se tiene definido algun modelo de calidad por parte de Positiva?
200	16	1.1	En este punto nos indica que debemos recibir llamadas de un 01800 o de la líneas locales ya sea por transferencia o directamente de los operadores	Podría indicarnos el paso a paso de esta transferencia o como se haría
201	17	1.1	Dentro de las actividades indican que se deberá llamar a la empresa del afiliado y a los familiares.	Estas llamadas las harán los mismo asesores del frente o será un grupo de back? Nos pueden indicar por cada llamada recibida cuantas llamadas de salida se deben hacer
202	24	1.1.5	Recurso	Nos ¿podría por favor indicas cuantos asesores tiene actualmente en cada servicio (back genérico, back especializado, Font) teniendo en cuenta los perfiles mencionados
203	89	2.4	Presupuesto	Por favor indicar si el presupuesto de 32.315.918.501 es anual o es por la vigencia del contrato
204	90	2.5	Plazo ejecución del contrato	Por favor indicar en que mes empezarian con el nuevo proveedor

205	90	2.5	Plazo ejecución del contrato	El aumento de precio es contractual o calendario
206	30	1.3.3	Uso de servicios de operación logística en el tiempo	Solicitamos las duraciones de cada actividad con el fin de tener un dimensionamiento detallado
207	30	1.3.3	Uso de servicios de operación logística en el tiempo	Solicitamos los tiempos de conversación para la línea de entrada
208	98	2,4	Adjudicación del contrato	Por favor indicar si el servicio se adjudicara a varios proveedores o solo a uno
209	120	1.3.3	Uso de servicios de operación logística en el tiempo	Cuantos Días de entrenamiento son para cada servicio o perfil
210	30	1.3.3	Uso de servicios de operación logística en el tiempo	Requieren IVR, si es así por favor indicar el diseño que tienen actualmente
211	30	1.3.3	Uso de servicios de operación logística en el tiempo	Nos puede indicar el comportamiento intra semana, intradia de cada servicio
212		1.3.3.	Uso de servicios de operación logística en el tiempo	Nos puede indicar el trafico de llamadas entrantes de cada servicio, o especificar si las transacciones incluidas en el documento son las mismas llamadas
213	271	Anexo 9	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS A PACTAR POR MODELO	Se deben hacer campaña de salida, si es así por favor especifique que tipo de campañas
214	30	1.3.3	Uso de servicios de operación logística en el tiempo	Nos pueden indicar cuantas personas tiene n por franja horaria
215	30	1.3.3	Uso de servicios de operación logística en el tiempo	Todos los servicios son 7*24?
216	126	3.3.9	Personal Oferente mínimo a ofertar en la prestación del servicio de Gestión Logística especializada.	Se debe tener un gerente exclusivo sin importar el tamaño de la línea
217	126	3.3.9	Personal Oferente mínimo a ofertar en la prestación del servicio de Gestión Logística especializada.	El Proveedor podrá asignar los salarios para cada cargo o ustedes tiene alguna sugerencia
218	271	Anexo 9	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS A PACTAR POR MODELO	Nos podría indicar como han sido las penalizaciones mes a mes
219	271	Anexo 9	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS A PACTAR POR MODELO	Solicitamos limitar las multas al 10% del valor de la factura mensual y a que las multas empiecen a regir a partir del cuarto mes de operación , ya que se consideran los primeros 3 meses como de estabilizacion de la operación
220	16	1	Usando para ello la red contratada o aprobada por Positiva o la que por disponibilidad y necesidades médicas así se requiera, según especificaciones y prioridades definidas por la Compañía, coordinando y garantizando la oportunidad de los servicios logísticos adicionales derivados de la prestación asistencial, conforme a la oferta de valor y en comunicación permanente con personal de Positiva y con nuestros aliados estratégicos vinculados a procesos de auditoría, acompañamiento, seguimiento y calificación de siniestros.	Como el proveedor garantiza la oportunidad de los servicios logísticos? Si la contratación de las entidades prestadoras no depende de este?
221	17	1.1.1.	Gestionar Indicadores de impacto social en los procesos y procedimientos ejecutados	Como el proveedor garantiza la oportunidad de los servicios logísticos? Si la contratación de las entidades prestadoras no depende de este?
222	17	1.1.2	Todas las solicitudes requeridas mediante llamadas deberán ser grabadas, debidamente archivados y custodiados por EL CONTRATISTA por un término no inferior a dos (2) años, de igual manera los soportes de los datos de seguimiento y trazabilidad de los aplicativos utilizados en virtud de la Operación Logística.	Al finalizar el contrato, cual serpa la disposición final de estas grabaciones?

223	18	1.1.3.	Coordinar tareas de seguimiento y gestión para lo cual, el contratista deberá tener presente la normativa legal vigente en materia de atención en salud y respectiva reserva de la información, los plazos establecidos y los demás procedimientos y normativas internas de Positiva, entre otros. Velando por la correcta utilización de la información suministrada por la Compañía.	Los cambios en normatividad y procedimientos
224	18	1.1.4	Elaborar y entregar a POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A. los informes de indicadores básicos de atención, Informes de Seguimientos de los servicios solicitados, Informes de tipificación, informes de resultados de encuestas de satisfacción, Informes por servicios costos asociados a la asistencia, Informe comportamiento de la red contratada por Positiva . Las partes podrán acordar la presentación de nuevos reportes que permitan análisis y toma de decisiones, a entregar los primeros 8 días hábiles posteriores al mes de ejecución.	Los informes de costos asociados a la asistencia y el informe de comportamiento de la red contratada que detalle de información debe contener? Cual es la fuente de esa información?
225	20	1.1.4	A continuación se describen los procesos básicos a garantizar por el oferente que resulte adjudicatario, los cuales podrán ser modificados, ampliados o sustituidos de acuerdo con las necesidades de Positiva. De igual forma POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A., podrán en virtud de la evolución del modelo, incluir procesos nuevos en la medida que el servicio así lo requiera o al momento de realizar la puesta en marcha del servicio, sin que esto implique costo alguno.	La inclusión de procesos nuevos no valorados en el diseño, dimensionamiento y costeo del proyecto, impactarán en el precio presentado. Estas modificaciones podrán ser cotizadas de forma independiente?
226	21	1.1.4	Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para gestión de extensiones hospitalarias en casa - Home Care, que incluye: Coordinación y autorización a proveedor de asistencia médica, terapéutica, Coordinación y autorización de materiales médico quirúrgico Coordinación y autorización de materiales y dispositivos médicos	Dentro del modelo de servicio se cuenta con perfiles por nivel de atributo? Estos atributos están delimitados en el sistema e POSITIVA?
227	21	1.1.4	Consecución de FURAT cuando no ha sido reportado en los tiempos establecidos.	Cual es la definición de FURAT?
228	22	1.1.4	Gestionar la atención de las solicitudes de POSITIVA y coordinar con la red de proveedores la respuesta oportuna a las tutelas.	Las tutelas como son escaladas a las IPS? Que medio de control y gestión se tienen sobre este particular?
229	119	3.3.2.	Garantizar en su oferta que la prestación del servicio podrá ser gestionada y diferenciada mediante líneas de atención para clientes exclusivos o por la segmentación de Clientes definida por Positiva, para los cuales será responsabilidad del operador logístico la atención inmediata de solicitudes, reclamos y consultas de los asegurados que requieran servicios de acuerdo a las políticas establecidas por Positiva Compañía de Seguros S.A. El contratista seleccionado deberá atender y gestionar correcta y oportunamente los contactos de los asegurados de Positiva a través de las líneas telefónicas y demás mecanismos de contacto y comunicación establecidos.	La segmentación de clientes es importante para el dimensionamiento del servicio, dado que la especialización exige mayor volumen de persona, POSITIVA suministrará esta información para el análisis respecto?
230	119	3.3.2.	ü Informes por servicios costos asociados a la asistencia, ü Informe comportamiento de la red contratada por Positiva.	Nos pueden informar que información detallada requieren en estos informes?

231	119	3.3.2.	Las partes podrán acordar la presentación de nuevos reportes que permitan análisis y toma de decisiones, a entregar en línea o máximo en los primeros 8 días hábiles posteriores al mes de ejecución.	La complejidad de los informes puede influenciar en el recurso requerido para su elaboración y por ende en los precios. Estos reportes adicionales podrán ser cotizados de forma independiente según la necesidad de POSITIVA?
232	120	3.3.2.	Garantizar asistencia jurídica por personal capacitado (Abogados)	El proveedor debe contar con abogados para asesorar a los usuarios del canal? Que volumen de consultas se dan de esta clase?
233	165	5.9.2.	Adaptar los equipos cuando POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A adquiera nuevos aplicativos o realice renovaciones tecnológicas que requieran equipos superiores o con especificaciones diferentes a los inicialmente puestos a disposición del contrato	Los cambios es las especificaciones técnicas de los computadores inicialmente incluidos en el modelo, factan los costos del proyecto, estos cambios podrán ser evaluados y cotizados en cada evento en que se requieran modificaciones?
234	171	3.3.6. Gestión de procesos	El oferente realizará rescates de servicio documentados a los casos que presenten dificultades durante su gestión, con el fin de garantizar la prestación del servicio.	¿ A qué hacen referencia con rescates de servicio documentados?
235	1.1.2	MODELO DE ATENCIÓN AsistMÉD	En este numeral hace referencia: Todas las solicitudes requeridas mediante llamadas deberán ser grabadas, debidamente archivados y custodiados por EL CONTRATISTA por un término no inferior a dos (2) años, de igual manera los soportes de los datos de seguimiento y trazabilidad de los aplicativos utilizados en virtud de la Operación Logística.	Esta información debe ser entregada? Con que periodicidad? En que medio de almacenamiento?
236	1.2	MODELO DE INFRAESTRUCTURA	Asegurar el desempeño y tiempo de respuesta adecuado del Sistema de información para las necesidades del proceso, la disponibilidad debe ser del 99,8% en la modalidad 7 x 24. El incumplimiento por debajo de este porcentaje acarreará una penalización mínima del 3% del valor total de la factura del periodo y de 3% adicional por cada punto porcentual por debajo de 99%. Asegurar el soporte y mantenimiento correctivo, evolutivo	Por favor detallar la multa aplicada.
237	3.3.2	3.3. VERIFICACION TECNICA	El contratista deberá tener un mecanismo que permita ubicar en línea o por grabaciones de llamadas requeridas por POSITIVA, sean menores o mayores a un mes, que se requieran para control y gestión de calidad de la operación, el tiempo de entrega deberá ser no mayor a 24 horas. Las llamadas deberán ser etiquetadas con los datos que se definan previamente.	Dependiendo de la cantidad de grabaciones es posible definir los tiempos de entrega de los mismos?
238	3.3.2	VERIFICACION TECNICA	Garantizar que cuenta con una herramienta tecnológica que permita, el cumplimiento en la elaboración y entrega a POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A., de los siguientes informes de indicadores básicos de atención:	En que consiste el informe por servicios costos asociados a la asistencia?
239		PARÁGRAFO	Proveer la capacitación y/o instrucción necesarias al personal que se encargará de la prestación del servicio, relacionada con los productos y servicios de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. La capacitación cubre la instrucción inicial y las actualizaciones del personal original que se utilice en el desarrollo del contrato. La capacitación que se requiera por rotación del personal a cargo del CONTRATISTA, estará bajo su responsabilidad, con el soporte de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. La oportunidad para cada capacitación será establecida entre las partes, con base en, la rotación de personal que tenga lugar y el giro ordinario de los negocios propios de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.	Positiva se encargará de todas las capacitaciones para la planta de personal activa del servicio o solo para el grupo inicial.
240	2	MODELO DE INFRAES	El oferente realizará rescates de servicio documentados a los casos que presenten dificultades durante su gestión, con el fin de garantizar la prestación del servicio	Por favor esclarecer el alcance de rescates de servicio?

125. Pregunta:Cuál es realmente el alcance de los servicios a contratar a través del Proyecto de Términos de Referencia INVITACIÓN PÚBLICA No. 09 Contratación de Servicios de Gestión Logística Especializada para la Prestación de Servicios Asistenciales en Salud para los Asegurados de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.? La pregunta se realiza porque los pliegos son un poco ambiguos y no es claro cuál de estas opciones es el objeto de la invitación:

Opción 1

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. requiere contratar los servicios de atención inmediata de gestión de Asistencia Médica y Operación Logística que permita coordinar en forma oportuna los procesos de:

- Atención pre hospitalaria y de Urgencias,
- Transporte urgente y no urgente
- Hospitalización
- Cirugía
- Atención médica ambulatoria
- Rehabilitación

Usando para ello la red contratada por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. o la que por disponibilidad y necesidades médicas así se requiera, según especificaciones y prioridades definidas por la Compañía, coordinando y garantizando la oportunidad de los servicios logísticos adicionales derivados de la prestación asistencial, conforme a la oferta de valor y en comunicación permanente con personal de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y con nuestros aliados estratégicos vinculados a procesos de auditoría, acompañamiento, seguimiento y calificación de siniestros. (Se modifica eliminando “o aprobada”).

Opción 2

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. requiere contratar los servicios de atención inmediata de gestión de Asistencia Médica y Operación Logística que permita coordinar en forma oportuna los procesos de:

- Atención pre hospitalaria y de Urgencias,
- Transporte urgente y no urgente
- Hospitalización
- Cirugía
- Atención médica ambulatoria
- Rehabilitación

Usando para ello la red aprobada por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. o la que por disponibilidad y necesidades médicas así se requiera, según especificaciones y prioridades definidas por la Compañía, coordinando y garantizando la oportunidad de los servicios logísticos adicionales derivados de la prestación asistencial, conforme a la oferta de valor y en comunicación permanente con personal de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y con nuestros aliados estratégicos vinculados a procesos de auditoría, acompañamiento, seguimiento y calificación de siniestros. (Se modifica eliminando “contratada o”).

La diferencia es importante teniendo en cuenta el impacto de cada una de las opciones en el modelo económico que se debe presentar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., en la Opción 1 se haría la gestión logística entre los usuarios de Positiva y la red contratada, controlada y pagada directamente por ésta, mientras que en la Opción 2 se debe contratar y administrar la red de proveedores que suministra servicios a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., administrar los recursos destinados a pagar a estos proveedores y hacer la gestión logística de prestación de servicios a los usuarios dentro de la red de proveedores seleccionados.

Respuesta: En el numeral 3.3.10 de los Términos de Referencia - Red de Proveedores, POSITIVA especifica el detalle del alcance de la construcción de la red de proveedores que el contratista seleccionado cuente o estructure una red de asistencia logística y de Red de Servicios de Salud, para apoyar el servicio que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. requiera y que no tenga contratado, previendo lo siguiente:

- Contratar servicios de ambulancia, hospedaje, traslados urgentes y no urgentes, atención a domicilio, salones de eventos y cualquier asistencia cubierta en las pólizas comercializadas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Esta red deberá contratarse durante los dos primeros meses de ejecución del contrato, a partir de la suscripción y estar disponible al inicio del contrato. El oferente deberá garantizar el acceso a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., del conocimiento de contratos y costos de la red dispuesta para el uso en virtud del contrato que se de.
- Contratar con aerolínea o agencia de viajes la disponibilidad de pasajes aéreos para traslado de pacientes, los cuales se asignarán de acuerdo con las políticas establecidas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y el proveedor deberá garantizar mediante un informe su cumplimiento en entrega, el control sobre la asignación y el uso dado a los tiquetes, velando porque esta corresponda con la necesidad real del asegurado y con políticas de austeridad en el gasto establecidas para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. como entidad estatal. Este servicio deberá contratarse en un plazo máximo de quince días a partir de la suscripción del contrato.

El contratista deberá enmarcarse en el cumplimiento normativo indicado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. (proceso de abastecimiento estratégico y la regulación de la superintendencia financiera) para la selección, contratación, control y monitoreo de su red de proveedores, con el compromiso de contar con la disponibilidad para usarla durante la ejecución del contrato.

URGENCIAS- En virtud de lo establecido en el Decreto 4747 de 2008 y Resolución 3047 de 2009 y 4331 de 2012, ante urgencias si Positiva cuenta con contrato o no de servicios para la atención de urgencias, el Operador Logístico deberá garantizar todo el proceso bajo pertinencia medica hasta la autorización de servicios y POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. asume el costo de la asistencia.

AMBULATORIO- Para los casos de servicios ambulatorios de salud y no urgentes (traslados, tiquetes, hospedaje, etc.) si POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. cuenta con contrato, asume el costo de la asistencia, de lo contrario el Operador Logístico garantizara los servicios con su red y generara todo el proceso de validación de pertinencia médica, autorización del servicio y pago al tercero (su proveedor). Estos servicios serán facturados por el Operador Logístico con el porcentaje de administración en los servicios de asistencia que oferte. Se realiza además ajuste al numeral 3.3.10. “Red de proveedores”, que complementan la respuesta a esta observación.

126. Pregunta: Por favor nos especifican cuáles son los conflictos de interés para Positiva?

Respuesta: En cuanto a su observación, dicha situación ya está prevista en el texto de los contratos que suscribe la Compañía, en la medida en que en estos se incluye una cláusula en la cual se señala que para la contratación de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. se aplicará el régimen jurídico de inhabilidades e incompatibilidades previsto en la Constitución y en las leyes para la contratación estatal.

En cuanto al conflicto de intereses, por la naturaleza jurídica de la entidad se aplica lo que la normatividad prevé sobre este aspecto. Así mismo dicha situación está definida y contemplada en el código de Ética y Buen Gobierno de la Compañía, al señalar que es la situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

127. Pregunta: Tienen definidos algunos perfiles para los agentes y líderes de la operación o es autonomía del contratista dicha definición?

Respuesta: De acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3.9., de los Términos de Referencia, por fuera de los requisitos mínimos exigidos de personal, el resto son de autonomía del contratista.

128. Pregunta: Cuánto dura la capacitación inicial para agentes? Existe una sola ruta de entrenamiento o varias rutas diferentes dependiendo del servicio?

Respuesta: El proceso está descrito dentro de los Numerales 5.9.2 y 5.9.3 de los Términos de referencia. Para la capacitación inicial del proceso se definen como mínimo 40 horas, pero el tiempo es coordinado entre las partes una vez sea adjudicado el contrato. Y son rutas diferentes dependiendo del servicio.

129. Pregunta: Tienen algún perfil sugerido del coordinador médico? Cuánto dura el entrenamiento de este rol?

Respuesta: El perfil está definido en los Términos definitivos en el numeral 3.3.9, del recurso humano mínimo a contratar.

130. Pregunta: Por favor especificar a qué se refiere esta formación? La Inicial, en producción u otra?

Respuesta: De acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3.9., de los Términos de Referencia, se aclara este requerimiento.

131. Pregunta: Los soportes pueden ser en medio electrónico? Tienen alguna sugerencia en cuanto al umbral de aprobación de la capacitación?

Respuesta: Ajustado en los Términos definitivos en los numerales 5.9.2 y 5.9.3.

132. Pregunta: Solicitamos que Positiva entregue este material de capacitación en temas normativos, ya que es Positiva la que se encuentra al día en la normatividad del sector y es su core business?

Respuesta: Ajustado en los Términos definitivos en los numerales 5.9.2.

133. Pregunta: Solicitamos delimitar a los 5 primeros días del mes la presentación del informe soporte de la factura y a 5 días calendario, posteriores para la aprobación del mismo y pago.

Respuesta: No a lugar, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. mantendrá este requerimiento. Teniendo en cuenta que dentro de los Términos se establece que POSITIVA “pagará dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura, descontando los valores identificados por ANS o hallazgos de inconsistencia o productos no conformes.”

134. Pregunta: Solicitamos la modificación o aclaración de este numeral según sea necesario.

Respuesta: Se modifican términos en el numeral 3.1.5., así:

“El proponente deberá anexar el certificado del Registro Único de Proponentes expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio principal con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, anteriores a la fecha de cierre de esta Invitación. Cuando se prorrogue la fecha de cierre esta certificación tendrá validez con la primera fecha de cierre.

Los proponentes deberán acreditar su inscripción en el Registro Único de Proponentes - RUP, mediante el certificado expedido por la Cámara de Comercio de su Jurisdicción, conforme lo señalado en el Artículo 8 de la Ley 1510 de 2013. La actividad, especialidad y grupo en que se encuentre registrado el oferente, debe permitirle la ejecución del objeto de la presente invitación y el contrato que se derive.

Cuando el proponente sea un Consorcio o una Unión Temporal, todos sus integrantes deberán estar inscritos, clasificados y calificados en la especialidad y grupo de acuerdo con lo descrito en el inciso anterior.

Nota 1: La inscripción, clasificación y calificación del oferente en el RUP, debe ser anterior a la fecha de presentación de la propuesta, y debe encontrarse vigente a la fecha de adjudicación del contrato.

Nota 2. La fecha de expedición de la certificación puede ser anterior o posterior al cierre del plazo para presentar ofertas, por cuanto se trata de un acto declarativo que simplemente deja constancia de una situación jurídica existente al momento de la presentación de la oferta. "

135. Pregunta: Quien provee los enlaces? Enlaces del cliente o el proveedor?

Respuesta: Se modifican términos en el numeral 1.2.1., así:

Flujo de las llamadas de entrada.

1. Las siguientes líneas a través de las que ingresaran llamadas corresponden a números posicionados, propiedad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Estos son primarios que llegaran directamente a las instalaciones del adjudicatario del contrato de esta invitación.

- Línea preferencial 1: 018000, teléfono fijo Bogotá, abreviado celular
- Línea preferencial 2: 018000 y teléfono fijo Bogotá

2. Estas líneas también corresponden a números posicionados propiedad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Estos primarios llegan a las instalaciones del proveedor de call center de Servicio al cliente quien se encargará de realizar la transferencia directa al adjudicatario del contrato de esta invitación, sin necesidad de la intervención de un agente de servicio.

- Línea Cliente preferencial 3.

- Línea de Servicio al cliente:

Para los casos en que el usuario que se comunique y requiera algún tipo de información que deba ser atendida por la línea de servicio al cliente, el adjudicatario del contrato de esta invitación deberá realizar la correspondiente transferencia o desborde de la llamada a donde corresponda, esto implica que se deben realizar los ajustes necesarios en su plataforma.

Se aclara nuevamente que la infraestructura tecnológica necesaria que garantiza recibir, atender y transferir las llamadas recibidas de: 1. Los operadores Telefónicos, y 2. de transferencias desde el call center de servicio al cliente, debe ser implementada por el Operador logístico especializado e incluida en la oferta.

La instalación, administración y los costos de los canales dedicados requeridos para la operación deberán ser asumidos por el proveedor al que se adjudique el contrato, teniendo en cuenta que en todo momento deberán garantizar los niveles de servicio requeridos, el esquema de contingencia y continuidad de negocio estipulados en los términos de referencia.

136. Pregunta: Cuantos enlaces de datos y a qué sede o sedes del cliente?

Respuesta: Se modifican términos en el numeral 1.2.1. La cantidad de enlaces deberá definirlo el proveedor y obedecerá al cumplimiento del modelo de operación solicitado por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. de acuerdo a la oferta.

137. Pregunta: El enlace Debe ser encriptado?

Respuesta: Se modifican términos en el numeral 1.2.2., Todos los canales utilizados para la ejecución del contrato deberán estar cifrados.

138. Pregunta: Algún ancho de banda solicitado o por dimensionamiento del proveedor?

Respuesta: Descrito en el numeral 1.2. de los Términos de Referencia. El ancho de banda de los enlaces obedecerá al modelo de operación definido por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. de acuerdo a la oferta entregada por el proveedor al que se adjudique el contrato, teniendo en cuenta que en todo momento deberán garantizar los niveles de servicio requeridos, el esquema de contingencia y continuidad de negocio estipulados en los términos de referencia.

139. Pregunta: Balanceo de cargas o hot – standby

Respuesta: Descrito en el numeral 1.2. de los Términos de Referencia. Se acordará con POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. en el momento de la implementación de la infraestructura por parte del proveedor seleccionado

140. Pregunta: Que ancho de banda se tiene calculado por cada estación de trabajo?

Respuesta: Dependerá de las aplicaciones utilizadas para la operación y los volúmenes de datos que maneje el proveedor para la operación exigida por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A..

141. Pregunta: Como es el flujo de la llamada, desde donde se origina el tráfico?, se debe desbordar nuevamente?

Respuesta: Se ajustan Términos de Referencia en el numeral 1.2.1., así:

Flujo de las llamadas de entrada.

1. Las siguientes líneas a través de las que ingresaran llamadas corresponden a números posicionados, propiedad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.. Estos son primarios que llegaran directamente a las instalaciones del adjudicatario del contrato de esta invitación.

Línea preferencial 1: 018000, teléfono fijo Bogotá, abreviado celular

- Línea preferencial 2: 018000 y teléfono fijo Bogotá

2. Estas líneas también corresponden a números posicionados propiedad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Estos primarios llegan a las instalaciones del proveedor de call center de Servicio al cliente quien se encargará de realizar la transferencia directa al adjudicatario del contrato de esta invitación, sin necesidad de la intervención de un agente de servicio.

- Línea Cliente preferencial 3.

- Línea de Servicio al cliente:

Para los casos en que el usuario que se comuniquen y requiera algún tipo de información que deba ser atendida por la línea de servicio al cliente, el adjudicatario del contrato de esta invitación deberá realizar la correspondiente transferencia o desborde de la llamada a donde corresponda, esto implica que se deben realizar los ajustes necesarios en su plataforma.

Se aclara nuevamente que la infraestructura tecnológica necesaria que garantiza recibir, atender y transferir las llamadas recibidas de: 1. Los operadores telefónicos, y 2. de transferencias desde el call center de servicio al cliente, debe ser implementada por el Operador logístico especializado e incluida en la oferta.

El esquema adjunto, da claridad a los oferentes acerca de las diferentes líneas existentes, de las cuales recibirán llamadas para brindar los servicios de atención telefónica. También aclara que la infraestructura que garantiza esta operación esto es: recibir y atender las llamadas, debe ser implementada por el Operador logístico especializado e incluida en la oferta.

142. Pregunta: Hay números posicionados que se deben mantener o se puede usar numeración nueva?

Respuesta; Respondida anteriormente. Se ajustan Términos de Referencia en el numeral 1.2.1.

143. Pregunta: Se debe utilizar conexión TDM o sip?

Respuesta: Esto no lo define POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. dependerá del modelo de operación telefónica que el proveedor maneje y responda a los servicios solicitados en los términos de la presente invitación.

144. Pregunta: Hay conexión directa con algún PBX del cliente o solo con la PSTN pública?

Respuesta: Dependerá del modelo de operación definido por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., que se encuentra ya definido en los términos de la presente invitación.

145. Pregunta: Se deben recibir Llamadas de otras ciudades?

Respuesta: Dependerá del modelo de operación definido por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., que se encuentra ya definido en los términos de la presente invitación, la operación en nacional.

146. Pregunta: Se necesita servicio ftp ?

Respuesta: Dependerá del modelo de operación definido por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., sin embargo, el proveedor deberá disponer de mecanismos de transmisión de archivos seguros.

147. Pregunta: Se deben tener servidores exclusivos? Para que servicios y que características debe de tener

Respuesta: La operación de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. deberá estar aislada por temas de seguridad y confidencialidad de la información además de ser exclusiva, así como lo solicitado por POSITIVA en lo relacionado con la contingencia y continuidad de negocio estipulados en los términos de referencia.

148. Pregunta: Se necesitan servidor de archivos ? Hay algún espacio estimado?

Respuesta: Dependerá del modelo de operación definido por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., sin embargo, el proveedor deberá disponer de mecanismos de almacenamiento y transmisión de archivos seguros.

149. Pregunta: Se necesita Navegación a internet?

Respuesta: De acuerdo al modelo de operación de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y establecido en los términos de referencia, el software de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. es una transacción vía web. Así mismo se exige que el operador tenga un modelo de georreferenciación que requiere accesibilidad a páginas web.

150. Pregunta: Hay que guardar algún tipo de información adicional, por cuánto tiempo?

Respuesta: En los Términos de Referencia en el numeral 5.9.2., está definido el tiempo y se describe la información que se debe guardar.

151. Pregunta: El servicio de correo debe ser suministrado por parte de ALLUS o del cliente? Para quienes en la operación?

Respuesta: El proveedor deberá garantizar un sistema de correo electrónico a través de una plataforma estable y segura, de tal forma que le permita al personal que hará parte de los trabajos del contrato, poder tener una óptima comunicación al interior y/o exterior del operador. Ahora bien, en caso de que se requiera una comunicación entre los sistemas de información del operador a contratar y el sistema de correo electrónico de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., esto se podrá ejecutar previo revisión técnica entre las partes.

152. Pregunta: Que herramienta Ofimática deben utilizar, Office o se puede una como open Office?

Respuesta: Las herramientas ofimáticas serán aquellas que el proveedor seleccionado elija para garantizar el cumplimiento del alcance del contrato. En cualquier caso, el proveedor deberá garantizar -a través de documento escrito- a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., que las herramientas de software estarán debidamente legalizadas a través de un contrato de compra de software o para aquellas que sean tipo opensource o similares, su respectivo soporte que así lo ameriten.

153. Pregunta: Las maquinas deben llevar características especiales?

Respuesta: Las características de las máquinas deberán responder al modelo de operación definido por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. de acuerdo a la oferta

entregada por el proveedor al que se adjudique el contrato, teniendo en cuenta que en todo momento deberán garantizar los niveles de servicio requeridos, así como el esquema de contingencia y continuidad de negocio estipulados en los términos de referencia.

154. Pregunta: Quien va a licenciar el software que se instalará en las maquinas

Respuesta: El proveedor que se seleccione para ejecutar el contrato.

155. Pregunta: Se debe hacer algún tipo de conexión a alguna base de datos? De qué forma se accesa?

Respuesta: Es posible al dinamismo en la venta y comercialización de las diferentes pólizas y las necesidades para la implementación de la operación del producto. Mediante la asignación de cualquier mecanismo de transmisión.

156. Pregunta: Se tiene estimado la realización de algún tipo de desarrollo de software?

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos en el numeral 1.2.2. Este aspecto queda aclarado en virtud de lo expuesto en este numeral.

157. Pregunta: El etiquetado se hará automáticamente apoyándose en un CRM? O se debe hacer manera manual?

Respuesta: La forma de etiquetado de llamadas será responsabilidad del proveedor y deberá corresponder a un mecanismo óptimo y preciso para asegurar lo solicitado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. en los términos de referencia numeral 5.9.2.

158. Pregunta: Se Debe grabar solo voz o voz y pantalla? En que proporción?

Respuesta: Ajustado en los Términos de Referencia en el numeral 5.9.2.

159. Pregunta:Cuál será el tiempo de almacenamiento de grabaciones?

Respuesta: Aspecto incluido en los términos de Referencia en el numeral 5.9.2. Al finalizar el contrato El CONTRATISTA deberá entregar en medio magnético, las grabaciones de llamadas efectuadas con un tiempo inferior a dos (2) años. Así mismo se deben remitir las actas de eliminación de las grabaciones superiores a dos (2) años ó las entregadas al finalizar el contrato.

160. Pregunta: En que medio se hará la entrega de grabaciones?

Respuesta: Están definidos en los términos de referencia numeral 5.9.2.

161. Pregunta: Con que periodicidad se hará esta entrega?

Respuesta: Están definidos en los términos de referencia numeral 5.9.2.

162. Pregunta: Se necesitan servicios de Multicanalidad? Cuáles?

Respuesta: Están definidos en los términos de referencia numeral 4.1.4.

163. Pregunta: El Sistema de Información suministrado por el Oferente debe garantizar, que pueda inter operar de forma síncrona y/o asíncrona con los Sistemas de Información provistos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Hay detalle de qué funcionalidades debe tener el sistema de información? Qué tipo de integraciones requerirían?

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos en el numeral 1.2.2. Este aspecto queda aclarado en virtud de lo expuesto en este numeral.

164. Pregunta: El oferente debe asegurar que los sistemas de información deberán ser construidos por una firma que tenga certificación CMMI nivel 3 como mínimo. Tenemos un área de desarrollo interna, la cual no está certificada en CMMI. Normalmente no tercerizamos los desarrollos, solo en caso de ser necesario. Es obligatorio que se esté certificado en CMMI?

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos en el numeral 1.2.2. Este aspecto queda aclarado en virtud de lo expuesto en este numeral.

165. Pregunta: El sistema de información que suministre el oferente debe ser construido por capas, estar soportado en motor de base de datos Oracle, soportado en un servidor de aplicaciones Weblogic o JBOSS y su implementación debe realizarse a través de tecnología JAVA. Los sistemas de gestión brindados por Allus sea CRM o Aplicaciones a la medida son desarrolladas en lenguaje PHP. Las aplicaciones JAVA existentes son aplicaciones standalone y están soportadas en servidores Tomcat.

Es mandatoria la exigencia de que los sistemas de información WEB estén desarrollados en JAVA y con estos servidores de aplicaciones?

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos en el numeral 1.2.2. Este aspecto queda aclarado en virtud de lo expuesto en este numeral.

166. Pregunta: Dice que deberá ser firmado y tener huella del dedo índice, se presume que del representante legal, es correcto?

Respuesta: Si, corresponde a la firma y huella del representante legal, que es quien proporciona sus datos en la parte inicial del documento.

167. Pregunta: Cuando terminen los dos años de custodia de las grabaciones de voz y datos, qué se debe hacer con ellas? Se deben borrar o se deben entregar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.?

Respuesta: Al finalizar el contrato El CONTRATISTA deberá entregar en medio magnético, las grabaciones de llamadas efectuadas con un tiempo inferior a dos (2) años. Así mismo se deben remitir las actas de eliminación de las grabaciones superiores a dos (2) años ó las entregadas al finalizar el contrato. Se incluye la información en el numeral 5.9.2., de los Términos de Referencia.

168. Pregunta: Cuantas estaciones de trabajo necesitará Positiva y con qué especificaciones?

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos. Se incluye la información en el numeral 5.9.2.

169. Pregunta: Se solicita incluir los siguientes Parágrafos en la Cláusula de Forma de Pago del Contrato: Parágrafo Primero. Anualmente, cada 1 de Enero se hará incremento de precios para los servicios contratados mínimo en la misma proporción en que el

Gobierno Nacional, o la entidad que éste delegue, incremente el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV).

Parágrafo Segundo. La factura quedará en firme a los diez (10) días de su presentación de acuerdo con la Ley 1231 de 2008.

Parágrafo Tercero. 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.

Parágrafo Cuarto. Los ajustes a las facturas deberán realizarse a través de nota crédito y/o factura de venta adicional, según se trate de sumas a favor del Contratante o del Contratista.

Parágrafo Quinto. Si la normatividad aplicable a los servicios bajo la cual se suscribió el presente Contrato sufre cambios, adiciones o modificaciones, o EL CONTRATANTE realiza actualizaciones que impliquen inversiones no previstas en tecnología por parte del CONTRATISTA, LAS PARTES acordarán la forma de asumir los costos y/o en las inversiones asociadas a la ejecución del Contrato, bien sea trasladando los costos y/o inversiones a las tarifas asociadas a los servicios o definiendo quien hace las inversiones.

Respuesta: No a lugar, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. mantendrá este requerimiento, sin ajuste alguno.

170. Pregunta: Se solicita eliminar la siguiente viñeta: Adaptar los equipos cuando POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A adquiera nuevos aplicativos o realice renovaciones tecnológicas que requieran equipos superiores o con especificaciones diferentes a los inicialmente puestos a disposición del contrato.

Los oferentes no pueden comprometerse con la presentación de la oferta a incluir en el precio costos inciertos.

Respuesta: Este punto no se puede eliminar, debido a que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. debe asegurarse que ante cualquier cambio que pueda existir durante el desarrollo del contrato (p.e. modificaciones a legislación, operación, etc.) la compañía debe estar segura que el contratista mantenga la adecuada plataforma tecnológica que garantice la ejecución del contrato en los términos y niveles de ANS establecidos.

171. Pregunta:Incluir como obligaciones del Contratante las siguiente:

EL CONTRATANTE garantiza que las licencias que entrega al CONTRATISTA para la integración de sus sistemas con los de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. son legales y tiene autorización para trasladarlas temporalmente a terceros por el FABRICANTE o sus LICENCIATARIO.

- EL CONTRATANTE atenderá las medidas que se acuerden entre las partes, Para optimizar la prestación de los servicios del contratista.

- EL CONTRATANTE guardará la confidencialidad de la información del know how del CONTRATISTA y de aquella información de éste que esté marcada expresamente como información reservada y confidencial.

- EL CONTRATANTE debe informar y capacitar al contratista en el esquema de atención en contingencias cuando sus aplicativos estén fuera de servicio de manera inesperada.

- 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 por LAS PARTES.

- Determinar que el alcance del usuario y contraseña asignado a los asesores, para que el ingreso a los aplicativos de EL CONTRATANTE, sea únicamente para la labor que les ha sido asignada.

- 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.
- Programar planes de capacitación en sus productos cada que haya novedades significativas y sobre la normatividad aplicable a los mismos que incluya a los funcionarios de EL CONTRATISTA al menos una vez al año.
- 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 descritos en el presente Contrato.
- EL CONTRATANTE entiende y acepta que la propiedad intelectual del
- 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.
- EL CONTRATANTE entiende y acepta que la propiedad intelectual del EL CONTRATISTA que no sea encargada y pagada directamente por EL CONTRATANTE (desarrollos a la medida) seguirá siendo de EL CONTRATISTA, así como todas aquellas herramientas de SW y HW de las cuales es propietario o licenciataria a la fecha de suscripción del presente Contrato y que utiliza como parte de la solución que ofrece a sus diferentes clientes en el desarrollo de su objeto social.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos en el numeral 1.2.2. Este aspecto queda aclarado en virtud de lo expuesto en este numeral. Y en el numeral 5.9.3. Obligaciones del Contratante y Anexo 8, se ajustaron las que aplican.

172. Pregunta: Se solicita eliminar la cláusula de Multas, ya que el servicio será medido y penalizado de acuerdo con el Anexo de Niveles de Servicio, más una cláusula penal en caso de incumplimiento, sin perjuicio de exigir los perjuicios causados en exceso.

Respuesta: No es dable acceder a su solicitud, teniendo en cuenta que tanto la multa como la cláusula penal pecuniaria son mecanismos que la entidad establece, a fin de precaver un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, que se pacten en el respectivo contrato.

173. Pregunta: Se solicita ampliar el contenido de la cláusula con el siguiente texto: Cada una de LAS PARTES asumirá los impuestos que por Ley le correspondan, si la ley no define el sujeto pasivo de la obligación, LAS PARTES asumirán la obligación en igual proporción.

Respuesta: Ajustado en los Términos de Referencia en la Cláusula 18 del anexo 8.

174. Pregunta: Se solicita incluir el literal e), así: En cualquier tiempo, por decisión unilateral de cualquiera de LAS PARTES mediante aviso escrito a la otra parte por lo menos con noventa (90) 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

Respuesta: Se mantiene la cláusula, excluyendo el literal b), lo anterior en virtud de la naturaleza jurídica de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., La cláusula 21 del Anexo 8, queda así:

"POSITIVA, podrá dar por terminado el presente CONTRATO antes de su finalización, o no prorrogarlo, por las siguientes causas: a) Si se presenta un cambio de normatividad que afecte de cualquier manera el desarrollo del objeto del presente CONTRATO; b) Si EL CONTRATISTA incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este CONTRATO o las que de él se deriven. c) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes."

175. Pregunta: Se solicita que la cláusula sea bilateral.

Respuesta: Ajustado y aceptado en el Anexo 8 Minuta Contractual Clausula 25, de los Términos de Referencia.

176. Pregunta: Se solicita incluir en el Contrato una cláusula de Terminación por Lavado de Activos para dar cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa N° 304-000001 19-02-2014 de la Superintendencia de Sociedades, por la misma razón debe ser bilateral: TERMINACIÓN POR LAVADO DE ACTIVOS. LAS PARTES se obligan a implementar las medidas tendientes a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas sin su conocimiento y consentimiento como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades. En consecuencia, LAS PARTES podrá terminar de manera unilateral e inmediata el negocio jurídico que se origina con el presente contrato sin que haya lugar al pago de indemnización alguna por parte del Contratante Cumplido, en caso que el Contratante Incumplido llegare a ser: (i) requerido por parte de las autoridades competentes por cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con dichas actividades o condenado por parte de la autoridad competente en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos y/o (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC – emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y demás listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo. LAS PARTES declaran que tanto los recursos utilizados en la ejecución y pago de este Contrato, así como sus ingresos provienen de actividades lícitas, que ninguna de ellas ni sus socios, subcontratistas o empleados utilizados para el desarrollo del objeto de este convenio se encuentran con registros negativos en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales, ni incurren en una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) y que, en consecuencia, se obligan a responder frente a la otra por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de esta afirmación.

Respuesta: No hay lugar a la inclusión de esta nueva cláusula de Terminación del Contrato sugerida por usted; en la medida en que las causales que dan lugar a la terminación de los contratos suscritos por la Compañía, están ya definidos tanto en su manual de contratación, como en el clausulado de los mismos.

De otra parte, para la prevención del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. cuenta con instrumentos tales como:

- El Formulario de Vinculación de Proveedores y Empleados, Superintendencia Financiera de Colombia – SARLAFT, que deben diligenciar los futuros contratistas, en el cual se señala entre otros, que su actividad, profesión u oficio es lícita, que se

ejerce dentro del marco legal y que los recursos que posee no provienen de actividades ilícitas, contempladas en el código penal colombiano.

- La consulta en Due Diligence Support Services, que realiza la entidad para verificar si el proveedor se encuentra vinculado con las listas de lavados de activos.

Por último cabe señalar que dada la naturaleza jurídica de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. esta, en cuanto al manejo de sus recursos públicos está sujeta al control fiscal ejercido por la Contraloría General de la República y como entidad asegurada se encuentra vigilada por la Superintendencia Financiera y no por la Superintendencia de Sociedades.

177. Pregunta: En el documento no se mencionan especificaciones frente al modelo de medición a la Experiencia del Usuario. Definir con POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. frente al Modelo de Aseguramiento de la Experiencia lo siguiente:

- ¿Se tiene modelo de medición interno de Calidad por parte de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.?

Respuesta: Descrito en el numeral 3.3.12. de los términos de referencia definitivos.

- ¿Implementación del modelo de Experiencia de Clientes Allus? Con el enfoque en sus diferentes niveles.

Respuesta: Descrito en el numeral 3.3.12. de los términos de referencia definitivos.

- ¿Indicadores requeridos en la valoración de la experiencia, PEC, PENC, SPC? ¿Algún otro indicador que contractualmente se defina? Ej.: nota global?

Respuesta: Descrito en el numeral 3.3.12. de los términos de referencia definitivos.

- ¿Objetivos para esta medición? Aclarar umbrales establecidos por Allus alineados a COPC.

Respuesta: Descrito en el numeral 3.3.12. de los términos de referencia definitivos.

- ¿Existe alguna Penalización frente a la medición de la Experiencia del usuario? De ser así ¿bajo qué indicador?

Respuesta: El manejo de las penalizaciones está referido en el anexo No. 9 de los ANS.

- ¿Se tendrá medición de Satisfacción de usuarios?

Respuesta: Descrito en el numeral 3.3.12. de los términos de referencia definitivos.

- Solo se habla en los pretérminos sobre entrega de información en cuanto a indicadores de manera mensual. Habrá algún requerimiento adicional para la entrega de planes de acción diseñados para la mejora de la Calidad?

Respuesta: Descrito en el numeral 3.3.12. de los términos de referencia definitivos.

- Los pretérminos hablan de Satisfacción de los usuarios durante el ciclo completo, desde la atención telefónica, proceso del back y solución final. Existe alguna solicitud de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para la medición de la Calidad del ciclo completo de la transacción? incluyendo gestión de proveedores? o se aplicará solo a la gestión del Contact en sus diferentes servicios: telefónico, Back, Mail, etc.?

Respuesta: Descrito en el numeral 3.3.12. de los términos de referencia definitivos.

178. Pregunta: No se especifica un modelo para la medición de la Satisfacción de usuarios, Aplica genérico de Allus para esta medición? IVR, Encuestas vía WEB? ¿Existe alguna penalización frente a estos resultados?

Respuesta: Descrito en el numeral 3.3.12. de los términos de referencia definitivos.

- No se habla de periodicidad de entrega de resultados de Satisfacción de usuarios, se debe plantear la entrega de resultados semestral establecida por el área de Experiencia de Clientes, con sus operaciones.

Respuesta: Descrito en el numeral 3.3.12. de los términos de referencia definitivos.

- Se habla en los pretérminos sobre servicios diferentes a la atención telefónica, mail o BackOffice que debe contratar Allus para la gestión y solución en primer contacto de los asegurados de Positiva, lo cual a la fecha no se hace por parte del Contact. De mantenerse, se debe definir el alcance de la medición de la Calidad y de la Satisfacción del usuario a nivel de proveedores.

Respuesta: Se define en el Numeral 3.3.12 Control de Calidad, el concepto de Productos NO Conformes: está definido por la verificación del procedimiento, inicia con la identificación de los requisitos legales, técnicos, de oportunidad y afines al medio de entrega, sus controles y tratamientos de los productos (trámites) y servicios de la COMPAÑIA mediante la ficha técnica de producto o servicio definida para cada uno de ellos, continua con la aplicación de los mecanismos para verificar la conformidad de productos/servicios y termina con la toma de acciones en caso de encontrarse no conformes para evitar o disminuir su recurrencia.

179. Pregunta: Se tendrá personal Exclusivo, no compartido entre otras operaciones?

- Los perfiles que requieren tienen nivel de Médicos y Enfermeras, se debe ajustar el perfil del técnico de Valoración al mismo personal requerido por la operación? por la pertinencia médica se aclara que dicho perfil para Técnico de Experiencias debe ser igual o superior al del agente.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos. Se incluye la información en el numeral 3.3.9.

180. Pregunta: Esta póliza que debe tomar Allus, en cuanto a la Garantía de la Calidad del servicio, aplica sobre el proceso de Experiencia de Clientes de Allus?

- Cuando se refieren a "La buena Calidad del servicio" a qué se hace referencia? Indicadores de Monitoreo? Qué indicadores? Sobre qué objetivo?.

Respuesta: El amparo de calidad del servicio cubre la entidad estatal contratante asegurada, de los perjuicios imputables al contratista que se deriven de:

* La mala calidad o insuficiencia de los productos entregados con ocasión del contrato.

* La mala calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta las condiciones pactadas en el contrato.

Se analiza desde integralidad del servicio, la cual se medirá mediante el conjunto de criterios definidos en los acuerdos de niveles de servicio, así mismo se extiende a la calidad de los productos y servicios brindados por la red contratada por el CONTRATISTA

181. Pregunta: Proponemos que para este monitoreo, se tomará la muestra del mes a realizar, según la cantidad de agentes que se tengan en la operación multiplicados por los 8 monitoreos, donde se manejará como una bolsa total de valoraciones enfocada al

proceso con selección aleatoria de asesores para su evaluación. Es decir, se garantiza cumplimiento de la muestra al proceso, no al agente.

- Otro escenario es calcular la muestra de valoraciones por tasa histórica de defecto, según los resultados de la PEC de la operación, con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%. se garantiza cumplimiento de la muestra al proceso, no al agente.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos. Se incluye la información en el numeral 5.9.2.

182. Pregunta: Proponemos que se modifique este ratio y se defina: 1 formador por cada 80 asesores y 1 gestor de calidad por cada 80 asesores.

Respuesta: No es posible aceptar la propuesta por la complejidad de la operación y la diversidad de procesos.

183. Pregunta: Estas restricciones aplican también para el personal administrativo? Por ejemplo Técnicos de Experiencias.

Respuesta: Los requerimientos exigidos aplican a aquellas personas que tengan que trabajar para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. como parte del alcance de los trabajos establecidos en los términos de referencia.

184. Pregunta: Se debe desarrollar un Sistema de Información para la documentación y seguimientos de los casos, adicional al mencionado de POSITIVA CUIDA v.2.0 o indicar el alcance que debe tener el CRM o Sistema de Información a desarrollar.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos en el numeral 1.2.2. Este aspecto queda aclarado en virtud de lo expuesto en este numeral.

185. Pregunta: Se informa que las grabaciones deben ser custodiada por un tiempo no inferior a 2 años? Especificar cuál es el tiempo requerido y si este tiempo no puede ser de 1 año.

Respuesta: No es posible aceptar la propuesta el tiempo de custodia definido es de 2 años.

186. Pregunta: Las grabaciones deben tener algún tipo de etiquetado especial para que permita su fácil ubicación. Adicionalmente hasta que tiempo de antigüedad de una llamada hace referencia en el ANS de 24 horas para su entrega.

Respuesta: Si, debe hacerse el etiquetado para fácil ubicación. Las 24 horas hacen referencia a los casos que requieran respuesta inmediata en virtud de la necesidad de la COMPAÑÍA de dar respuestas a PQR, entes de control, clientes y otros.

187. Pregunta: Dentro de los productos entregables de los procesos esta la grabación de llamadas se debe realizar entrega mensual de todas las llamadas?

Respuesta: Se incluye en términos así: Al finalizar el contrato El CONTRATISTA deberá entregar en medio magnético, las grabaciones de llamadas efectuadas con un tiempo inferior a dos (2) años. Así mismo se deben remitir las actas de eliminación de las grabaciones superiores a dos (2) años ó las entregadas al finalizar el contrato.

188. Pregunta: Informar a la empresa a la cual pertenece el trabajador siniestrado y familiares el estado del afiliado durante los procesos de atención en salud." Para este ítem se requiere indicar a que casos aplica o se aplica para todos los casos creados en la aplicación?

Respuesta: Aplica en los casos que el Tomador o beneficiarios, requiera información del proceso, el Operador Logístico, deberá garantizar la información clara precisa y veraz del procedimiento a seguir. Además de garantizar llevar la traza del evento hasta que POSITIVA, emita concepto de pensión de sobrevivencia. Por lo tanto el alcance esta dado en el seguimiento total del evento que el Operador Logístico, tenga en gestión, de acuerdo con la información, procesos y procedimientos establecidos por la Compañía.

189. Pregunta: Elaborar y entregar a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. los informes de indicadores básicos de atención, Informes de Seguimientos de los servicios solicitados, Informes de tipificación, informes de resultados de encuestas de satisfacción, Informes por servicios costos asociados a la asistencia, Informe comportamiento de la red contratada por Positiva." Existen formatos preestablecidos de los informes o reportes indicados? o se pueden proponer los formatos a entregar.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos. Se incluye la información en el numeral 1.1.3.

190. Pregunta: Se cuenta con la claridad del flujo de trabajo de los procedimientos que se trabajaran en el sistema de información que requiere desarrollar?

Respuesta: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos en el numeral 1.2.2. Este aspecto queda aclarado en virtud de lo expuesto en este numeral.

191. Pregunta: Con cuantas aplicaciones de propiedad de Positiva debe interactuar el Sistema de Información. Esto con el fin de que en cada una de ellas se requieren desarrollos para su interacción

Respuesta: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos en el numeral 1.2.2. Este aspecto queda aclarado en virtud de lo expuesto en este numeral.

192. Pregunta: Del personal y perfiles requeridos a que hace referencia el Perfil de Técnico?

Respuesta: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos. Se incluye la información en el numeral 3.3.9

193. Pregunta: "Información de asegurados en línea que permita detectar anomalías ó negligencias en la prestación normal de los servicios por parte de la red asistencial." A que hace referencia este ítem dentro de los procesos de monitoreo

Respuesta: Entre otros aspectos, falencias en la coordinación de servicios, no registro de las solicitudes de servicios, no gestión oportuna de las solicitudes autorizaciones o de coordinación de traslados, inadecuada información al asegurado, teniendo en cuenta que dentro de la operación logística se pueden presentar un sin número de anomalías o negligencias se hace imposible hacer la descripción de la totalidad de las mismas. Sin

embargo, teniendo claro cada proceso en su deber ser, el no cumplimiento de los entregables finales será considerado como un producto no conforme.

194. Pregunta: El entrenamiento inicial estará a cargo de Positiva? Será dictado en sus instalaciones?

Respuesta: La capacitación inicial frente aspectos específicos del modelo y de la Compañía serán dadas por POSITIVA, en las instalaciones del proveedor.

195. Pregunta: Para la selección del personal Positiva participará en el proceso?

Respuesta: No, El oferente deberá garantizar lo contenido en las exigencias de criterios habilitantes, los mecanismos mediante los cuales realice el proceso son de su manejo y criterio.

196. Pregunta: Se requiere de algún estudio de seguridad o visita domiciliaria para los perfiles requeridos?

Respuesta: El oferente deberá garantizar lo contenido en las exigencias de criterios habilitantes, los mecanismos mediante los cuales realice el proceso son de su manejo y criterio.

197. Pregunta: Se tiene un tiempo estimado para la implementación del servicio?

Respuesta: Durante la fase del proceso de transición en donde el oferente Adjudicatario debe realizar todos los procesos de implementación a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos, se deberán realizar prueba piloto que incluirá la verificación de la prestación de los servicios con los parámetros establecidos en la presente invitación pública. Frente al cronograma solicitado este deberá estar ajustado de conformidad con los tiempos establecidos, esto es adjudicación- contratación e inicio de la operación que de acuerdo con lo establecido dentro del cronograma de los Términos de Referencia Numeral 2.32.

198. Pregunta: Dentro del proceso no se verifica la utilización del servicio de Fax no se contará con este servicio?

Respuesta: Se requiere contar con el servicio de Fax server, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos. Se incluye la información en el numeral 2.1.

199. Pregunta: Se tiene definido algún modelo de calidad por parte de Positiva?

Respuesta: El numeral 3.3.6. "Gestión de procesos" se indica que la metodología de control de calidad será conceptuada por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. recibirá la información correspondiente que certifique el control del proceso, frente al método a de muestreo, que permita garantizar que la muestra sea estadísticamente representativa de tal forma que las acciones a tomar tengan mayor impacto. Ahora bien en el numeral 3.3.7. Se indica que la metodología de control de calidad será adoptada en forma autónoma e independiente por el oferente, permite determinar que la forma en que se toma la muestra es consensuada con POSITIVA, pero las acciones de los hallazgos en los resultados del análisis de la muestra es de consorte del CONTRATISTA, para la generación de planes de acción de acuerdo con el sistema y la metodología, de calidad con el que cuenta.

200. Pregunta: Podría indicarnos el paso a paso de esta transferencia o como se haría

Respuesta: El esquema adjunto, da claridad a los oferentes acerca de las diferentes líneas existentes, de las cuales recibirán llamadas para brindar los servicios de atención telefónica. También aclara que la infraestructura que garantiza esta operación esto es: recibir y atender las llamadas, debe ser implementada por el Operador logístico especializado e incluida en la oferta. Descrito en el numeral 1.2.1.

Flujo de las llamadas de entrada.

Las siguientes líneas a través de las que ingresaran llamadas corresponden a números posicionados, propiedad de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Estos son primarios que llegaran directamente a las instalaciones del adjudicatario del contrato de esta invitación.

Línea preferencial 1: 018000, teléfono fijo Bogotá, abreviado celular

- Línea preferencial 2: 018000 y teléfono fijo Bogotá

Estas líneas también corresponden a números posicionados propiedad de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Estos primarios llegan a las instalaciones del proveedor de call center de Servicio al cliente quien se encargará de realizar la transferencia directa al adjudicatario del contrato de esta invitación, sin necesidad de la intervención de un agente de servicio.

- Línea Cliente preferencial 3.

- Línea de Servicio al cliente:

Para los casos en que el usuario que se comuniquen y requiera algún tipo de información que deba ser atendida por la línea de servicio al cliente, el adjudicatario del contrato de esta invitación deberá realizar la correspondiente transferencia o desborde de la llamada a donde corresponda, esto implica que se deben realizar los ajustes necesarios en su plataforma.

Se aclara nuevamente que la infraestructura tecnológica necesaria que garantiza recibir, atender y transferir las llamadas recibidas de: 1. Los operadores telefónicos, y 2. de transferencias desde el call center de servicio al cliente, debe ser implementada por el Operador logístico especializado e incluida en la oferta.

201. Pregunta: Estas llamadas las harán los mismos asesores del frente o será un grupo de back? Nos pueden indicar por cada llamada recibida cuantas llamadas de salida se deben hacer.

Respuesta: Esto lo define el oferente de acuerdo con su modelo de operación y sus recursos tecnológicos y el uso que le den a sus soluciones multicanales.

202. Pregunta: Nos podría por favor indicas cuantos asesores tiene actualmente en cada servicio (back genérico, back especializado, Font) teniendo en cuenta los perfiles mencionados

Respuesta: El oferente deberá calcular esta distribución de acuerdo con las cifras e información consignada en los Términos de Referencia.

203. Pregunta: Por favor indicar si el presupuesto de 32.315.918.501 es anual o es por la vigencia del contrato

Respuesta: El presupuesto es para toda la vigencia del contrato, es decir 3 años.

204. Pregunta: Por favor indicar en que mes empezarían con el nuevo proveedor

Respuesta: De conformidad con lo establecido en el cronograma Numeral 2.32. de los Términos de Referencia establecido de adjudicación y el tiempo de transición previsto (en

el cual el operador debe estar disponible), la operación en propiedad, estará ejecutándose aproximadamente a partir del primero de octubre del 2014.

205. Pregunta: El aumento de precio es contractual o calendario

Respuesta: En los términos de referencia se aclara en el numeral 5.8.

206. Pregunta: Solicitamos las duraciones de cada actividad con el fin de tener un dimensionamiento detallado

Respuesta: Teniendo en cuenta el cambio del esquema en el manejo y productos de la Operación Logística Especializada, POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. no cuenta con esta información desglosada por tipo de servicio. Sin embargo es importante la revisión detallada de las actividades suministradas en los Términos de Referencia que los llevara a tener el cálculo de lo solicitado.

207. Pregunta: Solicitamos los tiempos de conversación para la línea de entrada

Respuesta: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., modificó el requerimiento y se encuentra definido en los términos definitivos. Se incluye la información en el numeral 1.2.1

208. Pregunta: Por favor indicar si el servicio se adjudicara a varios proveedores o solo a uno

Respuesta: Está previsto un solo Operador logístico especializado.

209. Pregunta: Cuantos Días de entrenamiento son para cada servicio o perfil

Respuesta: El proceso esta descrito dentro de los Numerales 5.9.2 y 5.9.3 de los Términos de referencia. Para la capacitación inicial del proceso se definen como mínimo 40 horas, pero el tiempo es coordinado entre las partes una vez sea adjudicado el contrato. Y son rutas diferentes dependiendo del servicio.

210. Pregunta: Requieren IVR, si es así por favor indicar el diseño que tienen actualmente.

Respuesta: Se requiere de un árbol sencillo de IVR que no es transaccional, este árbol se entregará al adjudicatario del contrato.

211. Pregunta: Nos puede indicar el comportamiento intra semana, intra día de cada servicio

Respuesta: Teniendo en cuenta el cambio del esquema en el manejo y productos de la Operación Logística Especializada, POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. no cuenta con esta información desglosada por tipo de servicio. Sin embargo es importante la revisión detallada de las actividades suministrada en los Términos de Referencia que los llevara a tener el cálculo de lo solicitado.

212. Pregunta: Nos puede indicar el tráfico de llamadas entrantes de cada servicio, o especificar si las transacciones incluidas en el documento son las mismas llamadas

Respuesta: Teniendo en cuenta el cambio del esquema en el manejo y productos de la Operación Logística Especializada, POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. no cuenta con esta información desglosada por tipo de servicio. Sin embargo es importante la revisión detallada de las actividades, suministrada en los Términos de Referencia número 1.2.1. que los llevara a tener el cálculo de lo solicitado.

213. Pregunta: Se deben hacer campaña de salida, si es así por favor especifique que tipo de campañas

Respuestas: Las campañas de salida corresponden al seguimiento de los servicios.

214. Pregunta: Nos pueden indicar cuantas personas tienen por franja horaria

Respuestas: Con los datos contenidos dentro de los Términos de Referencia, el oferente deberá realizar los cálculos para su operación.

215. Pregunta: Todos los servicios son 7*24?

Respuestas: Si, efectivamente la disponibilidad debe ser 7*24 los 365 días del año.

216. Pregunta: ¿ Se debe tener un gerente exclusivo sin importar el tamaño de la línea

Respuestas: Si, es necesario dada la dimensión y complejidad de la operación.

217. Pregunta: ¿El Proveedor podrá asignar los salarios para cada cargo o ustedes tiene alguna sugerencia?

Respuestas: El Proveedor es responsable del 100% del manejo de su recurso humano y por lo tanto la asignación salarial, es de su consorte. Lo importante es que el Contratista deberá garantizar las exigencias establecidas en los Términos de Referencia.

218. Pregunta: ¿ Nos podría indicar como han sido las penalizaciones mes a mes

Respuestas: No es posible, esta es información confidencial de la compañía. El objetivo es que la operación funcione de manera óptima y con enfoque de servicio al cliente para evitar penalidades.

219. Pregunta: ¿ Solicitamos limitar las multas al 10% del valor de la factura mensual y a que las multas empiecen a regir a partir del cuarto mes de operación , ya que se

Respuestas: Se encuentra ajustado al 10% en la tabla de Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS, en el anexo No. 9 de los Términos definitivos.

220. Pregunta: ¿Como el proveedor garantiza la oportunidad de los servicios logísticos? Si la contratación de las entidades prestadoras no depende de este?

Respuestas: Lo que se exige es la oportunidad del proceso de la operación logística para autorizar el servicio a tercero que generalmente es el que lo solicita, se encuentra descrito en los Términos de Referencia en los ANS en el anexo No.9.

221. Pregunta: ¿Como el proveedor garantiza la oportunidad de los servicios logísticos Si la contratación de las entidades prestadoras no depende de este?

Respuestas: Lo que se exige es la oportunidad del proceso de la operación logística para autorizar el servicio a tercero que generalmente es el que lo solicita, se encuentra descrito en los Términos de Referencia en los ANS en el anexo No.9.

222. Pregunta: ¿Al finalizar el contrato, cual será la disposición final de estas grabaciones?

Respuesta: Se ajusta en los términos definitivos en la Clausula Segunda obligaciones del contratista así: Al finalizar el contrato El CONTRATISTA deberá entregar en medio magnético, las grabaciones de llamadas efectuadas con un tiempo inferior a dos (2) años.

Así mismo se deben remitir las actas de eliminación de las grabaciones superiores a dos (2) años ó las entregadas al finalizar el contrato.

223. Pregunta: 1.1.3.Coordinar tareas de seguimiento y gestión para lo cual, el contratista deberá tener presente la normativa legal vigente en materia de atención en salud y respectiva reserva de la información, los plazos establecidos y los demás procedimientos y normativas internas de Positiva, entre otros. Velando por la correcta utilización de la información suministrada por la Compañía. Los cambios en normatividad y procedimientos?

Respuesta: Se ajusta en los Términos de Referencia numeral 1.1.3.

224. Pregunta: ¿Los informes de costos asociados a la asistencia y el informe de comportamiento de la red contratada que detalle de información debe contener?Cuál es la fuente de esa información?

Respuesta: La fuente de la información de Red la genera POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., más la Red de proveedores que sea de contrato directo del Oferente. La información de costos asociados a la asistencia y el informe de comportamiento de la red, es un aspecto a definir una vez se haya dado la adjudicación del contrato.

225. Pregunta: ¿La inclusión de procesos nuevos no valorados en el diseño, dimensionamiento y costeo del proyecto, impactarán en el precio presentado. Estas modificaciones podrán ser cotizadas de forma independiente?

Respuesta: Teniendo en cuenta que el costo a facturar es por servicios, en caso de suprimirse uno los servicios definidos o incluir otro con entregable acorde a la oferta, no afectaran para nada el equilibrio económico de la misma. Ahora bien en caso de requerirse un nuevo servicio, con entregables diferentes a los ofertados, previamente POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., concertara con el Operador Logístico a fin de establecer el costo del nuevo producto a pactar, e implicara otro si al contrato.

226. Pregunta: ¿Dentro del modelo de servicio se cuenta con perfiles por nivel de atributo? Estos atributos están delimitados en el sistema de POSITIVA.

Respuesta: Si se tiene contemplado dentro del modelo la gestión de servicios dependiendo del tipo de requerimientos y el nivel de especialización que se debe tener para garantizar la autorización del servicio. Están definidos dentro del proceso autorizador de positiva de manera clara.

227. Pregunta: ¿Cuál es la definición de FURAT?

Respuesta: El FURAT es el Formato Único de Reporte de Accidente de Trabajo.

228. Pregunta: ¿Las tutelas como son escaladas a las IPS? Qué medio de control y gestión se tienen sobre este particular?

Respuesta: Se Ajusta en los Términos de Referencia definitivos en las obligaciones del contratista 5.9.2.

Las tutelas no son escaladas para gestión y respuesta de las IPSs, los requerimientos tipo Tutelas son radicados a la COMPAÑIA, quien valida mediante un grupo de abogados el alcance de la misma y emite respuesta con lo ejecutado a los interesados. El Operador Logístico garantizará la recepción de las solicitudes de los funcionarios asignados por la Compañía, ejecución, coordinación, seguimiento y conclusión de los servicios actividades requeridos para el cumplimiento de las mismas.

229. Pregunta: ¿La segmentación de clientes es importante para el dimensionamiento del servicio, dado que la especialización exige mayor volumen de persona, POSITIVA suministrará esta información para el análisis respecto?

Respuesta: Teniendo en cuenta que dentro de los Términos de Referencia se tienen definidos estándares de calidad acordes a la normatividad vigente y con ANS ajustados a las necesidades de la Compañía, se considera que el servicio a ofertar, garantizará la prestación con buenos estándares de calidad, de tal forma que el proceso de segmentación de clientes, no se dará en virtud del cumplimiento de una promesa de valor y normativa establecida.

230. Pregunta: ¿Nos pueden informar que información detallada requieren en estos informes?

Respuesta: En los Términos de Referencia Definitivos numeral 1.1.4., se indica: “Una vez de adjudicado el contrato, se definirá estructura y contenido de los informes requeridos por POSITIVA, a fin de estandarizar procesos”

231. Pregunta: ¿La complejidad de los informes puede influenciar en el recurso requerido para su elaboración y por ende en los precios, Estos reportes adicionales podrán ser cotizados de forma independiente según la necesidad de POSITIVA?

Respuesta: El oferente deberá generar la información e informes requeridos en los Términos de Referencia y por lo tanto deberá prever el ajuste dentro de sus costos. Positiva no asumirá ningún costo adicional por reportes.

232. Pregunta: ¿El proveedor debe contar con abogados para asesorar a los usuarios del canal? Que volumen de consultas se dan de esta clase?

Respuesta: En los términos definitivos, capítulo 1 se indica que: “actualmente se atiende a 8.000 asegurados, de acuerdo a la demanda.

Las características del servicio que se requiere de asistencia jurídica son:

Asesoría Telefónica a los asegurados que el contratante reporte

- Siete (7) días a la semana por las veinticuatro horas
- Prestada por profesionales del derecho
- Consultas relacionadas con los ramos de derecho laboral, comercial, administrativo, penal, Familia y Responsabilidad Civil
- Cada asegurado tiene derecho a cuatro consultas mensuales”.

233. Pregunta: ¿Los cambios en las especificaciones técnicas de los computadores inicialmente incluidos en el modelo, faltan los costos del proyecto, estos cambios podrán ser evaluados y cotizados en cada evento en que se requieran modificaciones?

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. debe asegurarse que ante cualquier cambio que pueda existir durante el desarrollo del contrato (p.e. modificaciones a legislación, operación, etc.) el contratista debe mantener la adecuada plataforma tecnológica que garantice la ejecución del contrato en los términos y niveles de ANS establecidos. De igual forma para los equipos de cómputo que el contratista utilice no se han definido técnicamente requerimientos, pero el Contratista debe garantizar el oportuno desarrollo de la labor y la facilidad de consulta de sus agentes.

234. Pregunta: ¿A qué hacen referencia con rescates de servicio documentados?

Respuesta: El rescate del servicio es garantizar el cumplimiento de la necesidad requerida del afiliado, cuando se han presentado fallas en la prestación de los servicios por parte de la red. Lo que se encuentra definido en el numeral 1.1.3 de los Términos de Referencia.

235. Pregunta: ¿Esta información debe ser entregada? Con que periodicidad? En que medio de almacenamiento?

Respuesta: Ajustado en Términos de Referencia en el anexo 9 - ANS.

236. Pregunta: ¿Por favor detallar la multa aplicada.

Respuesta: En los Términos de Referencia definitivos en el Anexo No. 9-ANS se establece el detalle de la penalidad aplicada.

237. Pregunta: ¿Dependiendo de la cantidad de grabaciones es posible definir los tiempos de entrega de los mismos?

Respuesta: En los términos definitivos se ajusta en el numeral 1.1.2., así: Al finalizar el contrato El CONTRATISTA deberá entregar en medio magnético, las grabaciones de llamadas efectuadas con un tiempo inferior a dos (2) años. Así mismo se deben remitir las actas de eliminación de las grabaciones superiores a dos (2) años ó las entregadas al finalizar el contrato.

238. Pregunta: ¿En qué consiste el informe por servicios costos asociados a la asistencia?

Respuesta: Hace referencia a la facturación de los servicios definidos en los Términos de Referencia, en el formato de Presentación de oferta Económica. Se hace la aclaración en el numeral 3.3.2.

239. Pregunta: ¿Positiva se encargará de todas las capacitaciones para la planta de personal activa del servicio o solo para el grupo inicial?.

Respuesta: Ajustado en los Términos definitivos numeral 5.9.2 Obligaciones específicas del contratista.

240. Pregunta: ¿Por favor esclarecer el alcance de rescates de servicio?

Respuesta: Alcance del rescate del servicio es garantizar el cumplimiento de la necesidad requerida del afiliado, cuando se han presentado fallas en la prestación de los servicios por parte de la red.