

	PROCESO: GESTIÓN PRECONTRACTUAL		Código:	APO_10_1_2_FR02	
			Versión	08	
			Clasificación:	Pública	
			Fecha:	2022/06/23	
	FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS				
Aprobó: Liliana Roció Bohórquez Hernández Gerente Abastecimiento Estratégico		Revisó: Martha Cecilia Flórez Sánchez Líder SIG		Elaboró: Nicolás Martínez Benavides Profesional Universitario	

1. DATOS GENERALES DE LA CONTRATACIÓN	
DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR	
Número Código de Orden	C45082023 – C45032024
Nombre de Proveedor y NIT(Si Aplica)	XXXXXXXXXX
Objeto	Prestación de servicios de Contact Center de acuerdo a las políticas, normas y características definidas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., para ofrecer un soporte integral de información de la compañía, a los afiliados a Riesgos laborales, diferentes ramos de pólizas de vida, vida individual, accidentes personales, vida grupo, exequias, desempleo, planes de salud, rentas vitalicias, conmutaciones pensionales, BEPS y los otros ramos que sean autorizados a la compañía y a los ciudadanos en general; con el objetivo permanente de brindar una información completa y satisfactoria en el primer contacto a cada una de las solicitudes, agregando valor a los asegurados y ciudadanos.
Plazo y/o vigencia del contrato	Hasta el 16 de junio de 2024, previo perfeccionamiento, legalización del contrato y firma del acta de inicio.
Lugar(es) de ejecución	Bogotá D.C.
Supervisores del contrato	Nombre:
	Cargo:
	Dependencia: Vicepresidencia de Operaciones

Código de las Naciones Unidas (UNSPSC)	83111507 producto: `Servicios de buró de central de llamadas (`call center`)	
¿El contrato requiere acta de inicio?	Si ☒	No ☐
¿El contrato requiere Interventoría?	Si ☐	No ☒
Interventoría del contrato (En caso de no requerir interventoría, diligencie con N/A)	Nombre: N/A	
	Razón Social: N/A	
	Correo Electrónico: N/A	
Alcance de la interventoría (En caso de no requerir interventoría, diligencie con N/A)	N/A	
Clase de contrato	Prestación Servicios	
¿El contrato se encuentra incluido dentro de un acuerdo comercial?	Si ☐	No ☒
2. CONDICIONES DEL CONTRATO A CELEBRAR		
Forma de Pago	El valor del contrato será cancelado de forma mensual de acuerdo con la cantidad y valor de los trámites, personal dispuesto y demás servicios asociados. Deberá facturarse por los servicios prestados durante el mes y presentar la factura dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al período en que finaliza el servicio, acompañada de los soportes de servicios que se ejecutaron, junto con certificación de pago de aportes al sistema de seguridades sociales integrales y parafiscales firmadas por el representante legal o revisor fiscal según corresponda y recibo a satisfacción del supervisor del contrato. El pago se efectuará dentro de los treinta (30) días siguientes con base en la expedición y suscripción del certificado de recibo a satisfacción junto con los documentos citados en el párrafo anterior; si la factura o cuenta de cobro no es presentada con los documentos solicitados, el plazo de treinta (30) días no comenzará a contarse hasta tanto no se aporten, dicha demora no generará al CONTRATISTA el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna	

		PARÁGRAFO.-Gestión del pago Para tramitar el pago, EL CONTRATISTA deberá aportar al área correspondiente los siguientes documentos: a) Factura en original; b) certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal o apoderado general de encontrarse al día en los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales y c) El certificado de recibido a satisfacción expedido por el supervisor del contrato. Facturación Electrónica: Si de conformidad con las normas legales vigentes el CONTRATISTA debe cumplir con el proceso de facturación electrónica o decide adoptar dicho mecanismo, aunque éste no le sea legalmente obligatorio, deberá atender el procedimiento adoptado para tal efecto por POSITIVA. En el evento en que no proceda el proceso de facturación electrónica de acuerdo con lo antes mencionado, el CONTRATISTA deberá aplicar el proceso de radicación en físico de las facturas adoptado por POSITIVA para tal efecto	
¿El contrato requiere <u>Liquidación?</u>		Si ☒	No ☐
3. DEPENDENCIA			
VICEPRESIDENCIA / GERENCIA / OFICINA	SUCURSAL COORDINADORAS	SUCURSAL TIPO	
Vicepresidencia de Operaciones	N/A	Elija un elemento.	
4. MODALIDAD DE SELECCIÓN			
¿Es objeto complejo?	Si ☐	No ☒	
¿Es Objeto análogo?	Si ☒	No ☐	
¿Se contratará un servicio especializado con alto contenido de trabajo intelectual?	Si ☐	No ☒	
Instrumentos de Agregación de Demanda: ¿Hará uso de Acuerdo Marco para la Contratación?	Si ☐	No ☒	NA ☐
Describe la Justificación, Si se aparta de los Instrumentos de Agregación Demanda “Acuerdo Marco” para la contratación.	Conforme a los análisis comparativos realizados, detallados en los respectivos estudios de mercado y del sector, en el caso concreto, una contratación celebrada en el escenario de un “Acuerdo Marco”, implicaría		

	que los costos de los servicios a contratar serían notablemente mayores a los ofrecidos por el proveedor actual, según los promedios de facturación. Adicionalmente, se hace notar que la dinámica de un acuerdo marco, en el caso concreto, podría dar lugar a que algunos de los ítems o servicios que se requieren contratar, fueran interpretados de manera inexacta, con el consecuente riesgo de que ello de origen a dificultades o controversias en la etapa de ejecución contractual, lo cual podría impactar el cumplimiento de las expectativas de la compañía en torno a la contratación por celebrar. En este sentido, a título de ejemplo se indica que en el escenario de una contratación asociada a un “Acuerdo Marco” el servicio de omnicanalidad se cobra por minuto, aspecto relevante a considerar, ya que en la operación actual, se genera un ahorro por este concepto al no incurrirse en costos adicionales por esta gestión.	
¿Se aplicará alguna de las causales para invitación directa?	Si ☐	No ☒
Tipo de invitación	Invitación Cerrada	
Describa la Justificación de la modalidad de contratación de acuerdo con el Manual para la Gestión de Abastecimiento	Para la adecuada prestación de los servicios de Contact Center a POSITIVA se requiere que los eventuales proveedores cuenten con experiencia específica en la ejecución de contratos análogos. Desde esta perspectiva la modalidad de selección corresponde a la prevista en el numeral 9.2 del Manual de Abastecimiento Estratégico, según la cual: <i>“Esta modalidad de selección se utilizará en las contrataciones de bienes y servicios, para los cuales, la Compañía haya determinado en los documentos precontractuales correspondientes, la necesidad de contar con proveedores que acrediten experiencia específica en la ejecución de contratos de objeto análogo al que se requiere contratar y cuya descripción no corresponda a las causales de la modalidad de invitación directa.</i>	

	<i>En lo pertinente se observarán las etapas previstas en el presente Manual, además de lo siguiente:</i> • <i>Envío del documento de RFI a mínimo tres (3) proveedores, donde se establezcan las condiciones mínimas habilitantes jurídicas, técnicas y financieras del bien, servicio.</i> • <i>El término para responder el RFI podrá prorrogarse de oficio, por conveniencia o necesidad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.</i> • <i>La solicitud de oferta se hará a través del documento de RFP, a aquellos oferentes que hayan dado respuesta al RFI y no se encuentren inmersas en ninguna causal de rechazo.</i> • <i>La evaluación de las ofertas se efectuará con base en la ponderación detallada y precisa que se haga de las mismas determinando la más favorable para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.</i> • <i>La adjudicación se surtirá con la comunicación que se efectúe al oferente seleccionado.</i> <i>Para el desarrollo de la modalidad de invitación cerrada, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., podrá adelantar el proceso con proveedores que estén inscritos en la base de proveedores. Igualmente podrán incorporarse de resultar aplicable, alguno de los tipos de negociación definidos en el presente Manual.</i> <i>En los casos de invitación cerrada, las ofertas serán evaluadas con base en los documentos aportados a través de la herramienta tecnológica, y podrán ser requeridos documentos físicos a través de los cuales se deban acreditar y cumplir formalidades adicionales de verificación”.</i>	
5. INSTANCIAS		
Requiere Comité Asesor de Contratación	Si ☒	No ☐
Requiere Informar a Junta Directiva	Si ☐	No ☒
6. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD A SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN		
Objetivo estratégico corporativo, que se impactará a través de la contratación	4. Atraer, fidelizar y profundizar clientes a través de una experiencia excepcional	
	Hoy en día las empresas cuentan con un número considerable de departamentos que se encargan de estar en contacto con los clientes; sin embargo, en ocasiones la comunicación cliente-empresa no puede lograrse por cuestiones de disponibilidad, ya que los departamentos tienen mucho trabajo y los clientes carecen de tiempo para acudir a	

Describa la necesidad, que genera la solicitud de la contratación

las instalaciones de la empresa para hablar presencialmente con un representante.

Es así, como los Contact Center han ayudado a muchas empresas a mejorar la prestación de sus servicios, pues brindan a los clientes la oportunidad de resolver dudas e inquietudes desde la comodidad de su casa o desde cualquier sitio al que tengan acceso telefónico o de datos. Uno de los tipos de Contact center que tienen una mayor participación y demanda es el de servicio al cliente. A través de este canal los asesores de servicio se encargan de informar a los clientes sobre las características de un producto o servicio, realizar campañas de telemarketing, encuestas de satisfacción, radicar quejas, peticiones y reclamos, e incluso con servicios orientados a comunicar a través de otros canales como: correos electrónicos, SMS (mensajes de texto), chat, mensajes de voz, entre otros.

En este sentido, tras la coyuntura derivada de la pandemia por el COVID 19, los Contact Center han cobrado más relevancia, afianzando su rol de apoyo activo a las empresas para que éstas puedan garantizar la prestación de los servicios que ofrecen. En efecto, los servicios prestados por las empresas de Contact Center a través de teléfono, chat, e-mail, app, web, se convierten en un elemento fundamental de apoyo para hacer frente a este tipo de situaciones excepcionales y anormales.

En este sentido, para la definición y caracterización del objeto y alcance contractuales se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

Cantidad de Asegurados Positiva

En POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Sabemos que cada persona tiene necesidades diferentes para cada momento de su vida, por eso cubrimos 11 ramos autorizados de servicio, a saber:



En el ramo de ARL Contamos con la confianza de 2.885.921 trabajadores y 455.870 Empresas Afiliadas a Riesgos Laborales (ARL) (fuente: SCG- Dic 31-22)



En los ramos de Vida contamos con 5.366.028 Asegurados. (Fuente: Vicepresidencia Técnica - diciembre 31/22).

A través de los mecanismos de Contact Center buscamos facilitar el acceso a los servicios y el afianzamiento de la lealtad de nuestros clientes en el marco del modelo de experiencia.

Este canal permite una mayor cercanía en la prestación del servicio, que acredita cumplimiento y calidad y que, a su vez, ofrezca una mejor relación costo beneficio para la compañía.

Por todo esto, la compañía busca un aliado estratégico que sea su apoyo y cuente con gran experiencia y vocación de servicio a

	nuestros clientes y ciudadanía en general, asegurando el funcionamiento de nuestros servicios esenciales. Para el año de 2022 se recibieron un promedio mensual de 55.000 llamadas con una variación comparativa importante en el mes de diciembre, teniendo en cuenta que para esa fecha entró en vigor el Decreto 768 de 2022, por el cual se actualiza la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones y se impactó la volumetría de llamadas recibidas a 68.885 llamadas. Con todo, se precisa que en lo corrido del mes de enero de 2023 está normalizándose el tráfico habitual de llamadas. Para el caso de la gestión del correo de servicios al cliente, durante el año 2022 se recibieron en total 157.381 correos electrónicos que se tramitaron de acuerdo con los parámetros establecidos. Por lo descrito anteriormente, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. requiere garantizar la cobertura ininterrumpida de los servicios prestados a los clientes y a la comunidad en general a través de los diferentes canales de atención dispuestos, los 7 días de la semana, las 24 horas del día y los 365 días del año y realizando el registro de los contactos, que aporten al conocimiento del cliente y mejorar la experiencia brindada. La necesidad del servicio implica alcanzar una estructura organizacional del servicio, que constituyen el modelo que requiere POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Grafica1. Canales de Entrada de Solicitudes, Grupos de Atención y seguimiento
--	--



Entre los canales de entrada para la atención de solicitudes se encuentran: Servicio al cliente con atención personalizada de llamadas e identificación de cliente a través de CTI, los servicios de Chat, Asistente Virtual basado en procesamiento de lenguaje natural (NLP), WhatsApp, IVR (Interactive Voice Response) transaccional, correo electrónico y clic to call y atención de correos electrónicos.

Gráfica 2. Canales de Respuesta de Salida- Grupos de Atención y seguimiento.



Entre los canales de salida para atención de solicitudes se encuentran:

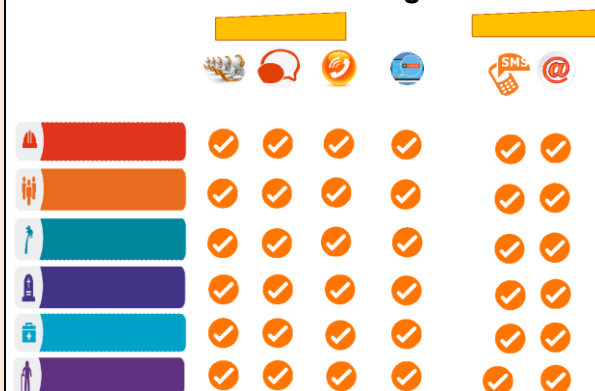
Llamadas de salida para atención de campañas con marcaciones automáticas, Virtual hold, llamadas masivas, servicios envío de mensajes de texto, e- mails con administrador de correos, y gestión Back

	Office, que estén alineados con los objetivos de la compañía y que sean flexibles en la atención de solicitudes. A través de la atención telefónica entrante, del canal de chat, del canal de WhatsApp y correo electrónico se podrán atender requerimientos para los productos de ARL, Seguros de vida, pensiones y BEPS tales como: ● Recibir y registrar en la herramienta presuntos accidentes de trabajo. ● Brindar información en procesos de promoción y prevención de salud ocupacional. ● Información de afiliación y novedades. ● Asesoría en página web de la compañía. ● Información general sobre trámites y procedimientos de la compañía. ● Información de trámite y pago de prestaciones económicas. ● Información básica de Seguros de Vida (pólizas de accidentes personales, vida grupo) ● Pago de indemnizaciones de Seguros de vida. ● Información de Cartera y recaudo. ● Actualización de bases de datos ● Recepción de peticiones, quejas y reclamos. ● Información de sucursales y Oficinas ● Información de puntos de pago. ● Realizar transferencia para atención de requerimientos médico-asistenciales al proveedor de operación Logística. ● Realizar transferencias a los operadores de asistencia exequial definidos por la compañía. ● Realizar transferencias a las casas de cobranzas definidas por la compañía. ● Información y colocación de pólizas exequiales ● Los demás que en el futuro la compañía puede requerir por necesidades propias del negocio y de la dinámica del sector. A través de la gestión telefónica de llamadas salientes, trabajos back office y comunicación
--	--

a través de otros canales se podrán gestionar los diferentes requerimientos de las áreas y en general de la compañía tales como:

- Aplicación de encuestas de satisfacción a diferentes procesos y actividades de la compañía.
- Actualización de datos.
- Campañas informativas.
- Campañas de envío de mensajes de texto para notificación de pagos.
- Campañas de bienvenida
- Campañas de Fidelización y retención.
- Campañas de recordación
- Campañas de ventas de pólizas de seguros de vida.
- Campañas de Comercialización de productos.
- Las demás que en el futuro la compañía puede requerir por necesidades propias del negocio y de la dinámica del sector.

Gráfica 3. Modelo de estrategia Omnicanal



Esta estrategia implica la implementación del modelo actual de operación del Contact center y la implementación de nuevos canales de atención que se integren a través de una herramienta omnicanal, incluso con otros canales ya existentes en la compañía para la atención de requerimientos de información de todos los ramos y segmentos de clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

Grafica 4. ESTRATEGÍA OMNISCANAL: UN MODELO TRANSVERSAL



BENEFICIOS DE LA ESTRATEGIA OMNISCANAL

- ✓ Transformación digital a través de los nuevos canales
- ✓ Virtualización y automatización de la información manejada a través del Contact Center
- ✓ Modelo de experiencia al cliente unificado para todos los canales, que permitan aumentar la satisfacción de los clientes y la ciudadanía en general.
- ✓ Mayor agilidad y Oportunidad en la atención
- ✓ Ventaja competitiva que permita diferenciación frente a la competencia operativa y de costos
- ✓ Disminución de asesores y de costos asociados a ello.

Describe los beneficios que obtendrá la Compañía, con la contratación

- **Continuidad en el servicio:** Para brindar la atención a los clientes y a la ciudadanía en general, quienes a través del Contact center solucionan sus requerimientos de información y de trámites de la compañía.
- **Rapidez y objetividad:** Atender a un cliente a través del teléfono o por una interacción web es más rápido que atenderlo físicamente; los tiempos de espera son menores y los empleados son más objetivos al atender y solucionar requerimientos.

	• Innovación: Proporcionar un servicio expedito y eficaz mejora la imagen de la empresa al darle un estatus de seriedad y compromiso. • Calidad: Registrar llamadas por medio de aplicaciones para analizarlas periódicamente incrementa las oportunidades de la empresa para mejorar los aspectos que no satisfacen a los clientes. • Disponibilidad: Contar con un servicio especializado para cada proceso durante las 24 horas del día los 365 días del año, permite que la empresa sea contactada sin demoras y restricciones. • Habilidades especializadas: Acceso a conocimientos especializados de profesionales con experiencia en temas relacionados con el relacionamiento de clientes. • Enfoque de esfuerzos: Permite a la compañía enfocar esfuerzos corporativos en el core bussines de nuestra compañía y al mismo tiempo mejorar los lazos de compromiso y fidelidad con los clientes, contribuyendo a fortalecer la posición competitiva de la marca. • Establecimiento de relaciones de cercanía y confianza con los clientes internos y externos de la compañía. • Generar una posición positiva de servicio, en la mente de nuestros clientes que nos permita diferenciarnos de los competidores.
7. FICHA TÉCNICA DEL BIEN, SERVICIO Y/O OBRA	
<i>Inserte la ficha correspondiente a la solicitud de contratación.</i> VER ANEXO	
8. VALOR ESTIMADO DEL BIEN, SERVICIO Y/O OBRA	
<u>Estimación del presupuesto oficial:</u> El valor estimado del contrato con IVA en <u>NÚMERO</u>	\$6.209.791.545, El valor incluye todos los impuestos que se generen con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del contrato.
<u>Estimación del presupuesto oficial:</u> El valor estimado del contrato con IVA en <u>LETRAS</u>	SEIS MIL DOSCIENTOS NUEVE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y UN MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CE
9. RECURSOS FINANCIEROS DEL CONTRATO	

Fuente de los recursos		Reserva																					
Cuadro de ordenes presupuestales aplican solo cuando se usa CDP como fuente de recurso																							
<table><tr><th colspan="2">VIGENCIA ACTUAL</th></tr><tr><td>Número Código de Orden</td><td>45082023</td></tr><tr><td>Fecha de expedición</td><td>02-05-2023</td></tr><tr><td>Rubro/Ramo</td><td>GASTOS ADMINISTRATIVOS</td></tr><tr><td>Valor</td><td>\$2.626.871.225</td></tr></table>		VIGENCIA ACTUAL		Número Código de Orden	45082023	Fecha de expedición	02-05-2023	Rubro/Ramo	GASTOS ADMINISTRATIVOS	Valor	\$2.626.871.225	<table><tr><th colspan="2">VIGENCIA FUTURA</th></tr><tr><td>Año</td><td>2024</td></tr><tr><td>Número Código de Orden</td><td>C45032024</td></tr><tr><td>Fecha de expedición</td><td>02/05/2023</td></tr><tr><td>Valor</td><td>\$3.582.920.320</td></tr></table>		VIGENCIA FUTURA		Año	2024	Número Código de Orden	C45032024	Fecha de expedición	02/05/2023	Valor	\$3.582.920.320
VIGENCIA ACTUAL																							
Número Código de Orden	45082023																						
Fecha de expedición	02-05-2023																						
Rubro/Ramo	GASTOS ADMINISTRATIVOS																						
Valor	\$2.626.871.225																						
VIGENCIA FUTURA																							
Año	2024																						
Número Código de Orden	C45032024																						
Fecha de expedición	02/05/2023																						
Valor	\$3.582.920.320																						
10. OBLIGACIONES DE LAS PARTES																							
Obligaciones por parte del Proveedor																							
Generales	1. Cumplir con el objeto contractual.																						
	2. Realizar las actividades de acuerdo con los parámetros indicados en la oferta aprobada por POSITIVA, garantizando el cumplimiento de la Aceptación de Oferta.																						
	3. Guardar absoluta confidencialidad del “Know How” de los procesos y directrices de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., que conozca con ocasión de la ejecución de la presente Aceptación de Oferta.																						
	4. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución de la presente Aceptación de Oferta, evitando dilaciones.																						
	5. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.																						
	6. Radicar la factura de cobro dentro de los plazos establecidos.																						
	7. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.																						
	8. Asumir el costo de los traslados y manutención del personal propio, previsto para la ejecución de las actividades del cronograma.																						
	9. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos de este, incluyendo aquellas que se requieran por disposición legal y por la naturaleza de los servicios que presta POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.																						
	10. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.																						
	11. Responder por el manejo y confidencialidad total de la información proporcionada por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. durante el desarrollo de la Aceptación de Oferta, ciñéndose al esquema de Positiva en cuanto al manejo de información, requerimientos de información, oportunidad de la entrega de informes																						

	atención de situaciones de contingencia y los demás aspectos que se puedan derivar de la Aceptación de Oferta. 12. EL CONTRATISTA en virtud del desarrollo del contrato, cuando conozca y tenga acceso a los datos personales de terceros o a los que se realicen la consulta, debe garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 – HABEAS DATA - y lo consagrado en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de la Compañía. 13. Cuando del objeto de la aceptación de oferta se desprenda la necesidad de hacer uso de la imagen de la Compañía EL CONTRATISTA se orientará por el Manual de Manejo de Marca. 14. Acatar las disposiciones del Manual para la Gestión de Riesgos del Negocio, el cual se entrega con la minuta de la Aceptación de Oferta. 15. Las demás que por ley o Aceptación de Oferta le correspondan.
Especificas	1. Destinar un área exclusiva dedicada a la operación y con los recursos necesarios para la prestación de los servicios, la cual deberá contar con los encerramientos, recursos físicos y/o lógicos que impidan el acceso a personas no autorizadas, así como la extracción de la información manejada. Las instalaciones para la prestación del servicio de Contact Center deben estar ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C. de conformidad con los procesos que establezca POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Así mismo el proveedor debe tener la capacidad de ampliar o disminuir la operación, de acuerdo con la dinámica del servicio, garantizando las condiciones anteriormente descritas. 2. Para atender contingencias y/o similares, que impliquen la necesidad de guardar el distanciamiento social y el cumplimiento de todos los lineamientos o las disposiciones del Gobierno Nacional, el proveedor deberá disponer de la infraestructura tecnológica y recurso humano necesario, con las mismas calidades, garantizando la estabilidad de los servicios, el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS -Acuerdos de Niveles de Servicio), la seguridad en la información y en general, todos los requisitos descritos dentro de este documento para dar continuidad a la operación. 3. Impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, o medios de comunicación, que no sean suministrados o autorizados por POSITIVA. 4. Dotar a los equipos de cómputo que operan en el contact center de los elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados. Igualmente, se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio. 5. Garantizar que los equipos de cómputo destinados para la operación sólo serán utilizados en la prestación de servicios para los diferentes canales establecidos. 6. Garantizar que en los equipos de cómputo usados en el Contact center no se permita la navegación por Internet, 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. Estos registros deberán ser conservados por lo menos dos (2) años o en el caso en que la información respectiva sea objeto o soporte de una

	reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto. 7. Prestar los servicios del Contact Center a través de los colaboradores ubicados por fuera de las instalaciones exclusivas, previo el análisis de riesgo y la implementación de las medidas de control para: 8. Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. 9. Mitigar el riesgo de: i) extracción, almacenamiento o copia de la información manejada y ii) uso de dispositivos o medios de comunicación que no sean suministrados para la prestación del servicio. 10. Impedir: i) el uso o conexión a redes distintas a las autorizadas para la prestación del servicio y ii) que se destinen los dispositivos y medios de comunicación para actividades distintas a la prestación de los servicios por los canales. 11. Garantizar que los servicios que se presten a través de internet se realicen con la Implementación de los algoritmos y protocolos necesarios para brindar una comunicación segura. 12. Realizar sobre los servicios que se presten a través de internet, mínimo dos (2) veces al año, una prueba de vulnerabilidad y penetración a los equipos, dispositivos y medios de comunicación usados en la realización de operaciones de los canales. Cuando se realicen cambios en la plataforma que afecten la seguridad del canal, deberá realizarse una prueba adicional. 13. Disponer para atender contingencias relacionadas con el COVID-19 y/o similares, que impliquen el distanciamiento social, y el cumplimiento de todos los lineamiento de las disposiciones del Gobierno Nacional, de la infraestructura tecnológica y recurso humano necesario, con las mismas calidades, garantizando la estabilidad de los servicios, el cumplimiento de los acuerdos de Niveles de servicio, la seguridad en la información, y en general, todos los requisitos descritos dentro de este documento para dar continuidad a la operación. 14. En condiciones de normalidad los servicios deberán prestarse en las instalaciones del proveedor. En vigencia de circunstancias asociadas a declaratoria de emergencia sanitaria o análogas, los servicios se deberán prestar preferiblemente en trabajo en casa o teletrabajo, sin perjuicios de aquellos casos en que la presencia física del personal se requiera por parte del proveedor, caso en el cual se deberán garantizar las condiciones de bioseguridad establecidas en los protocolos exigidos por el Gobierno Nacional. Igualmente, para las capacitaciones se tendrán en cuenta estos criterios. 15. Cumplir con las especificaciones técnicas del servicio, solicitados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS en el anexo Ficha técnica de servicios en el numeral 1. Especificaciones técnicas del servicio, y los ofertados por el CONTRATISTA. 16. Cumplir con los requisitos de calidad y oportunidad solicitados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS en el anexo Ficha técnica de servicios en el numeral 2. Requisitos de Calidad y Oportunidad, y los ofertados por el CONTRATISTA. 17. Prestar el servicio con la cobertura y horarios indicados el anexo Ficha técnica de servicios en el numeral 3. Cobertura y horarios de atención. 18. Cumplir con los requerimientos y especificaciones de la estructura Organizacional del servicio solicitado en el anexo Ficha técnica de servicios, en el numeral 4, por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. 19. Cumplir con las especificaciones de inducción Capacitación y Evaluación solicitados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. en el anexo Ficha técnica de servicios numeral 5.
--	--

	20. Cumplir con la información adicional relacionada en el anexo Ficha técnica de servicios, numeral 6. Información adicional / Observaciones 21. Cumplir con los parámetros de servicio requeridos por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. 22. Poner en conocimiento de todo el personal propio, contratado, subcontratado, o que de alguna manera tenga relación con la ejecución del contrato, las normas, reglas, instrucciones, directrices y exigencias impartidas relativas a la seguridad de los activos de información de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS Y proporcionada para el objeto de este contrato. 23. Dar cobertura a los servicios en las condiciones solicitadas por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS. 24. Cumplir con las obligaciones contractuales relacionadas con: (i) Administración del Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT, (ii) Administración de Riesgo Operativo SARO, (iii) Esquema de Prevención del Fraude y Corrupción, (iv) Seguridad de la Información, (v) Continuidad del Negocio y (vi) Protección de datos personales. 25. Cumplir con las políticas de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, contempladas por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS para la ejecución de este tipo de contrataciones. 26. Permitir a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS el acceso a todas las herramientas y aplicativos dispuestos por el proveedor para el seguimiento de la gestión de los asesores y del funcionamiento de los diferentes canales de atención, estos accesos pueden ser vía web, usando VPN o de la forma que sea necesaria para tal fin. 27. El proveedor que resulte seleccionado, recibirá por parte de POSITIVA la entrega de los procesos necesarios para la prestación del servicio, en asuntos tales como: tecnología, seguridad de la información, infraestructura, procesos formativos entre otros, según la descripción que a título enunciativo aparece en el cronograma (Anexo 2. Formato Cronograma de empalme). Para este proceso de empalme, se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos: a. El proceso de empalme durará máximo dos (2) meses calendario contados a partir de la fecha de la firma del acta de inicio del nuevo contrato. b. El proveedor seleccionado en virtud de la experiencia que acreditó deberá garantizar la continuidad en la prestación de los servicios, por lo cual el periodo de empalme únicamente se utilizaría para tener el conocimiento y entendimiento de los equipos de trabajo y procesos administrativos y tecnológicos de Positiva, requeridos para la adecuada coordinación y puesta en marcha de los servicios a su cargo. c. Las actividades de empalme no generarán ningún tipo de pago a favor del contratista que resulte seleccionado, pues se entiende que su realización están incluidas en el objeto y alcance contractuales. 28. Las demás propias para este tipo de contrato.
Entregables del proveedor	Para realizar el seguimiento pertinente a la operación se requiere que el proveedor entregue los siguientes reportes:

	Informes Operaciones	Formato	Periodicidad
	Informe factura	Excel	Mensual
	Base CRM Con todos los campos requeridos	Excel	Mensual
	Informe tipificación	Excel	Diaría
	Balance Score Card	Excel	Mensual
	Bitácora PQRS	Excel	Mensual
	Informe Cuartiles AHT	Excel	Diaría
	Informe Diario Rellamadas	Excel	Diaría
	Informe % de Bloqueo Troncales	Excel	Diaría
	Presentación Gestión Operaciones	Power point-PDF	Mensual
	Pronóstico de Transacciones Mediano Plazo	Excel	Mensual
	Reporte Facturación Mensajes de Voz	Excel	Mensual
	Reporte Facturación SMS	Excel	Mensual
	Informe Disponibilidad de la plataforma tecnológica	Excel	Mensual
	Carta Disponibilidad de la plataforma tecnológica firmada	PDF	Mensual
	Informe Encuesta Positiva	Excel	Diaría
	Informe facturación Out bound	Excel	Mensual
	Informe horas conexión	Excel	Diaría
	Informe Navegabilidad IVR	Excel	Diaría
	Informes diarios de productividad asesores ventas y outbound	Excel	Diaría
	Informes diferentes campañas outbound	Excel	Diaría
	Informe Gestión de canales	Excel	Diaría
	Planta de personal	Excel	Diaría
	Informes Experiencia	Formato	
	Informe Gestión Experiencia Excel	Excel	Mensual
	Presentación Gestión Experiencia	Power point-PDF	Mensual
	Ranking General asesores -Experiencia	Excel	Mensual
	Análisis encuesta de satisfacción	Excel	Mensual
	Informes Formación	Formato	
	Informe Gestión formación	Excel	Mensual
	Presentación Gestión formación	Power point-PDF	Mensual
	Soportes de evaluaciones aplicadas	Excel- PDF	Mensual
	Consolidado de Notas por asesor preguntas y respuestas de evaluación mensual	Excel	Mensual
	Planillas de asistencia a capacitaciones dictadas por Positiva (Soporte de Teams o físicos)	Excel- PDF	Mensual
	Planillas asistencia capacitaciones dictadas por formación Américas (Soporte de Teams o físico)	Excel- PDF	Mensual
	Soportes de asistencia pre- turnos y post- turnos- notas de evaluación	Excel- PDF	Mensual
	Soportes de novedades publicadas a la operación	Word-Excel-PDF	Diaría
	Informes Factura	Formato	
	Factura	PDF	
	Carta Factura	PDF	
	Nota crédito	PDF	
	Parafiscales	PDF	
Obligaciones por parte de Positiva			
Generales	1. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por EL CONTRATISTA 2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera EL CONTRATISTA 3. Resolver las peticiones que le sean presentadas por EL CONTRATISTA en los términos consagrados en la Ley. 4. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en la Aceptación de Oferta y en los documentos que de ella forman parte. 5. Cuando del objeto de la aceptación de oferta se desprenda la necesidad de hacer uso de la imagen de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. le será entregado a EL CONTRATISTA el Manual de Manejo de Marca brindando la orientación correspondiente para su uso. 6. Revisar y evaluar periódicamente el desempeño de EL CONTRATISTA y plasmarlo en el informe de supervisión. 7. Guardar reserva sobre la información del Know how del CONTRATISTA y sobre aquella información marcada expresamente como confidencial y reservada.		
Especificas	1. Verificar, revisar y aprobar a través del o de los supervisores designado(s), el cumplimiento de los requisitos y documentos de orden técnico exigidos como		

	requisito previo e indispensable para suscribir el contrato. 2. Disponer del personal necesario para capacitar, entregar y construir los procedimientos que requiera la ejecución del contrato. 3. Colocar a disposición de EL CONTRATISTA los Sistemas de Información y bases de datos necesarias para la ejecución del contrato. 4. Participar en forma activa, responsable y cumplida en el proceso de implementación que obligue el presente contrato. 5. Proveer los guiones y protocolos de atención de llamadas autorizados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. 6. Poner a disposición de EL CONTRATISTA el software necesario y debidamente licenciado para gestionar los servicios del contrato. 7. Establecer un plan periódico de capacitación y educación continua que deberá ejecutarse en la ciudad de Bogotá en las instalaciones del contratista o de manera virtual. 8. Proveer la capacitación y/o instrucción necesaria al personal que se encargará de la prestación del servicio, relacionada con los productos y servicios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. La capacitación cubre la instrucción inicial y las actualizaciones del personal original que se utilice en el desarrollo del contrato. 9. Informar al CONTRATISTA los cambios normativos que puedan tener impacto en la información que EL CONTRATISTA deba brindar a través de los distintos canales en desarrollo del Contrato. Lo anterior sin perjuicio del conocimiento que debe tener el CONTRATISTA de los cambios normativos que tengan carácter público. 10. Atender las medidas que se acuerden entre las partes, para optimizar la prestación de los servicios de EL CONTRATISTA. 11. Informar y capacitar al contratista en el esquema de atención en contingencias cuando sus aplicativos estén fuera de servicio de manera inesperada. 12. Determinar el alcance del usuario y contraseña asignado a los asesores, para el ingreso a los aplicativos que defina POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, sea únicamente para la labor que les ha sido asignada. 13. 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 POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., o a los suministrados por este sea óptimo y adecuado para la correcta prestación del servicio. 14. 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 POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. 15. Certificar en conocimientos y para ingreso a la operación la totalidad de los agentes que se capacitan, luego de finalizada y aprobada su etapa de inducción con EL CONTRATISTA. 16. Suministrar al contratista de manera oportuna, las políticas, directrices, guiones, documentos y lineamientos que se requieran para la ejecución de las actividades propias de la presente oferta, todo de conformidad con lo establecido por las Leyes, Decretos y reglamentos que le sean aplicables, así como de acuerdo con lo establecido por los entes de control. 17. En su calidad de responsable del tratamiento de datos, dará cumplimiento a las obligaciones que en tal sentido establece la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Para el cabal cumplimiento de esta norma, EL
--	---

	CONTRATANTE asumirá las obligaciones que así le correspondan de la información y actualización, respecto a las bases de datos personales y demás bases que contengan datos personales que le entregará AL CONTRATISTA para la correcta prestación de los servicios requeridos. En el evento de que sean entregadas bases de datos EL CONTRATANTE certifica que las mencionadas bases cuentan con las debidas autorizaciones claras, expresas y suficientes para los fines que aquí se establecen. 18. Todas las demás obligaciones que se establezcan en el presente contrato y las normas que lo rigen
--	---

Requiere ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio)	Si ☒	No ☐
Requiere Garantías	Si ☒	No ☐
Valor estimado del contrato para efecto de las pólizas (Aplica para contratos de cuantía indeterminada)		

El análisis que sustenta la exigencia de garantías destinadas a amparar los perjuicios de naturaleza contractual o extracontractual, derivados del incumplimiento del ofrecimiento o el contrato según el caso. Indicar en la columna APLICA con la palabra SI o NO, si aplica o no la garantía para el proceso y diligenciar el porcentaje (%) y el Plazo de las Garantías que aplican. El siguiente esquema deberá tener en cuenta los porcentajes mínimos y máximos y la duración referida en el Manual de Contratación, de acuerdo con cada garantía.

Garantía de cobertura del riesgo	PRE- CON TRACT UAL	CON TRACT UAL	POS T- CON TRACTU AL	Porcentaje (%)	Plazo
Seriedad de la oferta	X			10%	Por el monto del presupuesto oficial a partir de la fecha del cierre prevista para recibo de las ofertas y hasta la constitución de la garantía única de cumplimiento
Cumplimiento de Contrato		X	X	20%	Igual al contrato y seis meses más.
Calidad		X	X	20%	Igual al contrato y seis meses más.

Salarios y Prestaciones sociales		x	x	10%	Igual al contrato y seis meses más.
Responsabilidad Civil Extracontractual		x	x	10	Igual al contrato y seis meses más.

11. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA EJECUCIÓN				
	SI/NO	CANTIDAD	PROPIETARIO	RESPONSABLE
Equipos de cómputo	Si	112 promedio (Esta cantidad depende del tráfico de llamadas y es variable)	☒ Proveedor	☒ Proveedor
			☐ Positiva	☐ Positiva
Infraestructura TI	Si	Plataforma telefónica y de integración omnicanal	☒ Proveedor	☒ Proveedor
			☐ Positiva	☐ Positiva
Puestos de trabajo (espacio físico, muebles y enseres)	Si	112 promedio (Esta cantidad depende del tráfico de llamadas y es variable)	☒ Proveedor	☒ Proveedor
			☐ Positiva	☐ Positiva
Cuentas de correo	Si	Se implementarán tres cuentas con dominio de Positiva	☐ Proveedor	☐ Proveedor
			☒ Positiva	☒ Positiva
Licenciamiento	Si	Del software y hardware que se manejen en la campaña	☒ Proveedor	☒ Proveedor
			☐ Positiva	☐ Positiva
Inmuebles	No	N/A	☐ Proveedor	☐ Proveedor
			☐ Positiva	☐ Positiva
	SI/NO		PROPIETARIO	RESPONSABLE

Papelería e impresión	No	☐ Proveedor	☐ Proveedor
		☐ Positiva	☐ Positiva
Prueba de Concepto	SI/NO	ESPECIFICACIÓN	
	No	N/A	
Servicios adicionales	N/A		
En caso de que Positiva sea propietario, y el proveedor sea responsable, deberá especificar en las obligaciones por parte del proveedor, los criterios a cumplir para su uso, entrega, conservación, y devolución.			
Actividades para solicitar, recibir y certificar los Bienes, Servicios y/o Obras			
Solicitud	Las solicitudes al proveedor se realizan a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, plataforma de chat, comunicaciones escritas y cualquier otra que según la circunstancia se requiera.		
Recepción	El proveedor dispone una SFTP y entrega los accesos a Positiva para la entrega de informes, bases de datos, soportes y demás información requerida por POSITIVA, por correo electrónico, plataforma de chat, comunicaciones escritas y cualquier otra que según la circunstancia se requiera.		
Certificación	N/A		
12. ANÁLISIS DE RIESGOS			
Seguridad de la Información			
¿Es necesario el acceso a servicios tecnológicos de Positiva por parte del tercero?	Si ☒		No ☐
Tipo de Personal tercerizado	Servicios contratados (Outsourcing)		
¿Qué tipo de acceso requiere?	Acceso Lógico		
¿Cuál es la clasificación de la información a la que tendrá acceso el proveedor?	Pública ☐	Pública Reservada ☒	Pública Clasificada ☒
Pública Clasificada (Datos personales)	Si ☒		No ☐
¿Requiere tiempo de reserva de la información?	Si ☐		No ☒
Duración del tiempo de reserva de confidencialidad	N/A		
Requiere que el proveedor firma de Acuerdos de confidencialidad de la información técnica y personal del vínculo contractual.	Si ☒		No ☐

Continuidad del Negocio		
¿El servicio a contratar apoyará labores o actividades de procesos asociados a macroproceso catalogados dentro de mapa operacional de la Compañía como misionales o de apoyo?	Si ☒	No ☐
De acuerdo con su conocimiento respecto al servicio a contratar, en caso de presentarse indisponibilidad del mismo, usted considera que el <u>impacto</u> sería	Muy fuerte	
¿El servicio a contratar apoyará labores o actividades de procesos/subprocesos catalogados como críticos dentro de la continuidad del negocio de la compañía?	Si ☒	No ☐
¿Cuál?	2. PQRD 3.1. Gestión de Sinistros_ Reporte y comprobación de derechos 3.2. Gestión de Sinistros_ Prestación de Servicios de Salud 3.3. Gestión de Sinistros_ Gestión de Reconocimiento de Prestaciones Asistenciales y Económicas.	
¿El resultado del análisis de la Oficina de Gestión Integral de Riesgos ha catalogado el objeto contractual como crítico?	Si	
Matriz de Riesgos Previsibles		
Requiere matriz de riesgos previsibles (Cuantías mayores a 500 SMMLV, procesos de selección por modalidad pública, contratos de prestación de servicios en salud, tecnologías en salud y aquellos contratos que hayan presentado eventos de riesgo)	Si	

13. EXPERIENCIA DEL CLIENTE		
¿El proveedor va a tener contacto directo con los clientes de Positiva Compañía de Seguros?	Si ☒	No ☐
¿Qué tipo de contacto?	Presencial ☐ Telefónico ☒	Ambos ☐
Requiere protocolo de presentación personal. (Presencial)	Si ☐	No ☒

Requiere protocolo de comunicación y relacionamiento con el cliente. (Presencial)	Si ☐	No ☒
Requiere protocolo de reporte de novedades al cliente. (Presencial)	Si ☐	No ☒
Requiere protocolo de comportamiento por insatisfacción del cliente. (Presencial)	Si ☐	No ☒
Requiere protocolo de Comunicación, relacionamiento y abordaje al cliente. (Telefónico)	Si ☒	No ☐
Requiere protocolo de actuación inmediata frente a insatisfacción de la cliente generada por el proveedor. (Telefónico)	Si ☒	No ☐

14. DOCUMENTOS DEL CONTRATISTA REQUERIDOS PARA CONTRATAR

REQUISITOS JURÍDICOS

Positiva Compañía de Seguros S.A., realizará una verificación del cumplimiento de los requisitos de orden legal y normativos estipulados en los presentes términos, verificando el estricto cumplimiento de los requisitos exigidos. Para este efecto se emitirá concepto dando a conocer en forma explícita aquella(s) oferta(s) que cumple(n) y la(s) que no cumple(n).

De conformidad con lo anterior, si una oferta no cumple con los requisitos exigidos, se determinará si aplica alguna causal de rechazo establecida en el presente documento, lo cual traerá consigo una exclusión de ser considerada para la adjudicación, sin perjuicio de que la respectiva oferta sea estudiada en los demás factores previstos en este capítulo.

1. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

La carta de presentación debe ser firmada por el representante legal de la persona jurídica, por el representante del consorcio o unión temporal conformado, o por el apoderado quien actuará mediante el poder debidamente conferido para tal efecto de conformidad con los requisitos de ley.

En la carta de presentación de la oferta se relacionarán los documentos que se anexan, se señalará la dirección comercial donde recibirá cualquier comunicación, la manifestación de aceptación y cumplimiento de todas las especificaciones y condiciones técnicas y las demás consignadas en los presentes términos de referencia, sin condicionamiento alguno, el sitio donde se prestará el servicio y la manifestación expresa de no encontrarse incurso en prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades para contratar.

Todo lo anterior, de conformidad con el ANEXO 1 MODELO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA de los términos de referencia.

Quien suscriba la carta de presentación y con ello presente los documentos en nombre del oferente, debe contar con las facultades para ello, así como para suscribir el contrato en caso de adjudicación y para notificarse de cualquier decisión.

2. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

El oferente apoyará la acción del Estado Colombiano y de Positiva Compañía de Seguros S.A para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas, y en este contexto deberá asumir explícitamente y hacer su manifestación por escrito dentro de la presentación de su oferta, los siguientes compromisos, sin perjuicio de su obligación de cumplir la ley colombiana:

- El oferente se compromete a no ofrecer ni dar sobornos ni ninguna otra forma de halago o dádiva a ningún funcionario en relación con su Oferta, con el proceso de Invitación o de contratación, ni con la ejecución del Contrato que pueda celebrarse como resultado de su Oferta.
- El oferente se compromete a no permitir que nadie, bien sea empleado suyo o un tercero independiente lo haga en su nombre.
- El oferente se compromete al cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia, y especialmente de aquellas que rigen la presente Invitación y la relación contractual que podría derivarse de ella, y se impone la obligación de no ofrecer o pagar sobornos o cualquier halago corrupto a los funcionarios de Positiva Compañía de Seguros S.A., ni a cualquier otro funcionario público que pueda influir en la Adjudicación de la Invitación, bien sea directa o indirectamente, ni a terceras personas que por su influencia sobre funcionarios públicos, puedan influir sobre la Adjudicación, ni de ofrecer pagos o halagos a los funcionarios de Positiva Compañía de Seguros S.A., durante el desarrollo del contrato que se suscribiría de ser elegida su oferta.
- El oferente se compromete formalmente a no celebrar acuerdos o realizar actos o conductas que tengan por objeto la colusión en la Invitación.

Este requisito se acreditará dentro de la Carta de Presentación de la Oferta.

3. LISTA RESTRICTIVA DE LAVADO DE ACTIVOS

El representante legal del Oferente deberá aportar certificación la cual se hará bajo la gravedad de juramento, donde manifieste que ni él ni la persona jurídica que representa, se encuentran incluidos en ninguna de las listas restrictivas de lavado de activos.

Este requisito se acreditará dentro de la Carta de Presentación de la Oferta.

4. CERTIFICACIÓN DE NO ESTAR INCURSO EN INVESTIGACIÓN PENAL

El representante legal del Oferente deberá aportar certificación bajo la gravedad del juramento en la cual indique que no se encuentra investigado penalmente.

Este requisito se acreditará dentro de la Carta de Presentación de la Oferta

5. REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO

El oferente deberá indicar en su oferta su identificación tributaria e información sobre el régimen de impuestos al que pertenece, adjuntando para tal efecto, copia del Registro Único Tributario – RUT.

Las personas naturales y jurídicas directamente, o como integrantes de un consorcio o unión temporal, deberán acreditar este requisito, cuando intervengan como responsables del Impuesto sobre las Ventas (IVA). En caso resultar adjudicatario, el consorcio o unión temporal deberá aportar el correspondiente Registro Único Tributario (RUT).

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 368 y siguientes, 555-2 y siguientes del Estatuto Tributario, en concordancia con el artículo 66 de la Ley 488 de 1998, que adicionó el artículo 437 del mismo Estatuto.

6. ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL DEL OFERENTE

- Personas jurídicas

- ✓ Personas jurídicas nacionales:

Si el oferente es una persona jurídica nacional, deberá comprobar su existencia y representación legal mediante certificado de existencia y representación legal expedido, dentro de los treinta (30) días calendarios anteriores al cierre de este proceso de selección, por la Cámara de Comercio o la autoridad competente.

En dicho documento deberá constar quién ejerce la representación legal y las facultades del mismo. Se deberá acreditar que su duración no será inferior a la vigencia del contrato (plazo de ejecución y liquidación) y un (1) año más. Igualmente se deberá acreditar que el objeto social se encuentra relacionado con el objeto del contrato a celebrar, esto es, actividades de auditoría.

Cuando el representante legal tenga limitaciones para participar en procesos de selección, presentar oferta, suscribir el Contrato o realizar cualquier otro acto requerido para la contratación en caso de resultar adjudicatario, se deberá presentar con la Oferta copia del acta en la que conste la decisión del órgano societario competente o en su defecto, para el caso de personas extranjeras con sucursal en Colombia, acta en la que conste la decisión del órgano social competente correspondiente de la sociedad extranjera, que autorice de manera expresa al representante legal para la presentación de la Oferta, la celebración del Contrato y la realización de los demás actos requeridos para la contratación en caso de resultar adjudicatario.

- ✓ Personas jurídicas extranjeras con sucursal en Colombia:

Las personas jurídicas extranjeras que tengan domicilio en Colombia deberán comprobar su existencia y representación legal mediante certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de la ciudad de la República de Colombia en la cual se encuentre establecida la sucursal, cuya fecha de expedición deberá ser dentro de los 30 días calendario anteriores a la fecha de presentación de la Oferta.

En dicho documento deberá constar quién ejerce la representación legal y las facultades del mismo, se deberá acreditar que su duración no será inferior a la vigencia del contrato (plazo de ejecución y liquidación) y un (1) año más. Igualmente se deberá acreditar que el objeto social se encuentre relacionado con actividades de auditoría.

Igualmente se deberá acreditar que en el objeto social esté relacionado con el objeto del contrato a celebrar. Cuando el representante legal de la sucursal tenga limitaciones para presentar la oferta, suscribir el contrato o realizar cualquier otro acto requerido para la contratación, se deberá presentar copia del acta en la que conste la decisión del órgano social

competente correspondiente de la sociedad extranjera, que autorice la presentación de la oferta, la celebración del contrato y la realización de los demás actos requeridos para la contratación en caso de resultar adjudicatario.

7. COPIA DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA DEL REPRESENTANTE LEGAL

El Oferente deberá aportar copia de la cédula de ciudadanía del representante legal.

8. CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS

El Representante legal del oferente que firme la carta de presentación de la oferta, deberá aportar la certificación de antecedentes disciplinarios, expedida por la Procuraduría General de la Nación de que trata la Ley 734 de 2002, con fecha de expedición no mayor a tres meses contados a partir del cierre de la presente invitación.

Cuando el oferente sea un Consorcio o una Unión Temporal, cada uno de los miembros deberá presentar la certificación de que trata éste numeral.

9. CERTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD FISCAL

Los oferentes deberán anexar la certificación que expide la Contraloría General de la República vía Web, en la que conste que no se encuentran reportados en el Boletín Fiscal de dicha Entidad.

En caso de no presentarse, Positiva Compañía de Seguros S.A. verificará que los oferentes no se encuentran incluidos dentro del Boletín de responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.

En caso de que un Oferente se encuentre relacionado en dicho boletín, se le hará la advertencia que deberá acreditar la cancelación de las obligaciones contraídas o la vigencia de un acuerdo de pagos, hasta el penúltimo día hábil antes de la adjudicación, so pena de rechazo de la oferta.

10. CERTIFICACIÓN BANCARIA

El Oferente deberá aportar certificación bancaria en la cual conste el número de cuenta en la cual se le consignarán los saldos que resulten a su favor de la ejecución del contrato, si llegare a ser adjudicatario de la presente Invitación.

11. FORMULARIO DE VINCULACIÓN DE PROVEEDORES Y EMPLEADOS, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA SARLAFT

El representante legal del oferente deberá aportar total y debidamente diligenciado y en original el ANEXO No. 03 FORMULARIO SARLAFT, el cual debe ser leído con detenimiento para su total diligenciamiento, deberá ser firmado y deberá tener impresa la huella legible del dedo índice derecho.

En el caso de las Uniones Temporales y de los Consorcios, deberá aportar el de cada uno de los integrantes de dicha Unión Temporal y/o Consorcio.

Para el diligenciamiento la parte ilustrada como persona natural debe incluir los datos del representante legal, el formulario debe diligenciarse con la misma letra en TODAS las casillas. Este formulario es un requisito indispensable para la vinculación contractual de los proveedores a Positiva, fundamentado en la Circular Externa 026 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

12. CERTIFICADO COMPOSICIÓN ACCIONARIA

La certificación de composición accionaria deberá ser presentada únicamente por los oferentes que estén constituidos como Sociedad Anónima-S.A. o Sociedad por Acciones Simplificada-S.A.S. El certificado deberá indicar de los socios: nombre, cédula y porcentaje de participación, la descripción del capital social, el número de acciones y su valor nominal. Debe estar firmado por el Revisor Fiscal en caso de tener la obligatoriedad. Si la empresa no está obligada a tener revisor firmarán el Representante Legal y el Contador.

13. FORMATO ÚNICO DE HOJA DE VIDA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Cada Oferente deberá diligenciar el formato único de Hoja de Vida para Personas Jurídicas del Departamento Administrativo de la Función Pública (Ley 190 de 1995 y Ley 443 de 1998- Resolución 580 del 19 de agosto de 1999). Dicho formato podrá ser descargado de la página Web del Departamento Administrativo de la Función Pública

Se deberá diligenciar un formato por cada uno de los oferentes individuales y cada uno de los miembros de un consorcio o unión temporal, deberá presentar este documento debidamente diligenciado. (ANEXO No. 02 FORMATO ÚNICO DE HOJA DE VIDA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA)

14. CERTIFICACION DE PAZ Y SALVO POR CONCEPTO DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES

En cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, el oferente deberá encontrarse a paz y a salvo por concepto de aportes parafiscales de sus empleados, a la fecha de presentación de su oferta.

Por aportes parafiscales se entienden los aportes o giros a cargo de un empleador a: Sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

Para acreditar el cumplimiento de este requisito, el oferente aportará certificación expedida por su Revisor Fiscal y en el evento en que no exista obligación legal de tenerlo, la certificación deberá ser expedida por su Representante Legal. En la certificación debe constar que se encuentran a paz y a salvo por concepto de pagos de seguridad social y aportes parafiscales de sus empleados, a la fecha de la presentación de su oferta.

En el evento que el oferente sea un Consorcio o Unión Temporal, cada una de las personas jurídicas que lo integren deberá acreditar que se encuentra en paz y a salvo por concepto de aportes de seguridad social y parafiscales de sus empleados a la fecha de presentación de su oferta, según lo establecido a este respecto en los literales anteriores.

15. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

El oferente presentará con la oferta garantía de seriedad de la misma a favor de Positiva Compañía de Seguros S.A. (Entidades Públicas con régimen privado de contratación), expedida por una

Compañía de Seguros, legalmente establecida en Colombia, o garantía bancaria. La cual deberá estar firmada en original por el tomador.

- Expedición: deberá ser expedida con fecha anterior a la presentación de la oferta por una Compañía de Seguros, legalmente establecida en Colombia.
- Beneficiario de la Garantía: La Garantía de Seriedad debe estar debidamente firmada y establecer como beneficiario a Positiva Compañía de Seguros S.A, y al oferente como tomador y afianzado de la misma. Cuando el ofrecimiento sea presentado por un oferente plural bajo la figura de Unión Temporal, Consorcio o Contrato de Asociación Futura, la garantía deberá ser otorgada a nombre de la Unión Temporal o Consorcio, mencionado a todos los integrantes del oferente plural.
- Monto de la Garantía: El valor de la garantía será del valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presupuesto oficial estimado para la presente contratación, incluido el impuesto al valor agregado IVA, si se causa.
- Vigencia de la Garantía: La Garantía de Seriedad deberá tener una vigencia de noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha del cierre de la Invitación Pública, para el caso en esta invitación deberán fijarse en el cronograma y las posibles adendas según las cuales se modifique la fecha de cierre. Debe cubrir, como mínimo, desde la fecha y hora del cierre del presente proceso y hasta la aprobación de la garantía que ampara los riesgos propios de la etapa contractual. El Oferente deberá ampliar la vigencia de la póliza en el caso de presentarse prórrogas en los plazos de la Selección, de la adjudicación, o de la suscripción del contrato según sea el caso, no cubiertas con la vigencia inicial.

La no aceptación de prorrogar la garantía por el término señalado, o el no hacerlo oportunamente, es signo evidente de la voluntad de abandonar el proceso y en consecuencia se rechazará la oferta, y se hará efectiva la garantía de seriedad.

- Devolución de garantías y ofertas: Una vez finalizado el proceso de selección, los oferentes no seleccionados, podrán acercarse a reclamar el original de la garantía de seriedad de la oferta y los demás documentos, transcurridos mínimo quince (15) días y máximo treinta (30) días siguientes a la fecha en que quede en firme la selección de acuerdo con el cronograma previsto para el proceso, de lo contrario, Positiva Compañía de Seguros S.A. procederá al archivo magnético de la oferta original y la destrucción de los documentos físicos.
- Riesgos derivados del incumplimiento del ofrecimiento: La garantía de seriedad de la oferta cubrirá los perjuicios derivados del incumplimiento del ofrecimiento, en los siguientes eventos: La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del oferente seleccionado; La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando el término previsto en los Términos de Referencia para la adjudicación del contrato se prorrogue o cuando el término

previsto para la suscripción del contrato se prorrogue, siempre y cuando esas prórrogas no excedan un término de tres (3) meses; La falta de otorgamiento por parte del oferente seleccionado, de la garantía de cumplimiento exigida por la entidad para amparar el incumplimiento de las obligaciones del contrato. El retiro de la oferta después de vencido el término fijado para la presentación de las ofertas.

Cuando la Póliza de Seguros o la Garantía Bancaria no sea expedida de acuerdo con los requerimientos de los presentes términos, el Oferente debe modificarla dentro del plazo que indique Positiva Compañía de Seguros S.A., de lo contrario incurrirá en causal de rechazo de la oferta.

Positiva Compañía de Seguros S.A. hará efectiva la Garantía de Seriedad de la oferta en los siguientes casos:

- Cuando un oferente solicite el retiro de su oferta después de la fecha de cierre de la presente Invitación.
- Cuando el oferente favorecido no suscriba el contrato adjudicado
- Cuando el oferente favorecido con la adjudicación no concurra a constituir las garantías solicitadas, dentro del plazo señalado por la Entidad.

16. RECIBO DE PAGO DE LA PÓLIZA DE SERIEDAD DE LA OFERTA O CONSTANCIA

El oferente deberá presentar con su oferta el original o copia del recibo de pago de la póliza de seriedad de la oferta, el recibo o constancia de pago de la prima, o una constancia de la compañía aseguradora en la cual se exprese que la póliza no expirará por falta de su pago o por revocación unilateral

REQUISITOS EN CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO, Y AMBIENTE Y/O NORMATIVIDAD ESPECIAL

TEMA	DOCUMENTO QUE APORTARA EL OFERENTE/PROVEEDOR	TIPO B Prestación servicios fuera Positiva	
		PN	PJ
CALIDAD	Hojas de vida con soportes del perfil de cada persona vinculada en donde acredite la Educación, Formación, Habilidades y Experiencia	x	x
SST	Constancia o certificación de la implementación del sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, expedida por el representante legal tanto para personas naturales (al registrar empleados) y jurídicos. Esta constancia se presenta única vez y no tiene vencimiento.	x	x

REQUISITOS TÉCNICOS

Positiva Compañía de Seguros S.A. realizará una verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos exigidos. Para este efecto, emitirá el resultado de la evaluación de cada una de las ofertas y el concepto sobre la(s) oferta(s) que cumple(n) y la(s) que no cumple(n).

1. CARTA DE LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA (ANEXO 1 y ANEXO 2): en la cual debe incluir:

- Especificación de que ni el representante legal o su apoderado, ni el proponente mismo, ni sus integrantes o directores se encuentran incursos en las causales de inhabilidad o incompatibilidad, ni conflicto de intereses, determinadas por la constitución política y la Ley aplicable
- Las demás declaraciones y certificaciones estipuladas en el anexo 1
- Anexo 2: Ficha Técnica – Carta de Propuesta Técnica
- Firmada por el representante legal, adjuntando todos los documentos solicitados en los numerales precedentes.

Para ello ceñirse al Anexo 1. Modelo de carta de presentación de la oferta y al Anexo 2. Ficha Técnica – Carta de Propuesta Técnica

2. EXPERIENCIA DEL OFERENTE: La experiencia de los oferentes requerida en el presente proceso de selección, está determinada atendiendo las condiciones y exigencias del Contrato de Prestación de Servicios, que, para estos eventos, están determinadas en los Documentos del presente proceso de selección.

Además de los requisitos generales como la Carta de presentación de la oferta, Propuesta técnica, Plan de Contingencia, Plan de Continuidad de Negocio, Política de Confidencialidad de la información, de Protección de datos personales y de Aseguramiento de la calidad, el requisito técnico habilitante y que será el principal, debe ser el de la experiencia relacionada con el objeto contractual, para lo cual se solicitarán certificados de experiencia en los que se pueda evidenciar lo siguiente:

- a. El proponente deberá anexar mínimo dos (2) máximo tres (3) certificaciones de experiencia en contratos cuyo objeto y/o alcance y/o obligaciones sea o haya sido similar al objeto de la presente Invitación Cerrada y se hayan ejecutado o estén en ejecución en los últimos diez (10) años.
- b. La sumatoria de los presupuestos de los contratos a certificar, deberá ser igual o superior al 50% del presupuesto oficial asignado a este proceso.
- c. Los contratos certificados ya deben estar ejecutados o si están en ejecución, deben tener una ejecución presupuestal mínima del 70%.
- d. Para establecer la experiencia del oferente en el caso de las uniones temporales y/o consorcios, se determinará de acuerdo con la experiencia relacionada que certifique al menos uno de sus integrantes.
- e. Si en una de las certificaciones presentadas se relaciona más de un contrato, solo se tendrán en cuenta aquellos contratos que cumplan con las condiciones solicitadas y se computará cada uno de manera individual.

- f. No se aceptarán certificaciones suscritas por el mismo oferente o por los otros miembros de Consorcios o Uniones Temporales.
- g. Sólo se tendrán en cuenta para la verificación, aquellas certificaciones que reúnan la totalidad de los requisitos exigidos.
- h. Se realizará visita obligatoria al lugar en el que el proveedor se ubicaría para la operación de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., con el objetivo de conocer *in situ*, su funcionamiento y operatividad técnica para sus proyectos o cuentas, además de las características de sus productos y servicios, localización, equipos, infraestructura, herramientas tecnológicas y organización requerida para la ejecución de las obligaciones contractuales.
- i. En caso de Consorcios o Uniones temporales, la experiencia será la sumatoria de las certificaciones aportadas por al menos uno los miembros de dicho consorcio o unión temporal.

REQUISITOS FINANCIEROS

VERIFICACIÓN DE REQUISITOS MÍNIMOS FINANCIEROS

Positiva Compañía de Seguros S.A., realizará una verificación del cumplimiento de los requisitos financieros exigidos en el presente numeral. Para este efecto, emitirá el resultado de la revisión de cada una de las ofertas y el concepto sobre la(s) oferta(s) que cumple(n) y la(s) que no cumple(n), verificando el estricto cumplimiento de los requisitos exigidos en el presente documento.

La entidad contratante podrá solicitar aclaración al proponente en el (los) aspecto(s) que considere necesarios a lo que el proponente deberá responder dentro del término establecido.

La verificación de capacidad financiera será de habilitación y no de calificación, por tanto, si el proponente cumple con todos los requisitos y aspectos que determinan la capacidad financiera, su propuesta se evaluará como HABILITADA; en caso contrario, se evaluará como NO HABILITADA.

VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA

El proponente deberá aportar los documentos de los que trata este numeral, los cuales serán objeto de verificación por parte de la entidad contratante, con el propósito de determinar el cumplimiento de los requerimientos de admisibilidad financiera y la consistencia de las cifras.

Los oferentes deberán aportar la siguiente información:

- a. Fotocopia legible de los Estados financieros firmados, comparados con corte a 31 de diciembre 2022 comparados con el año inmediatamente anterior:
 - Balance General
 - Estado de Resultados
 - Notas a los Estados Financieros
 - Dictamen de revisor Fiscal¹ (en caso de estar obligado a tenerlo).
- b. Los proponentes deberán anexar fotocopia ampliada al 150% de la tarjeta profesional y del certificado de Vigencia de la Inscripción y antecedentes disciplinarios emitido por la Junta Central

¹ Se debe tener en cuenta que el dictamen que presente el oferente (en caso de que aplique), tendrá efectos de "No habilitada" sobre la propuesta, dependiendo de la calidad del pronunciamiento, de modo que si el dictamen es negativo o si se realiza una abstención de presentarlo se deshabilitará la oferta, y si se presenta con salvedades, Positiva podrá deshabilitar la oferta al evaluar el caso.

de contadores, tanto del Contador como del Revisor Fiscal con no más de tres (3) meses calendario de expedición.

- c. En caso de que el proponente esté obligado a presentar Declaración Tributaria de Impuesto de Renta y Complementarios, deberá anexar la fotocopia legible de dicha declaración correspondiente al año 2021.

INFORMACIÓN PARA TENER EN CUENTA:

- Toda la información financiera de compañías legalmente establecidas en Colombia deberá ser presentada en moneda legal colombiana, de conformidad con el Decreto 2420 de 2015. Positiva Compañía de Seguros S.A. si lo considera necesario, se reserva la facultad de solicitar información adicional, con el fin de verificar y/o aclarar los datos reportados en los certificados requeridos.
- Los Estados Financieros deberán estar certificados por el Representante Legal y el Contador Público que los elaboró según lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 222 de 1995.
- Los Estados de Situación Financiera deberán estar dictaminados de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 222 de 1995 y el Decreto 302 de 2015. Dichos estados de situación financiera deberán llevar la nota "ver opinión adjunta" u otra similar en todos los documentos.
- En los casos en que el proponente no esté obligado a contar con Revisor fiscal, se deberá anexar la certificación que justifique y demuestre la no obligatoriedad de contar con él, firmada por el representante legal.
- Los estados financieros deben contar con la clasificación y discriminación detallada que permita realizar la validación y cálculo de los indicadores que se requieren para la habilitación financiera. En caso contrario se deberá adjuntar certificación expedida por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal (en caso de estar obligado a tenerlo), en donde se detallen cada uno de los indicadores relacionados en el cuadro posterior, su cálculo y resultado además de las cifras que los componen.
- En caso de discrepancia entre la información contenida en la declaración de renta y complementarios, la información contenida en los estados financieros y las cifras contenidas en el certificado de indicadores financieros Positiva Compañía de Seguros S.A. solicitará las aclaraciones al oferente.

INDICADORES FINANCIEROS N8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center) 63 empresas

INDICADOR	FÓRMULA PARA CÁLCULO	PARÁMETRO REQUERIDO
ÍNDICE DE LIQUIDEZ	$\frac{ACTIVO CORRIENTE}{PASIVO CORRIENTE}$	≥ 1.17
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	$\frac{PASIVO TOTAL}{ACTIVO TOTAL}$	$\leq 70.08\%$
RENTABILIDAD DEL ACTIVO	$\frac{UTILIDAD NETA}{ACTIVO TOTAL}$	$\geq 1.98\%$
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	$\frac{UTILIDAD NETA}{PATRIMONIO TOTAL}$	$\geq 5.97\%$
RESPALDO PATRIMONIAL	$\frac{PATRIMONIO}{VALOR PRESUPUESTADO}$	$\geq 33.96\%$

Es de suma importancia esclarecer que se considera habilitada la propuesta del oferente, si esta cumple con el parámetro requerido en cuatro (4) de los cinco (5) indicadores anteriores.

NOTAS - INFORMACIÓN ADICIONAL A TENER EN CUENTA

- Cuando la información sea expresada en miles u otro múltiplo se debe indicar tal condición.
- Para efectos del cálculo de los indicadores, se tomará en cuenta la información financiera con corte a 31 de diciembre de 2022 en caso de presentarse.
- El valor del presupuesto utilizado para el cálculo del índice de operatividad es el estimado para la prestación del servicio.
- Los integrantes de los consorcios o uniones temporales presentarán los Estados Financieros en forma independiente y la evaluación de los indicadores se realizará por medio de la ponderación de los componentes de los indicadores: En esta opción cada uno de los integrantes del oferente aporta de acuerdo con su participación en la figura del oferente plural.

$$Indicador = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Componente 1 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i}{\sum_{i=1}^n \text{Componente 2 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i}$$

- Para el caso de las personas jurídicas extranjeras que tengan domicilio o sucursal en Colombia, la contabilidad se aportará con sujeción a las leyes nacionales. Positiva Compañía de Seguros S.A. si lo considera necesario, se reserva la facultad de solicitar información adicional, con el fin de verificar y/o aclarar los datos reportados en los certificados requeridos.

•

1. FACTORES DE ESCOGENCIA PONDERACIÓN (Invitación Pública, Méritos y Cerrada)

Factor	Puntaje
Económicos	1000

Verificaciones visita técnica obligatoria	NA
Valores agregados	NA
Apoyo a la industria nacional	NA
Vinculación de población vulnerable	NA
Vinculación de trabajadores con discapacidad	NA
Uso de elementos biodegradables y/o responsables con el medio ambiente	NA

FACTOR ECONÓMICO (ANEXO 2)

El oferente que presente el menor precio del total de la oferta económica obtendrá el mayor puntaje correspondiente a 1.000 puntos y los demás obtendrán puntaje en forma descendente proporcional, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P = \frac{Pa * Pi}{Pe}$$

P = Puntaje obtenido

Pa = Puntaje asignado (1.000)

Pi = Propuesta de menor precio

Pe = Propuesta económica

El proceso de evaluación se realizará a las ofertas que haya(n) sido finalmente declarada(s) como CUMPLE en los requisitos habilitadores jurídicos, financieros y técnicos.

- Si hay una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto expresado en palabras a menos que la cantidad expresada en palabras corresponda a un error aritmético, en cuyo caso prevalecerán las cantidades en cifras.
- La carga tributaria que se genere con ocasión de la firma, ejecución y liquidación del contrato, está a cargo y es de responsabilidad exclusiva del contratista.
- Estarán a cargo del oferente todos los costos asociados a la preparación, elaboración y presentación de la oferta. Por lo tanto, Positiva Compañía de Seguros S.A no reconocerá ningún reembolso por este concepto.

CRONOGRAMA Y PROCEDIMIENTO

	Actividad	Fecha
1	Apertura del proceso de selección y solicitud de requisitos habilitantes a través de correo electrónico	18 de mayo de 2023
2	Fecha y hora límite para realizar observaciones a los estudios previos por las empresas invitadas a través del correo de contratación	Hasta las 3:00 p.m. del 19 de mayo de 2023

		Vía mensajería en la plataforma Ariba
3	Respuesta a las observaciones a los estudios previos a través del correo de contratación	23 de mayo de 2023
4	Cierre: Fecha límite de entrega documentos habilitantes a través de correo electrónico	Hasta las 3:00 p.m. del 24 de mayo de 2023 Vía mensajería en la plataforma Ariba
5	Visita a las instalaciones de los proponentes para el cumplimiento del requisito de visita técnica	25 y 26 de mayo de 2023
6	Observaciones a los documentos habilitantes	29 de mayo de 2023
7	Entrega documentos para subsanar habilitación por parte de proveedor a través de correo electrónico	Hasta las 3:00 p.m. del 31 de mayo de 2023 Vía mensajería en la plataforma Ariba
8	Habilitación de ofertas y publicación de resultado de verificación de requisitos habilitantes a través de correo electrónico	2 de junio de 2023
9	Solicitud de oferta económica únicamente a los participantes que queden habilitados a través de correo electrónico	2 de junio de 2023
10	Envío de oferta económica a través de correo electrónico ANEXO 4	Hasta las 3:00 pm del 6 de junio de 2023 Vía mensajería en la plataforma Ariba
11	Evaluación de las ofertas económicas y acta de recomendación del comité evaluador	8 de junio de 2023
12	Envío resultado de evaluaciones y adjudicación a través de correo electrónico (acta de selección)	9 de junio de 2023
13	Perfeccionamiento y legalización aceptación de oferta	Entre el 9 y 15 de junio de 2023

DESARROLLO DEL PROCESO CONTRACTUAL:

Paso 1: La compañía invitara a cada uno de los participantes solamente a través del mensajería en la plataforma Ariba

Paso 2: El participante deberá remitir los documentos habilitantes a través de la mensajería en la plataforma Ariba el día 19 de mayo de 2023 a más tardar a las 3:00 pm, los documentos remitidos con posterioridad a la hora establecida, no serán tenidos en cuenta, y como consecuencia de ello, serán objeto de requerimiento de subsanación.

Paso 3: La compañía podrá hacer requerimientos a los participantes de la invitación cerrada, de la documentación solicitada y establecida como requisito habilitante, hasta antes de la publicación de la verificación de requisitos habilitantes definitivos el 31 de mayo de 2023, la cual se publicará a las 3:00 pm.

Paso 4: El envío de la solicitud de la oferta económica se realizará únicamente a los participantes que queden habilitados, es decir, aquellos que cumplan los requisitos establecidos en los presentes estudios previos, así mismo, dicha solicitud será a través de la mensajería en la plataforma Ariba

Paso 5: El plazo máximo para que los participantes envíen la oferta económica (Anexo 2) a través de la mensajería en la plataforma Ariba, será hasta el día 2 de junio de 2023 hasta la 3:00 pm. La oferta económica que sea aportada con posterioridad a la fecha y hora anteriormente establecida, no será tenida en cuenta, y como consecuencia de ello, no se ponderará.

Paso 6: El día 8 de junio de 2023 se enviará a cada uno de los participantes el resultado de la ponderación a través de la mensajería en la plataforma Ariba

Nota 1: Es importante que cada uno de los participantes cumpla con lo establecido en el cronograma del proceso.

Nota 2: Cualquier comunicación y/o solicitud entre los participantes y la compañía se realizará única y exclusivamente a través de la mensajería en la plataforma Ariba, cualquier comunicación por otro medio no será atendida por Positiva Compañía de Seguros S.A

CRITERIOS DE DESEMPATE

En caso de existir empate entre los proponentes habilitados serán criterios de desempate en el respectivo orden los siguientes:

- Se preferirá la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros,
- En caso de persistir el empate se preferirá de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1860 de 2021, la oferta presentada por el oferente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que más del cincuenta 50% de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica, esta constituida por mujeres cabeza de familia o víctimas de violencia intrafamiliar.
- En caso de persistir el empate se preferirá la oferta presentada por el oferente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad a la que se refiere la Ley 361 de 1997.
- En caso de persistir el empate se preferirá de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1860 de 2021, la oferta presentada por el oferente que acredite en las condiciones En caso de persistir el empate se preferirá de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1860 de 2021, la

oferta presentada por el oferente que acredite en las condiciones establecidas en la ley la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la ley.

- establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rom o gitana.
- En caso de persistir el empate se preferirá de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1860 de 2021, la oferta presentada por el oferente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuotas partes de la persona jurídica está constituida por personas en proceso de reintegración o reincorporación.
- De persistir el empate se procederá al sorteo con balotas, en citación a reunión que se efectúe a los oferentes empatados.

CAUSALES DE RECHAZO DE LAS OFERTAS

La oferta será admisible o habilitada para participar en el proceso cuando haya sido presentada oportunamente con la metodología indicada, en el lugar y dentro del plazo establecido en estos Estudios Previos, se encuentre ajustada a los mismos y no se encuentre comprendida en uno de los siguientes casos que dan lugar al rechazo de la oferta:

- Cuando el Oferente habiendo sido requerido por Positiva Compañía de Seguros S.A para aportar documentos, suministrar información o realizar aclaraciones, no los allegue dentro del término fijado para el efecto en la respectiva comunicación, o habiéndolos aportado, no esté acorde con las exigencias establecidas en los Estudios Previos.
- Cuando una vez el oferente requerido para subsanar, con la información o documentación allegada se mejore la oferta.
- Cuando el mismo Oferente presente varias ofertas por sí o por interpuesta persona
- Cuando el representante legal o los representantes legales de una persona jurídica ostenten igual condición en una u otra firma que también participe en el presente proceso de selección.
- Cuando la oferta sea presentada de forma parcial o incompleta, o se deje de incluir información o documentos que de acuerdo con este documento, se consideren necesarios tanto para la presentación como para la comparación de las ofertas.
- Cuando no se presente la garantía de seriedad en el plazo máximo para radicar los requisitos habilitantes en los términos indicados por la compañía.
- Cuando no se cumpla en debida forma con las condiciones técnicas y jurídicas solicitadas en los presentes Estudios previos.
- Cuando el oferente no cumpla con los indicadores financieros exigidos en los presentes estudios previos.
- Cuando la Capacidad Organizacional del oferente no cumpla con lo establecido en los presentes estudios previos.
- Cuando el valor de la oferta supere el valor del presupuesto oficial establecido por la Compañía.

- Cuando el valor de la oferta sea considerado artificialmente bajo, de conformidad con el precio previamente establecido por el comité evaluador y una vez requerido el oferente, no justifique objetivamente el valor.
- Cuando el Oferente se encuentra incluido en casuales de inhabilidad o incompatibilidad dispuestas en la Constitución y la Ley, o presente un Conflicto de Interés que afecte la ejecución del Contrato y frente al cual no exista salvaguarda que permita superarlo o evitar que se concrete.
- Cuando el Oferente se encuentre reportado en el Boletín de Responsables Fiscales (Artículo 60, Ley 610 de 2000).

Las demás señaladas en los Estudios Previos

JEFE DE OFICINA O GERENTE RESPONSABLE AREA USUARIA			
NOMBRE: MARÍA CLARA GARRIDO GARRIDO			
CARGO: VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES			
FIRMA:			
PROFESIONAL RESPONSABLE ELABORACIÓN			
NOMBRE: LIYANY MORENO VIRVIESCAS ALEXANDRA GRANADOS GARCÍA OMAR AUGUSTO CAMARGO MORENO			
CARGO: PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 07 PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 07 ABOGADO CONTRATISTA			
FIRMA:			
Vo.Bo. RESPONSABLE GERENCIA DE ABASTECIMIENTO ESTRATEGICO:			
NOMBRE: JUAN OLARTE BAEZ			
CARGO: ABOGADO CONTRATISTA			
FIRMA:			
FECHA DE APROBACIÓN ESTUDIOS PREVIOS GERENCIA DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO	10	05	2023
RESPONSABLE AVAL OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (Cuando aplique)			
NOMBRE:			
CARGO:			
FIRMA:			
RESPONSABLE AVAL OFICINA DE ESTRATEGIA Y DESARROLLO (Ambiente y calidad) / GERENCIA DE TALENTO HUMANO (Seguridad y Salud en el Trabajo) (Cuando aplique)			
NOMBRE: N/A			
CARGO:			
FIRMA:			
RESPONSABLE AVAL OFICINA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS (Continuidad del Negocio) (Cuando aplique)			

NOMBRE:
CARGO:
FIRMA:

ANEXOS

Los anexos son herramientas que le ayudarán a elaborar el documento de estudios previos, es por ello por lo que recomendamos no imprimir a partir de esta sección y pensar en el medio ambiente.

Ficha técnica Servicios

Dependencias Usuarias	Vicepresidencia de Operaciones
1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO	Para el desarrollo de esta labor se deberá contar con una operación estructurada y con un equipo idóneo, calificado y capacitado y una infraestructura tecnológica que se adecue y soporte las necesidades. En caso de consorcios o uniones temporales, uno de los miembros o en conjunto deben cumplir con el 100% de estos requisitos. Se incluirán todas las actividades y/o servicios que se deben ejecutar con ocasión de la contratación. EL CONTRATISTA deberá cumplir con los siguientes requerimientos técnicos:

	1.1 Ubicación de la operación: Las instalaciones para la prestación del servicio de Contact Center debe estar ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C. de conformidad con los procesos que establezca POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Esta debe ser un área exclusiva dedicada a la operación y con los recursos necesarios para la prestación de los servicios, la cual deberá contar con los encerramientos recursos físicos y/o lógicos que impidan el acceso a personas no autorizados, así como la extracción de la información manejada. Para atender contingencias relacionadas con el COVID-19 y/o similares, que impliquen el distanciamiento social, y el cumplimiento de todos los lineamiento de las disposiciones del Gobierno Nacional, el proveedor deberá disponer de la infraestructura tecnológica y recurso humano necesario, con las mismas calidades, garantizando la estabilidad de los servicios, el cumplimiento de los acuerdos de Niveles de servicio, la seguridad en la información en general todos los requisitos descritos dentro de este documento para dar continuidad a la operación. ✓ EL CONTRATISTA debe ● Atender la línea de servicio al cliente de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. dirigida a clientes, no clientes, clientes potenciales de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Seguros de Vida y ciudadanos en general, derivada del flujo de llamadas de entrada recibido de los números de cabecera posicionados actualmente 3307000, 0180000111170, 6502200 (conmutador Casa Matriz) y #533 a través de los cuatro operadores de telefonía celular Claro, Movistar, Tigo, ETB y los demás operadores de telefonía móvil que Positiva disponga, cumpliendo con los niveles de servicio y las demás condiciones de calidad y oportunidad exigidas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para la prestación del servicio. ● Atender el correo de servicio al cliente que incluye: ● Gestión de acuerdo con la complejidad de la pretensión del remitente se radica el caso y se direcciona al área responsable. Para lo anterior el eventual proveedor contará con un protocolo y una guía con las directrices acerca de los trámites que realiza cada área.
--	--

	• Gestion desde la cuenta de Servicio al cliente aquellos requerimientos donde la pretensión del remitente es de fácil respuesta y no se necesita de trámite por parte del área responsable del proceso. La respuesta se envía de acuerdo con los protocolos entregados por las áreas dueñas de proceso. Si la pretensión del remitente no es clara o hacen falta datos de contacto: El operador solicita aclaración o envío de información. Si la pretensión del remitente pertenece a un área diferente a la de atención al ciudadano y esta cuenta con correo institucional, la pretensión se direcciona a éste. La gestión de los correos se debe realizar máximo dentro del día hábil siguiente de llegada. • En la actualidad POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. cuenta con una infraestructura telefónica en protocolo SIP que soportan 150 llamadas de manera simultánea. Esta troncal es de Propiedad de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. y el consumo es asumido también por Positiva. El Proveedor deberá contar con la infraestructura para recibir esta troncal y deberá garantizar la disponibilidad y continuidad de la operación de las numeraciones: línea Nacional 018000111170, la línea local 3307000, el #533 de los cuatro (4) operadores de telefonía celular Movistar. Claro, ETB, Tigo y cualquier otro operador que Positiva disponga. • El contratista dispondrá de una segunda Troncal SIP propia que tenga bajo su administración, monitoreo configuración, actualización y soporte de la operación. Este canal deberá estar implementado con el mismo ISP de la Troncal SIP principal para que a nivel de continuidad del servicio, no haya cambios en la numeración actual ante un fallo de esta. De presentar el contratista una alternativa con un ISP diferente se deberá garantizar que la numeración actual se mantenga en los desbordes de las llamadas entrantes. Las llamadas que deban ser transferidas al aliado estratégico de operación Logística deben ser enviadas a través de una troncal SIP provista por el aliado estratégico
--	--

	de operación logística. A través de esta troncal se debe establecer una comunicación bidireccional entre los dos proveedores y así mismo deberá soportar la conectividad para la troncal SIP alterna que hará funciones de línea backup ante cualquier fallo sobre la principal con el Operador Logístico. Para el caso del conmutador de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. en Casa Matriz, se realizará una programación entre el CONTRATISTA para establecer un canal de datos de 5MB provisto por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. se establezca una comunicación bidireccional, por la que cursarán también las aplicaciones y/o servicios de IAXIS, SNP y BEPS. ● Atender las campañas de comercialización de productos, cuyo propósito principal sea realizar la labor comercial y operativa de promoción y venta telefónica de ARL y seguros de vida, de acuerdo con las políticas y procedimientos que defina la organización. Las actividades que se deben desarrollar para esta gestión son: ✓ Atender los prospectos del ramo de vida que sean asignados, con el fin de incentivar la colocación de productos. ✓ Realizar la atención y venta a prospectos que se deriven de campañas de pauta digital desde distintas redes sociales y Pagina Web, integrando la data de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para garantizar la respuesta oportuna a las solicitudes en menos de dos (2) horas. ✓ Realizar gestión para atender los requerimientos de los clientes, a través de las diferentes herramientas dispuestas: IVR, correo electrónico, WhatsApp, chat web y las que se soliciten a futuro. ✓ Asesorar y atender las campañas dirigidas a clientes nuevos y actuales derivados de cualquiera de los ramos establecidos por la compañía. ✓ Registrar en el aplicativo que designe POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. la información comercial y gestión realizada a las bases de datos entregadas por la compañía, generando los respectivos informes de gestión.
--	--

	✓ Asesorar a los prospectos en las coberturas y condiciones particulares de cada uno de los productos del ramo de vida. ✓ Asesorar a los prospectos en las coberturas y condiciones particulares del ramo de ARL. ✓ Cumplir con las metas de ventas establecidas para el cumplimiento de ANS y presupuesto asignado a estas campañas. ✓ Participar activamente en las capacitaciones que la Compañía defina para el fortalecimiento de las competencias de los asesores comerciales. ✓ Atención de llamadas in bound de clientes para mantenimiento de las pólizas. ✓ Realizar gestión de cobro garantizando el recaudo de las colocaciones (ventas) del Contact center. ✓ Realizar gestión de llamadas de auditoría a las pólizas de seguro exequial, por los servicios prestados por los proveedores funerarios. ✓ Realizar llamadas de bienvenida a pólizas individuales familiares. ✓ Atención de correo corporativo seguroexequial@positiva.gov.co y los demás que se puedan suministrar para esta gestión. ✓ Desarrollar y actualizar las versiones necesarias solicitadas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, a la aplicación web de consulta de asegurados de pólizas exequiales y generar los usuarios necesarios que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. considere. ✓ Llevar a cabo de forma proactiva las iniciativas necesarias que permitan el mejoramiento de la operación en cada una de las labores realizadas. ✓ Garantizar la cobertura permanente de recurso humano establecido a través del número de posiciones y horarios establecidos para las campañas. ✓ Las demás funciones asignadas por el jefe inmediato y la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño. ✓ De acuerdo con el cumplimiento de las metas, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. realizará el respectivo pago de las comisiones por las ventas efectivas, a través de la facturación mensual que se
--	---

	realiza al Contratista y este a su vez se encargará de realizar el respectivo pago a los asesores que realizaron las ventas. ✓ El pago de comisiones que lleva a cabo POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS por las ventas efectivas, solo se realizarán, una vez se hayan adjuntado todos los documentos debidamente diligenciados, expedición de la póliza en el sistema y con la aplicación del pago de la prima de la póliza. ✓ La comisión pagada por venta efectiva se establecerá de acuerdo con las políticas establecidas por Positiva para cada producto o campaña. ✓ El Eventual Proveedor deberá garantizar y acreditar ante POSITIVA que estas comisiones sean canceladas a los asesores comerciales, dentro de los siguientes 60 días calendario, posteriores al reconocimiento de la venta por parte de POSITIVA. ● Realizar remarcaciones o transferencias de llamadas a números telefónicos específicos que enrutarán las llamadas a otros proveedores estratégicos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. o a través de la configuración de skilles específicos dentro de la operación. ● Permitir instalación de canales propios de comunicación y datos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. en sus instalaciones, que cumplan con las especificaciones de seguridad, para lo cual se deberá permitir realizar el estudio de viabilidad e instalación de los canales a los operadores que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. designe. ● Suministrar los equipos de cómputo, servidores y demás elementos técnicos y tecnológicos requeridos para la correcta prestación de los servicios que garanticen la seguridad en la información, productividad y calidad en la atención de Contact center. ● Los equipos de cómputo asignados para la operación del Contact Center deberán contar mínimo con las siguientes especificaciones: ● Equipo de escritorio ● Sistema Operativo: Windows 10 o superior ● Memoria RAM, mínimo 8GB o superior
--	---

	● Procesador Intel Core i5 de séptima generación en adelante No aplicar AMD (RAIZEN) ● Disco Duro 500 Gb ● Tarjeta de red: Mínimo de 1Gbps ● Antivirus corporativo licenciado ● Monitor: 18 Pulgadas ● Los demás accesorios (teléfonos, diademas, teclado, Mouse y puesto de trabajo, etc.), requeridos para el Funcionamiento deberán cumplir con la normatividad vigente del SGSST. ● Suministrar el servicio de telecomunicaciones necesario para el desarrollo de las actividades de Contact Center. ● Brindar el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada (equipos de cómputo, servidores, canales de comunicación, teléfonos, diademas, etc.) ● Realizar el dimensionamiento del tráfico de los canales y las operaciones. ● Generar propuestas de dimensionamiento prospectivo o estadístico. ● Realizar análisis del dimensionamiento para la demanda de las operaciones activas o estudio de dimensionamiento para operaciones futuras. ● La elaboración de mallas de los turnos por cada uno de los canales de contacto. ● Permitir, cuando así lo disponga POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, realizar auditorías o revisiones en su infraestructura, sistemas, procesos y procedimientos para garantizar el cumplimiento de todos los requerimientos descritos en este documento. ● Hacer seguimiento sobre los Acuerdos de Niveles de Servicio que permitan el control permanente sobre la operación y los resultados. ● Gestionar (atender, orientar, asesorar, registrar los servicios requeridos por el asegurado, entregar respuesta al asegurado según el medio, que corresponda y solucionar con amabilidad y oportunidad), los contactos en el servicio, entendiendo que integran atención tipo Contact center. ● Capturar a través de los medios definidos, la información obtenida y entregada a los asegurados de la Compañía y en general a todas las personas que se comuniquen, con el propósito de llevar la
--	--

	trazabilidad de las gestiones y contactos y contar con información de calidad que soporte la toma de decisiones. ● Llevar a cabo las iniciativas de atención por medios virtuales, que permitan la evolución de la atención hacia canales no presenciales. ● Destinar 1 (un) puesto de trabajo operativo, (dentro de la operación) con acceso a internet a las páginas autorizadas, correo electrónico de la compañía, y con licencia de office, con el fin de ser destinados a la gestión de promoción y prevención por una o dos asesoras de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. sin que implique costo alguno para POSITIVA ● Destinar un puesto de trabajo, con acceso a internet a las páginas autorizadas, correo electrónico de la compañía, con licencia de office y todas las herramientas del CONTRATISTA para monitoreo y seguimiento a la calidad del servicio con el fin de ser destinados al apoyo y seguimiento a la operación por un funcionario de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., sin que implique costo alguno para POSITIVA. ● Destinar un puesto de trabajo integral control y seguimiento a la operación, (elevado tipo supervisor y que incluye el recurso humano) para control de los procesos relacionados con el Contact Center de Positiva, cuyo direccionamiento estará a cargo del CONTRATANTE. Debe estar ubicado dentro de la operación con acceso a internet a las páginas autorizadas, correo electrónico de la compañía, con licencia de office, y todas las herramientas del CONTRATISTA para monitoreo y seguimiento a la calidad del servicio. Entre las principales funciones que desarrollarán serán: ● Realizar monitoreos de llamadas en vivo, grabaciones, chats, whatsapp, al lado y cliente oculto a todos los asesores de la operación. ● Asistencia a reuniones de calibraciones, talleres de escuchas y reuniones administrativas de la operación. ● Presencia permanente en piso validando el cumplimiento de ANS. ● Conexión permanente a la herramienta de monitoreo de la planta telefónica, monitoreando los indicadores de las líneas de atención.
--	--

- Monitoreo permanente al ausentismo y rotación de la campaña.
- Análisis, trámite y envío de respuestas de PQR interpuestas al Contact Center
- Escalar casos a las áreas de la compañía que requieran de solución para dar respuesta oportuna a los requerimientos de los clientes.
- Garantizar actualización de las políticas, procedimientos, protocolos e información en los aplicativos del Contact Center.
- Diseñar y aplicar evaluaciones a todos los asesores de la operación.
- Diseñar y aplicar evaluaciones a los asesores nuevos de la operación con el fin de ser certificados para iniciar gestión en la campaña.
- Implementar mecanismos que aseguren que los contactos que realicen los asegurados según el canal de ingreso (llamadas, correo, web, chat, SMS, WhatsApp y otros que se implementen). se gestionen bajo una única herramienta y una estrategia OMNICANAL que se integre con el C.R.M de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Acceder a los aplicativos dispuestos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS para la atención de los clientes, utilizando todas las seguridades necesarias que garantizan el acceso exclusivo para la operación de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. S.A, la cual se realiza vía VPN site to site. En la siguiente tabla se presenta la relación de los sistemas de información de usuario vigente y a las cuales se dará acceso. Estos, en todo caso, podrán modificarse según indique POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

ITEM	SISTEMA
1	Cuida 1
2	Cuida 2
3	SIARP
4	IAXIS
5	SNP- Nómina de Pensionados y BEPS

6	SFTP- Diferentes bases en Excel
	7
	Gestor documental Edesk
	8
	Nuevo Gestor Documental Positiva
	9
	ALISSTA®.
10	CRM Odoo
11	Core Vida

- Dar cumplimiento a las políticas, procedimientos, instrucciones y directrices de la Compañía, así como las normativas legales vigentes relacionadas al servicio.
- Suministrar un recurso de desarrollador para cumplir con los requerimientos tecnológicos a Nivel de IVR, desarrollo de herramientas, web services, entre otros. Igualmente, este recurso deberá estar disponible para atender cualquier requerimiento adicional durante la vigencia del contrato, sin que implique costos adicionales para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.S.A.
- Contar con una plataforma tecnológica en la que se puedan registrar los planes de acción implementados en la campaña (Preventivos, correctivos y de mejora, que permitan ser gestionados, realizar seguimiento, adjuntar soportes y llevar la trazabilidad total hasta su ejecución y cierre).
- Grabar el cien por ciento (100%) de las llamadas tanto de ingreso (in- bound), como de salida (Out-bound) y ser debidamente archivadas y custodiadas por EL CONTRATISTA, por un término no inferior a dos (2) años, de igual manera los soportes de los datos de los servicios brindados a través del Contact Center. Todas las llamadas se almacenarán en el formato Digital (*.gsm, *.wav, *.mp3) que requiera POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

	• Etiquetar las llamadas para que puedan ser consultadas mediante página Web o programa habilitado por EL CONTRATISTA, en cualquier momento y por diferentes parámetros como número de identificación, número telefónico del cliente, fecha de grabación, nombre del cliente y rango de horario. • Contar con un mecanismo que permita ubicar en línea las grabaciones menores a un mes de las llamadas requeridas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., para control y gestión de la calidad de la operación, las grabaciones mayores a un mes serán solicitadas a través del canal definido y el tiempo de entrega máximo deberá ser no mayor a 24 horas. Las llamadas podrán ser reproducidas por cualquier reproductor de Audio como QuickTime o Windows Media Player. • Guardar registro de los datos de las interacciones realizadas por los diferentes canales, ejemplo: Bitácoras de Chat, SMS, grabaciones de audio. • Brindar el Servicio y la plataforma para el envío de mensajería de texto. • Brindar el Servicio de Horas Back Office para atender las actividades que, en caso de ser requeridas por Positiva, previamente y por escrito se acuerden entre las partes contratantes como, por ejemplo, atención de correos electrónicos y radicación de PQRD. • Atender las solicitudes, quejas y reclamos, para lo cual prestará el servicio de atención telefónica a clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., para radicar y solucionar en primer nivel los problemas, inconvenientes o solicitudes presentados en relación con los productos y servicios ofrecidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, en caso de ser necesario realizar los escalamientos, utilizando el aplicativo de quejas y reclamos, de acuerdo con los guiones y procedimientos suministrados y aprobados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. • Implementar y ofrecer el servicio de atención a los usuarios que utilicen la página de internet de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. (click to call) a través de un link desde la Página web y/o desde la aplicación móvil que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. defina, garantizando una comunicación adecuada hacia los asesores, para
--	--

	que los clientes puedan realizar sus llamadas al Contact Center y consultar por un producto específico. • Elaborar las respuestas en el formato establecido, a las PQRD interpuestas por el servicio del Contact Center, previo análisis de la trazabilidad de los casos, para ser entregadas a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS con los debidos soportes que sustenten la respuesta. Esta será validada por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y posteriormente será enviada al cliente dentro de los plazos establecidos. Estas respuestas a las PQR identificadas por su gestión se deben atender dentro de las 72/horas posteriores a su notificación que incluyan la procedencia de estas y acciones establecidas. En caso tal de que la PQR, sea catalogada como una PQR express, esta respuesta deberá ser elaborada dentro de las 24 horas posteriores a su notificación y de la misma forma incluyendo la procedencia de estas y acciones establecidas. • Elaborar las respuestas en el formato establecido a las quejas escaladas desde la compañía por el servicio brindado a través de la línea. • Para efectos de indicadores relacionados con las PQRD radicadas por el servicio de contact center, se tomará en cuenta el mes en que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS informe al contratista la solicitud de la atención de la misma. • Atender las campañas que se acuerden entre las partes, entendiendo por tal, y solo a manera de ejemplo, las gestiones de atención básica al cliente, promociones, encuestas de satisfacción, actualización de datos, ventas, entre otras. • Permitir cuando así lo disponga POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, realizar auditorías al CONTRATISTA o revisiones en su infraestructura, sistemas, procesos y procedimientos para garantizar el cumplimiento de todos los requerimientos descritos en este documento. • Actualizar la base de datos de los clientes que se comuniquen con la línea de Servicio al Cliente, los cuales podrán ser reportados directamente a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. a través de los aplicativos, o diligenciamiento de formularios
--	--

	que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. designe y/o bases de datos. ● Remitir de manera diaria el detalle de la tipificación de las llamadas tramitadas a través del CRM que le permitan a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. identificar los motivos de comunicación. ● Disponer de sitio web dispuesto por EL CONTRATISTA (aulas virtuales) para que los asesores de servicio tengan el acceso a la información necesaria para atender los requerimientos de información en la operación. ● Realizar las mediciones que las campañas requieran, siguiendo los parámetros determinados de mutuo acuerdo por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y EL CONTRATISTA. ● Rendir los informes que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. requiera y en las condiciones en que se necesite, siempre y cuando dicho informe no tenga incidencia económica para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. ● Implementar contingencias y planes de Continuidad a nivel de personal y recursos técnicos a fin de garantizar continuidad en la prestación del servicio, así como los indicadores esperados por la Compañía. ● Contar con los mecanismos que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de los requerimientos de la Circular 029 de 2014, de la Superintendencia financiera y Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales. ● Contar con los mecanismos que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de los requerimientos de la Circular 024 del 2021, de la Superintendencia financiera en lo que les resulte aplicable. ● Garantizar el acceso a internet para las personas que designe POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. ya que por sus funciones deben tener este servicio. ● Ofrecer el servicio de asesoría y atención a través del canal de atención Chat para todos los perfiles de cliente, para lo cual el personal asignado deberá tener excelente redacción y ortografía. ✓ Servicios in bound y out bound
--	--

- Atender las diferentes líneas de entrada de llamadas de clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Atención IVR transaccional y no transaccional.
- Atención Chat Virtual
- Atención Clic to Call
- Campañas Out bound por horas y por posición.
- Envío de SMS (mensajes de texto)
- Envío de correos electrónicos
- Envío mensajes de voz automático
- Labores de Back Office
- Virtual Hold

Los servicios serán utilizados de acuerdo con las necesidades y tiempos establecidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

✓ Inicio o cierre de un servicio:

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. tendrá la facultad de iniciar un nuevo servicio o cerrar uno teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

- Inicio de un nuevo Servicio

Para el inicio de un nuevo servicio POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. notificará a EL CONTRATISTA y se pactarán conjuntamente los tiempos de montaje e implementación, de acuerdo con el servicio requerido para lo cual se entregará el detalle por escrito con la siguiente información:

- Tipo de Servicio
- Horario de Servicio (Fecha de inicio y fin del servicio)
- Servicio Ofrecido
- Número de registros (Si aplica)
- Número de contactos (Si aplica)
- Efectividad esperada
- Guion (Si aplica)
- Indicadores de gestión.

EL CONTRATISTA deberá:

- Dimensionar el servicio
- Seleccionar personal con el perfil requerido (staff).
- Implementar cronograma de capacitación, acorde con el cronograma de capacitación de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Generar los informes de gestión de manera periódica según se acuerde entre las partes.

	● Incorporar los nuevos indicadores a las estadísticas de gestión. ● Cierre de un servicio El cierre de un servicio se puede dar por: ● Terminación del objeto para el cual fue creado. ● Los resultados de gestión son inferiores a los mínimos esperados de acuerdo con los indicadores de gestión y por más de dos meses consecutivos. ● Por decisión discrecional de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., deberá avisar por lo menos con 10 (diez) días hábiles de anticipación a EL CONTRATISTA acerca del cierre o la culminación de un servicio. ✓ Cambio de tráfico en las líneas de atención in-bound, chat y click to call Los volúmenes de operaciones a través de estos canales pueden aumentar o disminuir, por tal razón EL CONTRATISTA, deberá estar en la capacidad de aumentar o disminuir todos los recursos involucrados en la prestación del servicio tales como: técnicos, humanos, administrativos, financieros y los demás contenidos en el contrato. EL CONTRATISTA debe contemplar e implementar estrategias de rápida reacción con el fin de cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos. En caso de un aumento de tráfico en las llamadas o en las transacciones, EL CONTRATISTA debe estar en la capacidad de: ● Reaccionar ante el número del tráfico y/o transacciones de manera inmediata; cumpliendo con los acuerdos de Niveles de Servicio. ● Dimensionar semanalmente el recurso humano y planear los recursos asignados para el servicio, con los diferentes componentes físicos, tecnológicos y de comunicaciones, a fin de cumplir con los indicadores definidos contractualmente por la Compañía, la eficiencia esperada, acorde a las políticas de austeridad del gasto. El pronóstico del corto plazo debe ser reportado semanalmente a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y dimensionado con base en los históricos de atención. El dimensionamiento de mediano plazo debe ser
--	---

	enviado siempre antes del inicio del siguiente mes. Estos dimensionamientos serán previamente revisados y avalados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. ● Contar con herramientas tecnológicas y estadísticas que permitan en tiempo real: programar turnos, distribuir mallas, planificar los recursos y administrar el tráfico en función de los niveles de servicio e indicadores de eficiencia definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. ✓ Requerimientos en canales de comunicación ● Suministrar los canales de voz y datos alternos para atender el tráfico de las llamadas entrantes y salientes (Troncales SIP, E1, equipos terminales de datos/voz, entre otros). Se deberá garantizar el número de canales o líneas dedicadas y exclusivas para atender la capacidad de llamadas generadas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. a través de sus líneas telefónicas. ● Los enlaces de comunicación deberán ser redundantes e independientes a nivel físico y de operador. ● Realizar el desborde de las llamadas para las opciones en que se requieran la prestación de los servicios médico-asistenciales, hacia el proveedor de Operación Logística designado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Las llamadas deben ser enviadas a través de una troncal SIP provista por el aliado estratégico de operación logística. A través de esta troncal se debe establecer una comunicación bidireccional entre los dos proveedores. ● En la actualidad POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. cuenta con una infraestructura telefónica en protocolo SIP que soportan 150 llamadas de manera simultánea. Esta troncal es de Propiedad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y el consumo es asumido también por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. EL EVENTUAL PROVEEDOR deberá contar con la infraestructura para recibir esta troncal. ● El oferente dispondrá bajo su propia operación y recursos de la segunda línea de Troncal SIP que
--	--

	hará la función de alterna a la operación ante fallos de la principal. ● Implementar y ofrecer el servicio de atención a los usuarios que utilicen la página de internet de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. (click to call) a través de un enlace desde la Página web y/o desde la aplicación móvil que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. defina, garantizando una comunicación adecuada hacia los asesores, para que los clientes puedan realizar sus llamadas al Contact Center center y consultar por un producto específico ● Atender las llamadas derivadas del Conmutador de la oficina de Casa Matriz (6502200) de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. cuando el usuario seleccione la opción de paso a la operadora, con el mismo personal destinado para la atención de llamadas en general de la línea. En caso tal de que el usuario informe que desea comunicarse a una extensión de Casa Matriz de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., el asesor deberá redireccionarlo a la extensión solicitada, para ello se dispondrá el correspondiente directorio que será actualizado de forma permanente. ● Atender las campañas que se acuerden entre las partes, entendiendo por tal, y solo a manera de ejemplo, las gestiones de atención básica al cliente, promociones, encuestas de satisfacción, actualización de datos, ventas, entre otras. ● Disponer y aprovisionar el servicio de SFTP para intercambio de archivos entre POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y EL CONTRATISTA. ● Realizar el desborde de las llamadas para las opciones en que se requieran la prestación de los servicios médico-asistenciales, hacia el proveedor de Operación Logística designado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Las llamadas deben ser enviadas a través de una troncal SIP provista por el aliado estratégico de operación logística. A través de esta troncal se debe establecer una comunicación bidireccional entre los dos proveedores. ● Disponer del servicio de virtual Hold, para que los clientes tengan la opción de dejar sus datos para que la llamada sea devuelta por el sistema en un tiempo establecido. Este servicio se activará en los momentos en que Positiva lo solicite al
--	---

	CONTRATISTA teniendo en cuenta necesidades del servicio, o por situaciones particulares que se puedan presentar en la operación. • Proveer el servicio de telecomunicaciones necesario para el desarrollo de las actividades de Gestión de encuestas de satisfacción, campañas informativas, bienvenidas, retención, ventas, fidelización, renovación y recordación, que previamente y por escrito se acuerden entre las partes. • En la actualidad POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. cuenta con una infraestructura telefónica en protocolo SIP que soportan 150 llamadas de manera simultánea. Esta troncal es de Propiedad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y el consumo es asumido también por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. EL CONTRATISTA deberá contar con la infraestructura para recibir esta troncal SIP o cualquier otra tecnología de voz basada en tecnología SIP • Permitir la instalación de canales propios de comunicación y datos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. en sus instalaciones, que cumplan con las especificaciones de seguridad, para lo cual se deberá permitir realizar el estudio de viabilidad de los operadores que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. designe. • POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. proporcionará la línea Nacional 018000111170, la línea local 3307000, la línea local del conmutador de Casa Matriz 6502200, el #533 de los cuatro (4) operadores de telefonía celular Movistar. Claro, ETB, Tigo y cualquier otro operador que Positiva disponga. Estos números serán enrutados al número de cabecera indicado por EL CONTRATISTA. El consumo de estas líneas está a cargo de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. Sobre esta infraestructura cursara exclusivamente el tráfico de información, de entrada y de salida relacionada con POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. • POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. proporcionará la línea de WhatsApp 312 3434080 • Para los demás servicios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. EL CONTRATISTA deberá garantizar en su salida a internet un estimado entre 100 y 200 Mbps mínimo, en caso de requerir una asignación dedicada por puesto de trabajo, esta debe ser mínima de 400 Kbps.
--	--

	• EL CONTRATISTA deberá asumir el costo del servicio de los canales de datos que requiera para soportar la operación y de la misma forma deberá ajustar el ancho de banda de acuerdo con el dimensionamiento del tráfico de la operación. • Monitorear constantemente los canales telefónicos con el fin de informar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. el % de su ocupación y cuando esté presente una saturación mayor o igual al 80%, deberá alertar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para que se realice el respectivo análisis de la necesidad de realizar algún crecimiento en esta infraestructura. En la actualidad se cuenta con una infraestructura telefónica en protocolo SIP que soportan 150 llamadas de manera simultáneas de los números mencionados en el párrafo anterior. • Para el caso del conmutador de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. en Casa Matriz, Se realizará una programación entre dicha planta y la del CONTRATISTA por medio de protocolo SIP, para que a través de un canal de datos de 4 megas provisto por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. se establezca una comunicación bidireccional. • POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. se reserva la facultad de instalar sus propios canales telefónicos y de datos en las instalaciones del CONTRATISTA en el caso de que el crecimiento o las necesidades de la compañía así lo requieran. • EL CONTRATISTA debe realizar el desborde de las llamadas a los proveedores estratégicos que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. requiera para atender procesos específicos. • Contar con herramientas tecnológicas que permitan monitorear el funcionamiento de la línea de forma permanente (7*24) y que generen alertas cuando se detecte alguna inconsistencia. • Realizar las transferencias de llamadas de los asesores del Contact Center hacia el Operador Logístico realizando la respectiva configuración de los VDN's, que direccionaran a Skilles específicos. • Garantizar el crecimiento de canal en los casos de crecimiento de la operación por aumento en el tráfico sin que implique costo para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. • Entregar el documento de DIAGRAMA DE ARQUITECTURA Y DIAGRAMA FUNCIONAL de la solución de voz.
--	--

	● Reportar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. de forma permanente los hallazgos o anomalías presentados durante la prestación de servicios generados para la atención en la línea. ✓ Funcionalidades Tecnológicas: Todas las funcionalidades tecnológicas suministradas por el proveedor hacen parte de la medición del indicador de la disponibilidad de la plataforma tecnológica. ▪ Sistema de telefonía: El sistema de telefonía suministrada debe tener distribución automática de llamadas: (ACD) que permita: ● Medir el tiempo exacto en que ingresa una llamada, con control del enrutamiento realizado por los asesores y el tiempo, debe administrar llamadas entrantes y salientes, distribuye a los asesores dependiendo del rol que se le asigne, basándose en reglas y algoritmos configurables como balanceo de cargas, habilidades entre otras. ● La implementación de mensajes de espera diferenciados por servicio, proceso u horario, según lo solicite POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. ● Definición de prioridades en números de entrada a los diferentes skills de la campaña. ● Definición de incremento de prioridades por tiempos de espera. ● Debe permitir asignación de skill y asesores de manera parametrizable. ● El acceso al sistema para realizar el monitoreo en línea a nivel de reportes observando todos los parámetros de llamadas entrantes, llamadas atendidas, llamadas abandonadas, TMO, TME, ASA, VDN, tiempos de espera y todos los que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A requiera. ● El acceso a la herramienta que permita ver los diferentes estados en los que se ha colocado el asesor durante sus tiempos de conexión. ● Generación de reportes de forma automática para supervisar la operación de Contact Center en ambiente web, VPN o cliente servidor. ● Programación de colas con anuncios por campañas y grupos de asesores. ● Configuración de tiempos de espera. ● Configuración del tamaño de las colas y escalabilidad.
--	---

	• Estas programaciones deben ser exclusivas para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. • Se deberá garantizar a través del sistema de telefonía la identificación del origen de la llamada, transferencia de estas a otros con el ID de la llamada inicial, ingreso, salida, grabación y monitoreo e integración con el sistema de información, de tal forma que se garantice el seguimiento automatizado de la gestión • El contratista deberá garantizar las funcionalidades anteriormente descritas bien sea bajo un sistema de PBX independiente o integrado al sistema de gestión omnicanal ▪ CTI (Computer Telephony Integration) • EL CONTRATISTA debe suministrar este servicio que debe ser compatible con el envío de datos realizados por el IVR y actuar como interfaz entre los clientes y los medios de comunicación que empleen los procesos de cara al cliente para el manejo de los datos de los clientes. Los ajustes, cambios o configuraciones necesarias para la configuración del CTI deben ser asumidos por EL CONTRATISTA • El CTI debe dar cubrimiento al 100% de los asesores, con manejo de reportes automáticos de conectividad de usuarios y conexión y administración de las bases de datos en línea. • Contar con capacidad suficiente para realizar integraciones de llamadas de acuerdo con los tráficos proyectados como entrada al Contact Center. • Manejo de reportes automáticos de conectividad de usuarios. • Conexión y administración de bases de datos en línea. ▪ IVR (Interactive Voice response) • Prestar el servicio de IVR como plataforma de comunicaciones que permita interactuar y recibir información a los usuarios, sin necesidad de ser atendido por un asesor. • Implementar los servicios de audio respuesta (IVR) transaccional o no transaccional, para la atención de los diferentes productos de la compañía, parte de este desarrollo se realizará durante la ejecución del contrato.
--	--

	● Implementar el IVR transaccional que permita auto atención evitando el paso a asesor cuando POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS lo requiera. ● Brindar el servicio de audio respuesta IVR a los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para consultas de información e integrarla con plataformas de web services o con cualquier otra acción como respuesta de un evento generado por un usuario. ● Ofrecer el servicio de Text to Speech para que se puedan crear mensajes en minutos y ser implementados en el ingreso al Menú del IVR o en opciones transaccionales. ● Ofrecer el servicio de grabación de voz corporativa en estudio, sin que implique costo alguno para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, para ser implementadas en IVR y realizar modificaciones en el árbol de navegación en un término no mayor a 8 días. ● Ofrecer el servicio de atención telefónica para consultas y reclamos de clientes que hayan ingresado al sistema de audio respuesta de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. o desarrollado por EL CONTRATISTA y que hayan solicitado la opción de operador. ● Realizar la configuración del IVR principal del número de cabecera y de la programación en su planta telefónica. ● Las grabaciones de las opciones del IVR se utilizarán con voz humana, esta persona deberá estar disponible para los ajustes que requiera POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. ● Los Menús de audio textos serán suministrados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS ● Los cambios realizados al IVR, se deberán probar previamente con ambientes separados al de producción, para efectos de desarrollos y de pruebas, antes de llevar a producción nuevas versiones del sistema. Estos ambientes deben estar provistos de todos los mecanismos de seguridad necesarios que no pongan en riesgo la información y la operación. ● Ofrecer dentro del servicio del IVR, el paso a la encuesta telefónica que no debe representar ningún costo para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. El IVR en general debe permitir: ● Transferencia al asesor ● Conexión y administración de bases de datos en línea automatizados.
--	---

	● Integración de funcionalidades con el ACD y CTI. ● TTS (Text to Spech) capacidad de convertir texto a voz, con voces que no suenen robotizadas. ● La trazabilidad de la navegación de los usuarios dentro del flujo del IVR. ● Acceso a través de claves. ● Grabación del 100% de las llamadas ● Programación de mensajes institucionales y de espera. ● Realización de encuesta de satisfacción por parte del usuario ▪ Marcación Automática ● Se debe contar con un sistema automático, progresivo, manual y predictivo de marcación a los teléfonos de los clientes que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. provea en una base de datos, cuya estructura será convenida previamente entre las partes. ● Contar con históricos de llamadas, número de intentos, Re-agendamiento de contactos, administración y gestión de campañas y monitoreo de la operación en línea. ● Deberá detectar automáticamente cualquier tipo de marcación que no sea efectiva: ejemplo: buzones de voz, mensajes de centrales o avisos que indiquen inactividad de las líneas. ● Contar con un sistema Blending para intercambio automático de llamadas de entrada y salida. ● Generar reportes de gestión. ▪ Plataforma tecnológica de llamadas masivas Ofrecer el servicio de llamadas masivas que contenga: ● Marcador predictivo de llamadas ● Administrador de bases de datos ● Reportes automáticos de la marcación ● Monitoreo de operación en línea por medio de acceso web ▪ SMS (mensajería de Texto) Ofrecer dentro del servicio de envío de mensajes de texto que contenga:
--	---

	• Envío de Mensajes de texto a cualquier operador de telefonía celular en Colombia. • Plataforma de administración de mensajes de texto. • Monitoreo de estado de envío de mensajes de texto: enviado, efectivo y rechazado. • Reportes automáticos de la marcación identificando el operador al cual se envió el mensaje de texto. ▪ Servicio de Chat Web Ofrecer dentro del servicio • Brindar y mantener el servicio de chat para la atención de los diferentes productos de la compañía. Esta 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 en línea. • Las condiciones técnicas del chat serán definidas por positiva • Ofrecer el servicio de asesoría y atención a través de la línea de atención Chat para todos los perfiles de cliente, para lo cual el personal asignado deberá tener excelente redacción y ortografía. • Debe permitir la administración de las sesiones entrantes que permita identificar las sesiones de conversación y en cola. • Debe permitir monitoreo de calidad a las respuestas escritas por sesión • Debe contar con el manejo de plantillas y/o scripts de respuesta • Debe permitir adjuntar archivos para envío por correo electrónico • La plataforma se debe integrar con la página web que determine POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para la publicación del servicio. • La configuración de la plataforma de chat debe estar dada para que un asesor pueda atender tres sesiones simultáneas. • Generación de reportes web y la búsqueda de conversaciones por criterios. • Debe contar con reportes de gestión que permitan la medición de niveles de servicio en línea. • Deberá permitir realizar encuesta de satisfacción al final de la interacción. La encuesta será definida por Positiva. • De manera semanal POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGURO realizará escaneos a la URL de esta esta
--	---

	plataforma para verificar que no contengan vulnerabilidades que afecten la información. ▪ Correos electrónicos Ofrecer dentro del servicio de desarrollo y gestión de los correos electrónicos: ● Proveer el servicio y la plataforma de envío de E-mailing ● Monitoreo de estado de envío de correo ● Reportes de efectividad de la gestión de envío. ✓ WhatsApp Corporativo Ofrecer dentro del servicio la gestión del servicio de WhatsApp Corporativo ● Proveer el servicio y plataforma de gestión de WhatsApp corporativo para medianas y grandes empresas. ● La interfaz debe permitir conectarse con el servicio de WhatsApp de forma simple, segura, confiable y autorizada. ● La plataforma debe contener una solución para la atención de la red Social WhatsApp deberá cumplir con las políticas de seguridad y de tratamiento de datos. ● Los contactos que se relacionen por este medio deben ser atendidos de forma autorizada y para propósitos exclusivamente corporativos, contando con los beneficios operativos que se realizan en un Contact Center ● Este canal debe contar con skills y protocolos definidos para la atención. ● Los mensajes son enviados ida y vuelta entre el consumidor y POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS ● Debe permitir que el consumidor haga click en la página web/aplicación, correo electrónico, etc. ● Se debe abrir una conversación con la marca POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. ● Entregar respuestas de tipo transaccional o automáticas. ● Permitir campañas de mercadeo novedosas y de alto impacto.
--	--

	• Enviar información de calidad con contenidos de texto, imágenes, videos e incluso mapas de localización a los clientes. Asistente Virtual basado en procesamiento de lenguaje natural (NLP) • Ofrecer el servicio de Asistente Virtual basado en procesamiento de lenguaje natural (NLP) con capacidad cognitiva y analítica que se pueda integrar con el portal corporativo de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. • El Asistente Virtual implementado para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, debe incluir en su fase inicial el módulo de FAQ (Frequently Ask Question) fundamentado en la técnica de Machine Learning, NLP (procesamiento de lenguaje natural), con un conjunto de preguntas y respuestas definidas por las diferentes áreas de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. • Se debe garantizar un óptimo rendimiento en cuanto a la efectividad y el tiempo de respuesta de cada interacción con el usuario, cumpliendo con los ANS establecidos • Se debe garantizar un 99.8% de disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Sin tener en cuenta tiempos de mantenimiento o ventanas de administración, no atribuibles a la aplicación. • Se debe garantizar la integridad y fiabilidad de la información entregada. • Los controles del chat deben funcionar y ser compatibles con los navegadores Google Chrome, Firefox, Safari, Mozilla e Internet Explorer • La herramienta debe permitir Integraciones con Facebook y con otras plataformas de mensajería instantánea como Skype, Telegram, Line, entre otras. • La herramienta debe permitir la Incorporación de la base de datos de conocimiento, por categoría temática de POSITIVA. • Cumplir con los criterios de accesibilidad que están definidos en la Norma Técnica Colombiana 5854. • La solución (hardware, Software, conectividad) debe tener soporte tecnológico las 24 horas del día. • La propiedad de la información del proceso que se maneje en el sistema de información será de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. • La herramienta debe tener la capacidad de dejar rastros de auditoría para realizar procesos de
--	---

monitoreo y seguimiento de la información procesada.

- El proveedor debe contar con un monitoreo permanente de la solución y reportar de forma mensual a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS un informe de desempeño de este. Así mismo deberá brindar los mecanismos para que POSITIVA COMAPÑÍA DE SEGUROS realice el monitoreo de la aplicación.
- El Asistente Virtual debe soportar por lo menos los idiomas: español e inglés.
- Debe permitir integraciones con los sistemas de Positiva propio, a través de terceros y del contact center de servicio. A continuación, se describen:

✓ Aplicativos Positiva:

ITEM	SISTEMA
1	Cuida 1
2	Cuida 2
3	SIARP
4	IAXIS
5	SNP- Nómina de Pensionados y BEPS
6	SFTP- Diferentes bases en Excel
7	Gestor documental Edesk
8	Nuevo Gestor Documental Positiva
9	ALISSTA®.
10	CRM Odoo
11	Core Vida

- Las sesiones del Asistente Virtual deben ser tratadas como una interacción más, adicional a la recibida por

	otros canales e integrarse con el módulo omnicanal del Contact center y deben permitir: - Ruteo inteligente - Atención multicanal en una sola interfaz - Control y monitoreo - Reportes y Dashboard - Alarmas de supervisión y escalamiento - Respuesta inmediata - Metadata con No. de caso y datos de usuario capturados ● Permitir o restringir la recepción y envío de archivos y emoticones. ● Reportes e indicadores: el sistema debe generar reportes consolidados del canal, clientes, interacciones, para calcular los respectivos indicadores de servicio. ● Ejecutar un flujo, capturar datos adicionales y/o hacer entrega de información según se configure. ● Brindar el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada (equipos de cómputo, servidores, canales de comunicación) ▪ SISTEMA DE INFORMACIÓN Ofrecer dentro del servicio de desarrollo y gestión de CRM: ● Ofrecer para los servicios prestados un sistema de información que implemente el mismo y en el que se registre toda la gestión de contactos realizadas a través del contact Center, sin que represente costo alguno para POSITIVA. POSITIVA podrá determinar en cualquier momento pedir al proveedor que migre su operación a un sistema brindado por POSITIVA o que se integre con los sistemas de información que determine POSITIVA. Para esto el Proveedor debe presentar un plan de migración de operaciones con un tiempo no mayor a 2 meses. ● Este sistema de información debe contar con alta disponibilidad. ● Debe permitir realizar la segmentación de clientes y la posibilidad de otorgar un servicio diferenciado. ● La plataforma debe permitir la integración de todos los contactos realizados por los clientes o a los clientes, a través de los diferentes canales
--	---

	que hacen parte de la OMNISCANALIDAD. Deberá integrarse con el CRM de Positiva, para tener toda la información del contacto con el cliente, por cualquier canal de contacto. • Todos los sistemas de información que se utilicen para gestionar información de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. deberán cumplir por lo menos con el estándar OWASP para aplicaciones Web. • Se deberá dar cumplimiento a los aspectos de ciberseguridad y calidad de la información basados en la norma ISO27002:2013. • En caso de requerirse realizar modificaciones al software, se deberán contar con ambientes separados al de producción, para efectos de desarrollos y de pruebas, antes de llevar a producción nuevas versiones del sistema. Estos ambientes deben estar provistos de todos los mecanismos de seguridad necesarios que no pongan en riesgo la información y la operación. • El Software deberá incluir controles de seguridad tales como: control de acceso: (identificación autenticación fuerte y autorizaciones por roles o perfiles, logs de auditorías de las acciones realizadas y control de vulnerabilidades. • Garantizar que el sistema de información suministrado podrá interoperar de forma sincrónica y/o asincrónica con los sistemas de información de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. entre ellos el CRM que defina POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. • Las integraciones deberán ser construidas y puestas en producción durante la ejecución del contrato, para garantizar este proceso se debe realizar un plan de trabajo aplicando las mejores prácticas para la construcción de soluciones de software y teniendo en cuenta las prioridades de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. • Con el fin de realizar el seguimiento y monitoreo a la prestación del servicio, se requiere acceso a los sistemas de información a al menos 10 usuarios finales de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., con privilegios solo de consulta. • Realizar las ventanas de mantenimiento del sistema de información suministrado de manera coordinada, debidamente planeadas, informadas y aprobadas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. s.a. esto con el fin de mitigar el riesgo de indisponibilidad del servicio.
--	--

	• Disponer de una mesa de ayuda que brinde soporte al o a los sistemas de información propios, la cual debe ser de 7 x 24 • Cumplir con los acuerdos de Niveles de Servicio ANS para la disponibilidad de sus sistemas de información. • Asegurar el soporte y mantenimiento correctivo, evolutivo, preventivo y adaptativo, del sistema o de los sistemas de información de El Eventual Proveedor, que aseguren su adecuado funcionamiento durante la ejecución del contrato. • El software que soporta el o los sistemas de información provistos por El Eventual Proveedor deben cumplir con la normatividad vigente en materia de propiedad intelectual. • Garantizar que su sistema de información permite el cumplimiento en la elaboración y entrega a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de los informes requeridos. • Generar de acuerdo con el análisis de la prestación del servicio informes adicionales que den valor agregado a la operación, a efectos de mejorar los estándares de calidad, control de costos, eficiencia de procesos, entre otros aspectos que considere relevante. • El sistema de información debe permitir enviar correos electrónicos a una vez sea culminada la llamada e incluso cuando se seleccione una tipificación específica. El Sistema de información en general debe permitir: • Parametrización, ajustes y/o modificación de la plataforma • Parametrización del Software que permita: Ingreso y Actualización de datos del cliente: Nombres y apellidos, identificación, segmento de cliente • Registro de Productos y tipologías por las que se comunica el cliente. • Datos del contacto: Hora, fecha y transacción solicitada. • Campo de observaciones • Reportador de las transacciones • Posibilidad de acceso web en las instalaciones de Positiva para monitoreo y consulta de la herramienta • Integración con plataformas de IVR, CTI, ACD, chat, WhatsApp y correo electrónico. • Integración con las plataformas que considere POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
--	---

	• Historial de contactos por los diversos canales. • Implementar mecanismos de control para garantizar la protección de la información de clientes en ambiente de pruebas: Con el propósito de mantener un adecuado control sobre el software, deben cumplir, como mínimo, con las siguientes medidas: • Mantener tres ambientes independientes: uno para el desarrollo, otro para la realización de pruebas y un tercer ambiente para los sistemas en producción. En todo caso, el desempeño y la seguridad de un ambiente no pueden influir en los demás. • Implementar procedimientos que permitan verificar que las versiones de los programas del ambiente de producción corresponden a las versiones de programas fuentes catalogadas. • Cuando necesiten tomar copias de la información de sus clientes para la realización de pruebas, se deben establecer los controles necesarios para garantizar su destrucción, una vez concluidas las mismas. • Contar con procedimientos y controles para el paso de programas a producción. El software en operación debe estar catalogado. <i>NOTA: POSITIVA podrá determinar en cualquier momento pedir al proveedor que migre su operación a un sistema brindado por POSITIVA o que se integre con los sistemas de información que determine POSITIVA. Para esto, una vez sea solicitado por positiva el Proveedor en un tiempo no mayor a 15 días calendario deberá presentar un plan de migración de operaciones con un tiempo no mayor a 2 meses calendario.</i> • Herramienta de dimensionamiento de todos los canales El contratista debe contar con una herramienta de dimensionamiento que permita: • Realizar el dimensionamiento del tráfico de los canales y las operaciones.
--	--

	• Generar propuestas de dimensionamiento prospectivo o estadístico. • Realizar análisis del dimensionamiento para la demanda de las operaciones activas o estudio de dimensionamiento para operaciones futuras. • La elaboración de mallas de los turnos por cada uno de los canales de contacto. Plataforma tecnológica de evaluación- Capacitación- Aulas virtuales Esta plataforma debe permitir: • La administración de la plataforma del conocimiento de preguntas de todas las evaluaciones realizadas o por realizar • El desarrollo de cursos e-learning, b-learning. • Administración dinámica de la evaluación de asesores. • La evaluación en línea a los asesores. • Parametrizar las características de las evaluaciones de acuerdo con la necesidad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. en cuanto al número de preguntas, tipo de pregunta, tema y operación a aplicar. • Generar reportes de la operación. • Almacenar toda la información de manera organizada y práctica de toda la información de la campaña correspondiente a protocolos, novedades, actualización de información, presentaciones y demás que se pueda presentar. Debe ser llamativa visualmente y se debe adaptar a la imagen corporativa de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. • EL CONTRATISTA debe estar en la capacidad de generar ayudas como videos, presentaciones, entre otras que faciliten el aprendizaje y comprensión de la información de la campaña. <i>NOTA: POSITIVA podrá determinar en cualquier momento pedir al proveedor que migre su operación a un sistema brindado por POSITIVA o que se integre con los sistemas de información que determine POSITIVA. Para esto, una vez sea solicitado por positiva el Proveedor en un tiempo no mayor a 15 días calendario deberá presentar un plan de migración de operaciones con un tiempo no mayor a 2 meses calendario.</i> • Herramienta analítica con Speech Analytics
--	---

EL CONTRATISTA debe suministrar la herramienta de speech Analytics que permita construir conocimiento y extraer patrones e insights de las conversaciones entre el asesor y los usuarios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., permitiendo así dar un mayor detalle de la experiencia real para detectar anticipadamente factores de mejora y garantizar la excelencia en el relacionamiento.

Esta herramienta deberá permitir:

- Validación aleatoria de la ejecución de los protocolos para reforzar y realimentar el cumplimiento del modelo de atención definido.
- Detección de alertas tempranas en solicitudes, quejas y reclamos para poder tener una
- atención rápida y efectiva, para resguardar y mejorar la experiencia de los usuarios de la POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Extracción de motivos de atención para enfocar, redimensionar los canales y descubrir nuevos canales de atención con una visión de transformación omnicanal.
- Extracción de metada importante que permita enfocar o sustentar las estrategias de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Identificación de causas para entender de manera más amplia una problemática de servicio que se haya evidenciado desde la valoración de otro proceso.
- Identificación de % de silencios en los diferentes momentos de verdad durante la relación entre asesor y usuario que permitan proponer acciones de optimización y mejorar el acompañamiento en las relaciones.
- Identificación de patrones que provocan experiencias positivas en los clientes.
- Apoyar la identificación de los momentos de verdad críticos que vive el usuario durante la relación con el asesor facilitando la construcción posterior de los Journey map para rediseñar la Experiencia.

✓ CIBERSEGURIDAD

- Contar con políticas de contingencia y backup para los servicios contratados por POSITIVA, asegurando un nivel adecuado de continuidad de negocio.

	● Realizar copias de respaldo de la información histórica del negocio que permita a POSITIVA el acceso de manera segura y controlada a la información almacenada con mecanismos de seguridad lógica que garanticen la integridad y confidencialidad de la información, con el propósito de asegurar que la información estará constantemente disponible. ● Cumplir con los requerimientos y controles para seguridad física y lógica de acceso a la información; controles sobre gestión y concientización del recurso humano en seguridad de la información y ciberseguridad; gestión de activos de información; controles para gestionar la seguridad de las operaciones; controles para gestionar la seguridad sobre las comunicaciones; controlar la adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información, aplicando buenas prácticas para el desarrollo de software seguro, donde garantice que no hay vulnerabilidades en los desarrollos o sus sistemas de información que soportan la prestación de servicios para Positiva; y gestión de incidentes de seguridad de la información, donde se establezcan los canales de comunicación cuando se presente afectación sobre la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios prestados a Positiva. ● Cumplimiento de los lineamientos de software seguro que se indican en el manual de soluciones de TI (OWASP y desarrollo seguro) ● Hacer gestión y remediación de vulnerabilidades y mantener la plataforma debidamente actualizada frente a recomendaciones de seguridad generadas en sus estándares de mejores prácticas como OWASP, COBIT e ISACA, así como las recomendaciones generadas y entregadas por Positiva durante el tiempo del contrato. ● Cumplir lineamientos definidos en las circulares 005, 007 y 008 de SFC en su totalidad y que le competan a Positiva. ● Soporte IPv6 100%, capacidad de coexistencia con protocolo IPv4 en su totalidad. ● Evidencia de la gestión sobre los planes de capacidad tecnológica sobre la infraestructura que soporta los servicios prestados a Positiva garantizando disponibilidad, procesamiento e integridad de la información. ● Ciberseguridad ● El Proveedor debe presentar el plan de contingencia y continuidad del negocio, que ejecutará ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda suceder durante la vigencia del contrato.
--	---

✓ RIESGO OPERACIONAL Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

EL CONTRATISTA debe garantizar que cuenta y garantiza

- Un esquema, modelo o sistema de administración de riesgos operacionales, es decir, que desarrolla, establece, implementa y mantiene un Sistema de Administración de Riesgo Operacional acorde con su estructura, tamaño, objeto social y actividades de apoyo, estas últimas realizadas directamente o a través de terceros. Dicho esquema, modelo o sistema le debe permitir al proveedor identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente el riesgo operacional.
- Reportar los eventos de riesgo generados por Positiva y que afecten la operación, como, por ejemplo:
 - ✓ Caídas prolongadas de los Sistemas de Información.
 - ✓ Fallas o errores en los procesos que afecten la operación de Positiva.
 - ✓ Eventos o incidentes de Seguridad de la Información que puedan afectar la operación de Positiva.
 - ✓ Indisponibilidad del personal para la operación de Positiva.
- Dicho esquema, modelo o sistema está compuesto por elementos mínimos como son: políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, un registro histórico de eventos de riesgo operacional materializados, gobierno, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales se busca obtener una efectiva administración de este riesgo.
- Esquema de Prevención de Fraude
 - ✓ Medidas de prevención ante situaciones asociadas a fraude y/o corrupción que permitan la generación de señales de alerta frente a los servicios prestados a Positiva.
- Determinar dentro de los procesos y/o actividades, que ha tercerizado o tercerice, aquellos que se consideren críticas para la adecuada prestación del servicio contratado.
- Incluir en los contratos que se celebren con sus terceros, o en aquellos que se prorroguen, al menos, los siguientes aspectos:

	i. Obligaciones de las partes. ii. Niveles de servicio. iii. Operación en situaciones contingentes. iv. Gestión de los riesgos operacionales que puedan afectar el cumplimiento de sus obligaciones. v. Acuerdos de confidencialidad sobre la información manejada y las actividades desarrolladas. VI. En caso de ser proveedores de servicios tecnológicos exigir el cumplimiento de todos los requerimientos relacionados con ciberseguridad y computación en nube. • Contar con los procedimientos necesarios para verificar el cumplimiento de las obligaciones por parte de sus terceros. • Incluir dentro del alcance de las evaluaciones que haga la función de gestión de riesgos y en la auditoría interna las actividades tercerizadas. Teniendo en cuenta que Positiva requiere darle continuidad a los servicios de atención telefónica los 7 días de la semana, las 24 horas del día y los 365 días del año a sus clientes y a la comunidad en general, a través de diferentes canales de atención, realizando el correspondiente registro de las llamadas y seguimiento a los casos, el oferente se compromete a tener planes de contingencia y continuidad, tanto de negocio (BCP) como tecnológicos (DRP), ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del contrato. Dicho plan(es) de continuidad debe estar implementado, probado y actualizado y debe incluir elementos como prevención y atención de emergencias, administración de escenarios de crisis, planes de contingencia y capacidad de retorno a la operación normal. Así mismo: • El contratista debe identificar los riesgos potenciales a los que está expuesta la solución y que podrían causar una interrupción de las operaciones y
--	--

	servicios prestados a Positiva, así como las medidas que se han adoptado para el tratamiento de los riesgos, para asegurar la continuidad de las operaciones. ● Cubrir por lo menos los aspectos de identificación de los riesgos que pueden afectar la operación (desastres naturales, pandemias, situaciones de orden público, virus tipo ransomware, malware etc.), ● Contemplar contingencias puntuales para atender eventos sectorizados, es decir, actividades alternas a realizar en caso de presentarse fallas puntuales en áreas, procesos, personal, proveedores o aplicativos destinados a atender la operación. ● Contar con un plan de contingencia y/o estrategias de continuidad ante eventos de alto impacto, catastróficos (terremoto, conmoción, terrorismo, ataques cibernéticos, etc) y así mismo, eventos que puedan afectar simultáneamente su Data Center principal y alternativo. ● Estar debidamente documentados y aprobados por las instancias definidas dentro del gobierno de continuidad. ● Estar actualizados, es decir, poder demostrar que son revisados periódicamente o cuando se presenta un cambio representativo en la organización. ● Ser probados y haber superado las pruebas necesarias para confirmar su eficacia y eficiencia. El proponente se obliga, en caso de ser seleccionado, a invitar como observador a Positiva en sus pruebas de continuidad. ● Así mismo, y en caso de ser requerido por Positiva, poner a disposición el/los canal(es) de comunicación, el personal requerido o cualquier otro recurso para la ejecución de las pruebas de continuidad que Positiva necesite llevar a cabo. ● En caso de haber identificado fallas o brechas en el plan de continuidad como producto de sus: auditorías internas o externas, eventos disruptivos o cibernéticos que lo hayan afectado, resultados de pruebas de contingencia y continuidad, etc.; deberá demostrar que han planteado y ejecutado planes de acción para atender los hallazgos encontrados. ● En caso de que, para la ejecución de contrato, se requiera canales de comunicación propios o canales contratados con un tercero, este servicio deberá contar con por lo menos un canal de backup, canal que deberá estar contratado con un proveedor diferente al que presta el servicio del canal principal. ● Contar con una estructura de recuperación (gobierno de continuidad) definida y probada para el manejo de incidentes de continuidad y crisis.
--	---

2. Requisitos de Calidad y Oportunidad	Especificaciones de calidad: El contratista deberá prestar el servicio de acuerdo con los parámetros generales de calidad estipulados en la norma básica internacional COPC para lo cual deberá presentar el instrumento de aseguramiento de la calidad para cada uno de los servicios contratados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. 2.1. Modelo de Experiencia: - EL CONTRATISTA contará con un enfoque de experiencia de clientes o plan de calidad manejado, con su marco de actuación centrado en el cliente, que permitan desarrollar estrategias para la mejora de procesos, las personas y la tecnología. - EL CONTRATISTA debe informar cual es el plan de trabajo para la implementación, mantenimiento y cumplimiento del Modelo de experiencia al cliente. - Este modelo de Experiencia debe estar diseñado y ajustado de acuerdo con el entendimiento y necesidades de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS y de la misma forma debe estar articulado con la estrategia y visión de la compañía. - EL CONTRATISTA, deberá informar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, derivados de los resultados de la aplicación de este modelo de experiencia, los avances a los planes de mejoramiento en los tiempos que sean solicitados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. - Durante la ejecución del contrato POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. podrá realizar ajustes a nivel de proceso, formatos, indicadores, auditorías y podrá solicitar a EL CONTRATISTA que atienda sus recomendaciones derivadas de monitoreos, auditorias, calibraciones y talleres, orientando siempre el mejoramiento del Modelo de Experiencia del Contact Center, para aumentar la satisfacción de los usuarios y en pro de la optimización de los servicios. 2.2. Sistema de Monitoreo y Matriz de calidad - Se deberá realizar alineación entre las partes (CONTRATANTE Y CONTRATISTA) de la matriz de calidad que permita de forma objetiva realizar la calificación de los monitoreos. Esta matriz se validará y aprobará por parte de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. teniendo en cuenta el objeto del contrato, el Modelo de Experiencia, enfoque y umbrales de medición interna de calidad del contratista y los indicadores sugeridos en la valoración de la

	experiencia del cliente para obtener una medición de satisfacción de usuarios. - El contratista debe contar con un sistema de monitoreo que permita auditar las llamadas de los asesores, tanto a nivel de voz, datos e imágenes de pantalla, el sistema deberá realizar el seguimiento a cada asesor y mantener históricos de las evaluaciones y el desempeño de cada uno, así como del desempeño del servicio - El sistema debe permitir a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. realizar monitoreo de calidad de todas las transacciones de forma remota a través de un ambiente web y/o sitio, en tiempo real y/o histórico en la voz. - EL CONTRATISTA diseñará la matriz de calificación de los monitoreos de calidad definida conjuntamente bajo un ambiente web que permita el acceso a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, para registro y consulta desde sus instalaciones y desde las instalaciones de EL CONTRATISTA. - Esta herramienta de calidad debe generar reportes automáticos de resultados en línea de las calificaciones de monitoreos de manera global, por proceso, por fechas y por agente de servicio. 2.3. Plan de Calidad - EL CONTRATISTA deberá presentar documento con descripción detallada de las características del sistema de gestión de la calidad que garantizará la ejecución con los estándares requeridos para los servicios de información de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., se debe hacer énfasis en el módulo de indicadores de gestión y control. - El contratista deberá garantizar la calidad basada en los aspectos fundamentales de la norma COPC, calidad basada en los aspectos fundamentales de la norma COPC, calidad emitida y percibida así: ○ Calidad Emitida: Corresponde al nivel de precisión que debe tener el contratista en los estándares y lineamientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. ○ Calidad Percibida: Corresponde al nivel de satisfacción del ciudadano con respecto a la atención que se le brinde en los canales de atención. - EL CONTRATISTA deberá medir la atención de los agentes del Contact Center y vigilar que la atención que se presta a los ciudadanos de forma telefónica y virtual esté de acuerdo con la normatividad vigente, derechos y deberes del
--	---

	ciudadano, procesos y políticas de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. - POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS al inicio del contrato entregará al CONTRATISTA los instrumentos de medición de calidad percibida, y en cualquier momento POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. podrá definir una nueva metodología, los instrumentos a aplicar, las muestras aleatorias a aplicar para la medición de la calidad percibida, la cual será comunicada por medio escrito o a través de acta. - Indicadores de Calidad: Estos se observarán en el respectivo documento anexo de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) - EL CONTRATISTA debe aplicar el enfoque de servicio al cliente como uno de los objetivos estratégicos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, para lo cual será necesario que estructuren su esquema de servicio enfocado en: ○ Nivel de operación: Procesos de auditoría de calidad, evaluación del servicio, gestión de peticiones quejas y reclamos, resarcimiento para los casos en que se determine responsabilidad de la operación de EL CONTRATISTA, monitoreo y medición de indicadores asociados a la operación. ○ Nivel de administración: Recopilación de la información para elaboración de informes estadísticos y de gestión, análisis de tendencias y desviaciones de la operación, niveles de cumplimiento de indicadores, acuerdos de nivel de servicio y garantía de efectuar los ajustes normativos a los servicios gestionados en cumplimiento del objeto del contrato; teniendo en cuenta que apunten a definir oportunidades de mejora en atención al usuario, en las herramientas de gestión, en la eficiencia en los costos y gastos y que sirva como insumo para procesos de mejoramiento continuo. - El número de gestores de calidad podrá cambiar de acuerdo con el número de asesores asignados a la campaña. Serán funciones de los gestores de calidad entre otras las siguientes: ✓ Realizar seguimiento a las operaciones en cada uno de los agentes en forma directa y en línea. ✓ Evaluar aspectos como la Calidad del Servicio (saludo, trato al cliente, manejo del software de consulta, actitud
--	--

	de servicio, manejo de objeciones, entonación, manejo de la voz). ✓ Evaluar aspectos de la información en cuanto a su veracidad y precisión. ✓ Calificar a través de la matriz de calidad establecida los monitoreos realizados. ✓ Evaluar las llamadas tanto en fondo como en forma, detectar las posibles conductas inaceptables e implementar de inmediato los correspondientes planes de acción. ✓ Evaluar la cantidad de llamadas contestadas, tiempos de conversación, número de quejas generadas y satisfacción lograda, con el fin de establecer medidas de mejoramiento y retroalimentación. ✓ Apoyar la consolidación de las respuestas a las quejas interpuestas por el servicio del Contact Center. - EL CONTRATISTA deberá disponer el personal idóneo para la atención a tiempo, de todas las actividades propias del servicio. - EL CONTRATISTA desarrollará actividades que aseguren el conocimiento y las habilidades necesarias para la prestación del servicio de acuerdo con los estándares de calidad y seguridad establecidos. - EL CONTRATISTA deberá Implementar y controlar el plan de calidad que garantice mensualmente como mínimo 8 monitoreos por asesor en todos los canales disponibles para el servicio, el objetivo es mejoramiento continuo en la calidad del servicio. - EL CONTRATISTA deberá plantear por iniciativa propia mediciones diarias a las actividades que se desarrollan durante la ejecución del contrato, teniendo en cuenta los resultados que arroje la medición se deberán realizar planes de acción de mejora para aumentar la calidad emitida y percibida. - Los resultados de la medición de calidad realizadas por EL CONTRATISTA deberán ser entregados a más tardar entre los 10 días hábiles siguientes al mes de ejecución. Ejemplo: El resultado de la medición del mes de abril deberá ser entregado a más tardar el décimo (10) día hábil del mes de mayo. - Mensualmente se realizará seguimiento entre las partes sobre los indicadores de calidad y sus correspondientes planes de acción de mejoramiento continuo.
--	---

- EL CONTRATISTA deberá diseñar e implementar planes que aseguren la calidad de los procesos y de la atención. Se deberán entregar informes de calidad consolidados mensual, trimestral y anual.
- Los planes de acción de mejoramiento detectados serán monitoreados de forma permanente hasta su estabilización.

2.4. Plan de Incentivos:

- EL CONTRATISTA debe establecer el plan de incentivos para los agentes con el fin de evaluar la calidad y la integralidad de su gestión, con reconocimiento a los asesores que se destaquen en la evaluación integral realizada por EL CONTRATISTA, informando a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. de forma mensual sobre las actividades y reconocimientos que se realicen. Se aclara que estos incentivos son diferentes a los Planes de Beneficios grupales que normalmente ofrecen las empresas a todos sus colaboradores a través de sus áreas de Bienestar. Este plan debe ser asumido por el proveedor.
- El CONTRATISTA debe remitir dentro de su propuesta el detalle de plan carrera que implementará dentro de la operación.

2.5. Seguimiento y auditorias:

- POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. podrá utilizar los medios de control que estime convenientes para corroborar que los clientes reciben un servicio de calidad en las respuestas suministradas, por lo que EL CONTRATISTA está obligado a dar acceso a las plataformas, recursos técnicos, logísticos y al personal que haya destinado para ejecutar a plenitud esta labor.
- EL CONTRATISTA debe Permitir cuando así lo disponga POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, realizar auditorías o revisiones en su infraestructura, sistemas, procesos y procedimientos para garantizar el cumplimiento de todos los requerimientos descritos en este documento.
- POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A podrá realizar auditorías al cumplimiento de los planes de acción que resulten de las mediciones de satisfacción a los clientes y al servicio.
- Las mediciones de calidad se realizarán de acuerdo con todos los atributos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A en la matriz de experiencia (Calidad) entregadas y definidas conjuntamente.

2.6. Encuestas de satisfacción (Calidad Percibida)

	- EL CONTRATISTA deberá realizar encuestas de satisfacción de la calidad recibida en la atención de las llamadas a los usuarios que se comunican a través de la línea, y se caracterizarán por ser automatizadas a través del servicio de IVR. Estas no implicarán costo para POSITIVA. - El no realizar las encuestas por fallas en la plataforma tecnológica del contratista, afectará el indicador de la disponibilidad de la plataforma telefónica.
3. Cobertura y horarios de atención	• Cobertura: Nivel Nacional. • Entregas: El servicio se prestará las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año en cobertura nacional, para algunos servicios y otros de acuerdo con análisis y evolución de tráficos de llamadas y características especiales de la campaña. • Instalaciones: Las instalaciones para la prestación de los servicios de Contact Center deben estar ubicadas en la ciudad de Bogotá, con la capacidad de albergar la totalidad del personal requerido para el desarrollo de la operación. • Horarios de atención: - Atención IVR de navegación y transaccional: Las 24 horas del día los 365 días del año. - Atención in-bound: Las 24 horas del día los 365 días del año. - Atención virtual: (A través del Chat o clic to call o whatsapp): lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. en jornada continua. - Atención back office: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. en jornada continua. - Atención Out-bound: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. en jornada continua El horario de operación de los servicios y canales podrá variar de acuerdo con el comportamiento del mercado y a la necesidad del negocio. Para esto POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. notificará al CONTRATISTA el requerimiento una semana antes la variación del horario, sin que implique costos adicionales para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
4. Estructura Organizacional del Servicio	EL CONTRATISTA debe especificar y garantizar a través de documento que el número de personas que disponga para la operación:

	- Será el suficiente para la prestación del servicio con oportunidad y calidad. - Dispondrá de sistemas y canales de comunicación permanentes con la Compañía. - Laborará en horarios que garanticen la oportunidad del servicio. - Será cubierto y se le garantizará cumplimiento de las normas de seguridad social. ○ Personal de la operación: - Se debe especificar y garantizar que el número de personas que disponga para la operación: - Será el suficiente para la prestación del servicio con oportunidad y calidad. - Dispondrá de sistemas y canales de comunicación permanentes con la Compañía. - Laborará en horarios que garanticen la oportunidad del servicio. - Será cubierto y se le garantizará cumplimiento de las normas de seguridad social. - Se deberá entregar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. un Organigrama detallando: - Roles de quienes participarán en la ejecución del contrato. - Descripción de los mecanismos de control y supervisión tanto de la operación tecnológica como del componente de la operación. - Especificar la disponibilidad diaria del personal. - Labores permanentes para desarrollar por cada uno de los trabajadores a su servicio y determinados específicamente para el desarrollo del objeto contractual. - Estructura que garantice el cumplimiento de los objetivos de los servicios solicitados - Salarios por cada uno de los perfiles incluyendo variables si las tienen por resultados, ventas y demás que consideren en su estructura organizacional - EL CONTRATISTA deberá garantizar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. los siguientes requerimientos relacionados con la estructura del equipo de trabajo que conformará para la operación durante la ejecución del contrato y en el horario establecido por la compañía. - Teniendo en cuenta el impacto de la rotación en todos los procesos de la campaña, no se admite la contratación de asesores del SENA ni aforados.
--	--

- Se deberá contar con el personal de las calidades señaladas y en el número que garantice el cumplimiento de los procesos propios de cada uno de los servicios y de manera exclusiva.
- Toda la responsabilidad derivada de los contratos de trabajo del personal asignado a la operación correrá a cargo exclusiva de EL CONTRATISTA.
- Para el desarrollo de su labor el contratista deberá contar con personal idóneo y calificado contando como mínimo con las siguientes competencias y habilidades.

COMPETENCIA	DESCRIPTORES DE COMPORTAMIENTO
Orientación a Resultados Realizar las actividades y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las actividades que le son asignadas. Participa activamente en las actividades relacionadas con el autocuidado y la salud ocupacional. Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
Orientación al Usuario y al Ciudadano Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades asignadas.	Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general. Considera las necesidades de los usuarios al atender sus requerimientos. Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio contratado. Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y responde a las mismas.
Transparencia Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. Demuestra imparcialidad en sus decisiones. Ejecuta sus actividades con base en las normas y criterios aplicables
Compromiso con la Compañía Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales	Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. Apoya a la organización en situaciones difíciles. Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

- Se deberán acreditar dichas habilidades cuando POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS lo solicite, presentando certificación expedida por profesional del área de sicología o una organización especializada en selección de personal, en la cual indique que el personal que relaciona cumple con las competencias establecidas en este capítulo así

	mismo relacione la metodología aplicada (prueba, entrevista, otro). - POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. en cualquier momento podrá solicitar las hojas de vida y soportes que acrediten el cumplimiento del perfil requerido. - Se deberá garantizar como mínimo el perfil que se detalla en los anexos a este documento (perfiles de la operación), para el manejo de la cuenta, Este personal trabajará con base de la operación en la misma ciudad de la sede principal de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. - Al personal exclusivo de la campaña que se describe más adelante en los perfiles de la operación, se les deberá incrementar su salario en el mes de enero, de acuerdo con el porcentaje establecido para el incremento de SMMLV. - Se aclara que al determinar la relación del Staff vs el número de asesores y/o coordinadores, el redondeo de los decimales será: - o Si el número siguiente de la coma es menor a 5, se redondeará hacia abajo en el número entero más próximo. Ejemplo 3,4 = 3 - o Si el número siguiente de la coma es mayor o igual a 5, se redondeará hacia arriba en el número entero más próximo. Ejemplo 3,5 = 4 - En caso de presentarse incapacidad se hace necesario tener el reemplazo de una persona distinta a los que se tienen en la operación y que cumpla con el perfil. Si está de vacaciones y el tráfico de los servicios lo demanda debe ser reemplazado. - Se deberá contar con personal de apoyo mínimo en las siguientes áreas o afines que brindaran soporte a los procesos de la operación, se deberá mostrar la estructura y forma de participación de dichas áreas: - Innovación o proyectos - Control y Work force - Recursos humanos (Selección de personal) - Formación - Calidad - BI - Servicios tecnológicos e información - Infraestructura - Helpdesk (soporte 7x24) - o Rotación y Ausentismo
--	--

	- Se deberán describir los mecanismos para garantizar el control de Niveles de rotación del recurso humano, describir su modelo de gestión humana en el que se identifique la gestión que hacen de las personas y equipos de trabajo que apalanquen los resultados sostenibles para la campaña. En esta descripción se deben incorporar aspectos tales como: - Procesos de reclutamiento y selección. - Entrenamiento inicial. - Formación continuada y formación en operación - Gestión de la relación laboral - Gestión de la salud y seguridad. - Gestión de la comunicación y del feed back, - Gestión las competencias, el desempeño y reconocimiento (Plan carrera) - Modelo de bienestar y beneficios para los asesores. - Programas de bienestar. - Beneficios del modelo de gestión humana - Enfoque del control de la rotación - Medición de la rotación. - EL CONTRATISTA deberá realizar seguimiento al ausentismo de la campaña y de acuerdo con los resultados obtenidos deberá establecer planes de acción para minimizar el impacto y presentarlos a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS cuando los solicite. - o Retiros e ingresos de personal - Los retiros de personal de la campaña no deberán impactar los acuerdos de niveles de servicio establecidos para la campaña, para ello deberán contar con un back up de personas que ya se encuentren preseleccionadas y capacitadas con el fin de proveer los cargos en máximo 3 (tres) días hábiles para los cargos que queden vacantes. - EL CONTRATISTA deberá estar en la capacidad de aumentar o disminuir el personal cuando el dimensionamiento lo requiera para el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de servicio.
4. Especificaciones Inducción, Capacitación y evaluación	Los programas de formación de los diferentes servicios deben estar alineados con el plan de formación de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS para el Contact Center. La metodología empleada deberá ser acordada entre las partes.

	- EL CONTRATISTA deberá garantizar la transferencia de conocimientos a través de las guías, instructivos y protocolos entregados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, generando el desarrollo de las competencias necesarias al personal, permitiendo contar con los conocimientos adecuados para realizar la gestión a través de los diferentes canales de atención del Contact Center. - Para el desarrollo de la capacitación EL CONTRATISTA debe contar con: • Salas de capacitación: Dotadas con equipos de cómputo para los casos en que la capacitación requiera conectarse a alguno de los aplicativos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. • Tablero, marcadores y borradores. • Proyector • Equipo de cómputo. • Acceso a internet y a los aplicativos requeridos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS utilizando todas las seguridades necesarias que garantizan el acceso exclusivo para la operación de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. S.A. • Puestos físicos suficientes para el personal a capacitar. • Acceso a salas de reuniones de Microsoft Teams por parte de toda la operación para el desarrollo de las capacitaciones, cuando así disponga, con todos los recursos necesarios para que se garantice la transmisión de los conocimientos. - EL CONTRATISTA deberá garantizar la disponibilidad de salas de capacitación ubicadas en las mismas sedes donde opera el Contact Center, acorde a las necesidades de capacitación de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. - EL CONTRATISTA, deberá garantizar la realización de pre- turnos (Antes de iniciar el turno de trabajo) y post turnos (después del turno de trabajo) obligatorios para todos los asesores y estos deberán realizarse de manera presencial o virtual, diaria para cada uno de los servicios fuera de los turnos de trabajo. - Se deberán programar refuerzos de capacitación de acuerdo con las debilidades detectadas en la gestión de calidad: evaluaciones, monitoreos, calibraciones, talleres para lo cual EL CONTRATISTA deberá establecer mallas de capacitación de acuerdo con las necesidades fuera de los turnos. - EL CONTRATISTA debe estar disponible para asistir a capacitaciones que se citen en los lugares de la ciudad de Bogotá que defina POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS y cumplir por lo menos con la asistencia del personal de Staff
--	---

	(Coordinador, formador y monitores de calidad) que sean convocados. - EL CONTRATISTA deberá garantizar que toda capacitación realizada por POSITIVA y a la que no puedan por temas de servicio asistir la totalidad de los agentes, será replicada en el siguiente turno hábil de los agentes que quedaron pendientes, Esta capacitación debe ser impartida por parte del área de formación de EL CONTRATISTA. - El total de los coordinadores, monitores de calidad y formadores deben asistir a las capacitaciones impartidas por POSITIVA. - EL CONTRATISTA deberá certificar los conocimientos del proceso de inducción de los agentes nuevos a través de evaluación con nota mínima de 9.0/10 - POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. deberá certificar los conocimientos durante el período de capacitación del personal nuevo, con la aplicación de dos evaluaciones parciales y una final para certificación e ingreso a la operación. La evaluación final se aplicará solo a los agentes que finalizan y aprueban su etapa de inducción con EL CONTRATISTA. - POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. deberá certificar los conocimientos para ingreso a la operación del staff (Coordinadores, monitores de calidad y formadores) que se capacitan, luego de finalizada y aprobada su etapa de inducción con EL CONTRATISTA. - POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. definirá la metodología de evaluación y la nota mínima de aprobación será de 9.0 sobre 10.0. En caso de que un agente no apruebe la evaluación el agente tendrá derecho a recibir retroalimentación por parte de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y refuerzo de conocimientos por parte de EL CONTRATISTA para presentar de nuevo evaluación con el mismo estándar exigido de nota mínima de calificación. Si el asesor vuelve a reprobar la evaluación será descartado del proceso. - EL CONTRATISTA durante el periodo de inducción asumirá la totalidad de los gastos que esto represente y deberá disponer de la totalidad de los recursos necesarios para la misma. - POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. podrá realizar evaluaciones a todo el personal de la estructura solicitada de la campaña en cualquier momento con o sin previo aviso. - EL CONTRATISTA deberá presentar mensualmente y de manera previa el cronograma de formación para el siguiente mes de operación, destinado al mantenimiento del conocimiento de los asesores. Allí se deben contemplar programas de formación, de procesos, de desarrollo de competencias, de calidad entre otros.
--	---

- El ítem de capacitación no generará costos adicionales para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. su valor se entiende incluido en la oferta.
- EL CONTRATISTA deberá realizar evaluaciones mensuales a través de su herramienta e-learning, con el fin de garantizar el mantenimiento del conocimiento y las habilidades mínimas requeridas.
- EL CONTRATISTA deberá Evaluar mensualmente el conocimiento en cuanto a procesos y productos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, el desempeño y productividad del personal que EL CONTRATISTA ponga a disposición del Contrato.
- EL CONTRATISTA suministrará la información requerida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para la evaluación del personal vinculado
- EL CONTRATISTA deberá diseñar e implementar juntamente con POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. un plan de formación específico para los asesores asignados a la campaña, que incluya refuerzos y actualizaciones en productos y servicios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. La responsabilidad de este plan de formación será compartida entre las partes.
- EL CONTRATISTA debe incluir la descripción de los procesos de selección de personal y de capacitación, asegurando que todo el recurso humano recibe periódicamente entrenamiento en atención telefónica, manejo de etiqueta y cortesía, servicio al cliente, manejo de la voz, manejo de clientes difíciles, así como en temas propios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., es necesario contar con programas de motivación, coaching y desarrollo de carrera para el personal asignado al Contact Center
- Para las certificaciones de conocimientos EL CONTRATISTA debe tener en cuenta la siguiente escala de calificación:

Agente	Nota Mínima	Periodicidad	Observación
Nuevo	9.0/10.0	Antes de iniciar la operación	Solo pueden iniciar servicio las personas que se encuentren certificadas
Asesor Antiguo	9.0/10.0	Mensual	Solo pueden mantenerse en la operación las personas certificadas.

Nota: Se considera antigua la persona que lleve más de un mes en la operación.

- Las personas que pierdan las evaluaciones realizadas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. por más de (2)

	dos meses consecutivos, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. podrá solicitar el retiro de la operación. - EL CONTRATISTA, deberá de forma mensual realizar una evaluación integrada de cada uno de los agentes, donde evaluará la competencia laboral del empleado, donde se califiquen sus habilidades y el cumplimiento de los requisitos establecidos, en el ejercicio de las funciones del cargo para el que fue contratado y la manera de lograrlo (competencias comportamentales), como contribución a las metas de la campaña. - Estos resultados deberán ser socializados por EL CONTRATISTA a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. con el respectivo plan de mejora a seguir. - EL CONTRATISTA debe contar con un sistema de capacitación y evaluación virtual que permita facilitar el aprendizaje autónomo y la creación de evaluaciones para medir conocimientos. - EL CONTRATISTA debe garantizar la aplicación de prácticas que establezcan puntos de control y seguimiento a la curva de aprendizaje de asesores nuevos que inician etapa de inducción, estando siempre bajo el acompañamiento de los formadores, valoradores de calidad y coordinadores. Esto mediante aplicación de evaluaciones virtuales, escritas o verificando la evolución de los indicadores claves de la operación que sirvan para medir la evolución de su proceso. - EL CONTRATISTA debe garantizar que los asesores nuevos que inician la atención de transacciones estén acompañados de forma permanente por los formadores a través de procesos OJT, valoradores y coordinadores de la campaña, esta etapa debe por lo menos tener una duración de 10 días.
Información adicional / Observaciones	6.1. Inspecciones de Evaluación: - POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. podrá realizar por si misma o a través de una empresa especializada, inspecciones de evaluación del servicio, los procesos y la calidad sin previo aviso, por lo que EL CONTRATISTA Se obliga a entregar, todas las facilidades necesarias para dichas inspecciones. Los principales aspectos para tener en cuenta serán: - Verificar que los puestos de trabajo se encuentren con los implementos y herramientas necesarias para operar. - Verificar que el reporte de personal vigente concuerde con el reporte de personal operativo. - Verificar el funcionamiento de los aplicativos y servicios suministrados por EL CONTRATISTA tanto de POSITIVA

	COMPañÍA DE SEGUROS como de los suministrados por EL CONTRATISTA. - Verificar la aplicación de procedimientos definidos para cada una de las actividades definidas. - Verificar la utilización por parte de los agentes de la información actualizada de la campaña. - Verificar la efectividad de las mejoras implementadas en el servicio. - Verificar la exclusividad de los agentes para la campaña. - Verificar la aplicación de procesos que garanticen la Seguridad en la Información. 6.2. Reuniones y comités de seguimiento: - POSITIVA COMPañÍA DE SEGUROS podrá realizar reuniones semanales, quincenales, mensuales de seguimiento en las que participarán los supervisores asignados de POSITIVA COMPañÍA DE SEGUROS, y los líderes responsables del CONTRATISTA de las áreas de Operaciones, formación y Calidad, lo anterior con el fin de llevar a cabo el seguimiento y evaluación de la gestión y establecerse acciones de mejora en la operación en caso de requerirse. 6.3. Informes de Operación: - EL CONTRATISTA deberá entregar en los tiempos estipulados a través del medio y las características establecidas en conjunto con POSITIVA COMPañÍA DE SEGUROS la información que le haya sido solicitada sin perjuicio de que, en cualquier momento, POSITIVA COMPañÍA DE SEGUROS pueda solicitar informes de acuerdo con las necesidades que se lleguen a presentar. - EL CONTRATISTA deberá entregar un informe detallado de cada uno de los servicios prestados. - EL CONTRATISTA deberá disponer de la consulta en línea de cada uno de los canales de contacto para que las personas que designe POSITIVA COMPañÍA DE SEGUROS puedan tener acceso directo a la información. - El contratista deberá automatizar todos los reportes diarios, semanales y mensuales de las campañas de entrada, para ser consultados vía web. 6.4. Aplicativos de Consulta de información: - POSITIVA COMPañÍA DE SEGUROS proveerá acceso a los aplicativos de consulta de información corporativos que
--	---

	se requieran, de acuerdo con las pautas entregadas al proveedor y expuestas en el manual de Seguridad de Información de Positiva, las cuales serán de obligatorio cumplimiento. - El contratista debe tener centralizado la administración del inventario de los accesos para cada aplicativo de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, la solicitud de creación se debe realizar según el proceso establecido por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. - En la siguiente tabla se presenta la relación de los sistemas de información de usuario vigente y a las cuales se dará acceso. Estos podrán modificarse durante la ejecución del contrato. 6.5. Provisos por el contratista - EL CONTRATISTA deberá proveer la inter-operatividad entre su plataforma tecnológica, el marcador automático y los sistemas que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS entregue, así como cualquier aplicación futura que se desarrolle, además deberá garantizar el mantenimiento, compatibilidad, adaptabilidad y actualización tecnológica. - EL CONTRATISTA deberá proveer el recurso de desarrollador para cumplir con los requerimientos tecnológicos a Nivel de IVR, desarrollo de herramientas, web services, entre otros. Igualmente, este recurso deberá estar disponible para atender cualquier requerimiento adicional durante la vigencia del contrato, sin que implique costos adicionales para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.S.A. - EL CONTRATISTA deberá contar con una plataforma tecnológica, donde se puedan registrar los planes de acción implementados en la campaña (Preventivos, correctivos y de mejora, que permitan ser gestionados, realizar seguimiento, adjuntar soportes y llevar la trazabilidad total hasta su ejecución y cierre.
--	---

Perfiles de la Operación

PERFIL	EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	No.	DEDICACIÓN

Gerente de cuenta	Profesional en áreas de Ingeniería industrial o Carreras administrativas	Acreditación en estudios profesionales de carreras administrativas con manejo de Ofimática y servicio al cliente	Profesional administrativo con experiencia en Contact Center mínima de 5 años.	1	Compartido
Jefe de Operación	Profesional en Carreras administrativas	Acreditación en estudios profesionales de carreras administrativas con manejo de Ofimática y servicio al cliente	Profesional administrativo con experiencia en el objeto contractual y Contact Center mínima de 3 años.	1	Exclusivo
Coordinadores (Supervisor) de operación	Profesional en carreras administrativas o estudiante de últimos semestres	Acreditación en estudios profesionales de carreras administrativas con manejo de Ofimática y servicio al cliente	Profesional administrativo con experiencia en el objeto contractual y Contact Center mínima de 3 años.	Ratio de: 1 coordinador por cada 25 asesores	Exclusivo
Coordinador (Supervisor) de operación Comercial para la atención de campaña de ventas	Profesional en carreras administrativas	Acreditación en estudios profesionales de carreras administrativas con manejo de Ofimática y servicio al cliente.	Profesional administrativo con experiencia mínima de 3 años en manejo de campañas comerciales de seguros. Experiencia en manejo de equipos comerciales y cumplimiento de presupuestos.	1	Exclusivo
Asesores	Bachiller, estudiante universitario o técnico	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción y ortografía	Con (1) un año de experiencia en Contact Center en áreas de servicio al cliente. La experiencia en Contact Center puede ser homologada con 2 semestres Universitarios de carreras administrativas, afines formación técnica y/o tecnológica culminada	Los suficientes de acuerdo con análisis de personal requeridos para cumplimiento de los ANS	Exclusivos
Asesores Back Office	Estudiante universitario o técnico	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción y ortografía	Con (1) un año de experiencia en Contact Center en áreas de atención a labores de back Office	Los suficientes de acuerdo con análisis de personal	Exclusivo

				requerido s para cumplimi ento de la labor encomen dada	s
Asesor Comercial de productos de seguros Vida y ARL.	Técnico, Tecnólogo en ventas o Estudiante Universitario de tercer Semestre en adelante, Dicha estudios podrán ser homologada con la experiencia solicitada.	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción y ortografía, excelente interlocutor. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES - Procesos de venta y comercialización de seguros. - Conocimiento de las normas de seguros. - Conocimiento de los amparos y condiciones de los seguros de personas.	Dos años de experiencia en ventas a través de contact center. Experiencia en el ramo que se vaya a comercializar.	Los suficiente s para la atención de estos requerimi entos.	Exclusivo s
Monitor de Calidad	Nivel técnico u equivalente en semestres de áreas relacionadas con atención al cliente, salud o administrativo s	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción y ortografía	Con experiencia de mínimo de dos años en áreas de calidad de Contact Center y manejo de operaciones de servicio al cliente. Esta experiencia podrá ser homologada con experiencia mínima de 2 años, preferiblemente con asesores de la campana que hayan demostrado óptimos resultados durante su gestión.	Ratio de: 1 Monitor de calidad por cada 25 asesores	Exclusivo

Formador	Nivel técnico u equivalente en semestres de áreas relacionadas con atención al cliente, salud o administrativos	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción y ortografía, excelente interlocutor	1. Con experiencia de mínimo de dos años en áreas de formación de Contact Center y manejo de operaciones de servicio al cliente. Esta experiencia podrá ser homologada con experiencia mínima de 2 años, preferiblemente con asesores de la campaña que hayan demostrado óptimos resultados durante su gestión. 2. Uno de los formadores deberá adicionalmente tener experiencia en creación de estrategias, guiones e implementación de actividades comerciales, con visión, metodología, comunicación y motivación de personal.	Ratio de: 1 Formador por cada 25 asesores	Exclusivo
Controller (GTR)	Tecnólogo o estudiante universitario en carreras de ingeniería	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción y ortografía, conocimiento en indicadores de operación de contact center y manejo de plataformas como Avaya, Genesys, Aspect, entre otras	Con experiencia en operaciones in-bound y Out bound de 1 a 2 años apoyando el proceso de indicadores y control en tiempo real.	1	Exclusivo
	Tecnólogo o estudiante	Manejo de ofimática, servicio al cliente,	con experiencia en operaciones de 2 años		

Gestor Puesto de control y seguimiento a la operación	universitario en carreras de ingeniería o afines homologable con experiencia en operaciones de 2 años apoyando el proceso de operaciones, calidad y formación en centros de contacto	excelente redacción y ortografía, excelente interlocutor	apoyando el proceso de operaciones, calidad y formación en centros de contacto	1	Exclusivo
--	---	--	---	---	-----------

Las hojas de vida del equipo de trabajo mínimo solicitado para la ejecución de este proyecto, serán entregados por el proponente seleccionado a la supervisión del contrato, previo a la firma del acta de inicio.

[Volver](#)

REQUISITOS JURÍDICOS HABILITANTES

- Carta de Presentación. Debe incluir certificación bajo juramento de no estar incurso en inhabilidades e incompatibilidades, conflictos de interés, prohibiciones especiales para contratar, Certificación de no estar incurso en investigación penal
- Registro único tributario – RUT (*posterior al 12/12/2012*)
- Certificado de Existencia y Representación Legal (*El área usuaria verificará la existencia y representación legal del proveedor en el RUE http://www.rues.org.co/RUES_Web/ y anexará la impresión de la verificación, si este no anexa la Cámara de Comercio.*)
- Documento de autorización del órgano social competente. (*En caso de que aplique para participar en los procesos y celebrar el contrato*)
- Copia de la cédula del representante legal.
- Certificado de antecedentes disciplinarios. (*El área usuaria verificará el Certificado Antecedentes Disciplinarios vigente, expedido por la Procuraduría General de la Nación del representante legal, incluso si es persona jurídica en el enlace <http://www.procuraduria.gov.co/portal/antecedentes.html>*)
- Certificación de responsabilidad fiscal. (*El área usuaria verificará el Certificado de la Contraloría General de la Nación vigente, en el sentido de que no es responsable fiscal,*

en el link: <http://200.93.128.206/siborinternet/index.asp> y selecciona la opción *Persona Jurídica y Representante Legal*).

- Certificación bancaria.
- Original del Formulario de vinculación de proveedores y empleados de la Superintendencia Financiera de Colombia SARLAFT. *(La parte ilustrada como persona natural debe incluir los datos del representante legal, indicando que es Proveedor, el formulario debe diligenciarse con la misma letra llenando TODAS las casillas, además tener huella legible y firma del representante. Este formulario es un requisito indispensable para la vinculación contractual de los proveedores a Positiva, fundamentado en la circular 026 externa de 2008 de la Superintendencia financiera de Colombia.*
- Formato único de hoja de vida de la función pública *(Formato en página web de la función pública)*.
- Certificación de pago de seguridad social y aportes parafiscales. PERSONA JURIDICA: *De acuerdo a lo previsto en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, se hace necesario expedir Certificación de Paz y Salvo de pago de aportes parafiscales, suscrita por el Revisor Fiscal o del Representante Legal de la entidad que esté contratando con Positiva S.A. en el sentido de que “durante los seis meses anteriores a la suscripción del contrato, la sociedad ha cumplido con sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)”. Debe ser coincidente el nombre de quien firma la paz y salvo con el de la persona que figura autorizada como revisor fiscal en la Cámara de Comercio ó Representante legal de la empresa que esté contratando con Positiva S.A. No debe estar firmada por el contador a menos que este sea el revisor fiscal, ni por representante de una cooperativa o temporal por la cual se efectúen los pagos.* PERSONA NATURAL: *Fotocopia de la planilla de pago de seguridad social salud y pensión (si no ha adquirido el derecho o tiene más de 60 años), ARP mes vencido ó certificación de que cotiza como independiente y se encuentra a paz y salvo, expedida por la entidad a la que se encuentra afiliado. Es indispensable que se encuentre afiliado a salud, pensión y ARP. Para el momento del pago se solicitará que estos aportes se hagan como independientes para el contrato suscrito con Positiva S.A.*
- Verificación DUE DILIGENCE (Lista restrictiva de lavado de activos)
- Certificación de no tener multas, sanciones apremios, y declaratorias de incumplimiento contractual (Cuando se defina en los criterios de evaluación, descuentos por estos aspectos)
- Poder por el cual se confiere representación por parte del oferente cuando concurra por intermedio de un apoderado
- Garantía de seriedad de la oferta.
- Los demás documentos jurídicos que se requieran de acuerdo con el objeto del proceso.

[Volver](#)

TÉCNICOS (EN TODO CASO EL RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN SERÁ DE CUMPLE O NO CUMPLE)

- Carta de presentación de la oferta.
- Propuesta técnica a desarrollar para este contrato; incluyendo el servicio a prestar o bien a suministrar por el proveedor, así como el modelo operativo
- Certificados de Experiencia del proponente, relacionada con el objeto del contrato.
- Equipo de trabajo: organigrama detallado de acuerdo al anexo técnico.
- Plan de Continuidad de Negocio
- Confidencialidad de la información
- Protección de datos personales
- Política de Aseguramiento de la calidad
- Las demás que se consideren deben formar parte de la oferta, de acuerdo con la naturaleza del contrato.

[Volver](#)

REQUISITOS FINANCIEROS

El oferente deberá demostrar que cuenta con la capacidad financiera adecuada para ejecutar el Contrato. Para ello, el Oferente o cada uno de los integrantes del oferente deben presentar:

- Estados financieros comparativos de los dos (2) años anteriores al trámite contractual a 31 de diciembre. (Balance General, Estado de Resultados, Notas a los Estados Financieros) y certificación expedida por el Representante Legal, el Contador Público y el Revisor Fiscal en los casos en que este último aplique, en donde se detallen cada uno de los indicadores.
- Tarjeta Profesional del Contador y del Revisor Fiscal: Se debe presentar fotocopia legible de la Tarjeta Profesional del Contador y Revisor Fiscal expedida por la Junta Central de Contadores con no más de tres (3) meses de su expedición.
- Certificado de Vigencia de la Inscripción del Contador y del Revisor Fiscal: Se debe presentar fotocopia legible del Certificado de Vigencia de la Inscripción y de antecedentes disciplinarios del Contador y el Revisor Fiscal, expedido por la Junta Central de Contadores, con no más de tres (3) meses de su expedición.
- Condiciones de los Dictámenes: Se debe presentar fotocopia legible del dictamen, si EL OFERENTE legalmente está obligado a tener revisor fiscal.

Se tendrá en cuenta que el dictamen que presente EL OFERENTE tendrá los siguientes efectos, dependiendo de la calidad del pronunciamiento:

- | | |
|----------------------------|---|
| • Dictamen limpio: | Se acepta la oferta |
| • Dictamen con salvedades: | La Empresa podrá aceptar o rechazar la oferta |
| • Dictamen negativo: | No se acepta la oferta y generará rechazo |
| • Abstención de dictamen: | No se acepta la oferta y generará rechazo |

Posibles indicadores:

RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO	RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS	Índice de Liquidez (Razón Corriente)= Activo Corriente / Pasivo Corriente	Nivel de Endeudamiento = Pasivo Total / Activo Total	POE Índice de Operatividad = Capital de Trabajo/Valor del Presupuesto)*100 >X.XX
ROE > XX%	ROA > XX%	IL > XX	NE <= XX%	

El proponente deberá cumplir como mínimo, con 4 de 5 de los indicadores.

[Volver](#)

DEFINICIONES

Liquidación: Es importante considerar si el contrato requerirá o no de liquidación. Vencido el plazo de ejecución de las obligaciones contractuales, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. liquidará de común acuerdo el contrato dentro del plazo establecido en éste y en caso de no pactarse, la liquidación se realizará dentro de los seis (6) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución.

[Volver](#)

Estimación del presupuesto oficial: incluido el IVA y todos los tributos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

[Volver](#)

Acceso físico: a oficinas centros de cómputo, sitios de almacenamiento de información y otros sitios donde se encuentren recursos tecnológicos de Positiva Compañía de Seguros S.A.

Acceso lógico: a bases de datos, sistemas de información o cualquier otro almacenamiento de datos actuales o históricos de Positiva Compañía de Seguros S.A.

Acceso para el soporte de servicios básicos de red y/o software corporativo de Positiva.

[Volver](#)

Impacto continuidad del negocio:

- **Muy fuerte**, pues el proveedor apoyará un proceso o áreas con altos volúmenes operacionales y servicio(s) esenciales para el correcto funcionamiento de la Compañía y, por lo tanto, su detención generaría un paro total o casi total de la operación a nivel nacional.

- **Fuerte**, pues dado el volumen operacional o la importancia de la actividad que va a respaldar pueden darse afectaciones a nivel de algunos servicios esenciales o áreas de la compañía logrando generar molestias importantes sobre los clientes.
- **Importante**, pues apoyará la prestación de actividades esenciales de la Compañía, sin embargo, en caso de presentarse indisponibilidad esta sería sectorizada y no detendría otros procesos de la organización.
- **Moderado**, pues la detención del servicio afectaría un área o proceso de la organización, pero no generaría inconvenientes importantes en otros procesos
- **Bajo**, pues la detención del servicio no afectaría directamente la operación del área o proceso que va apoyar

Nota: Si selecciona alguno de los procesos críticos enumerados, y/o selecciona nivel importante a muy fuerte necesitarían un mayor análisis de continuidad. [Volver](#)