



Gobernación del Tolima
 NIT: 800.113.672 - 7
 SECRETARIA DE HACIENDA
 Despacho



Ibagué, 02 AGO 2022

SH - 160 2398

Doctora
Katherine Leon Miranda
 Directora de Contratación
 Gobernación del Tolima

| | |
|---|-------------|
| GOBERNACIÓN DEL TOLIMA DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN | |
| Fecha: | 02 AGO 2022 |
| Hora: | 2:51 PM |
| Nº Rdo.: | 3228 |
| Recibe: | [Signature] |

ASUNTO: Remisión pliegos definitivos y respuestas a observaciones

Por medio de la presente me permito remitir los respectivos pliegos definitivos y respuestas a observaciones del proceso de licitación pública LP-2022-113.

Objeto: CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO EN LA GESTIÓN DE FORTALECIMIENTO TRIBUTARIO Y DE COBRO DE CARTERA EFECTIVO DE LAS DIFERENTES RENTAS E INGRESOS EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA, EN DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVERSIÓN "FORTALECIMIENTO DE LAS FINANZAS EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA"

Valor: TRES MIL SEISCIENTOS DOCE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y UN MIL TRESCIENTOS VEINTISIETE PESOS CON TREINTA Y TRES CENTAVOS (\$3.612.791.327,33) M/CTE IVA INCLUIDO y demás impuestos

Plazo: Ciento Treinta (130) días calendario, contados a partir de la firma del acta de inicio previo, a perfeccionamiento y legalización.

De objeto dentro de plan de adquisición: SH-005 CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO EN LA GESTIÓN DE FORTALECIMIENTO TRIBUTARIO Y DE COBRO DE CARTERA EFECTIVO DE LAS DIFERENTES RENTAS E INGRESOS EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA, EN DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVERSIÓN "FORTALECIMIENTO DE LAS FINANZAS EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA".

Responsable del Proceso en la secretaria: Martha Elena Charry Murcia
 Correo electrónico: dirección.rentas@tolima.gov.co
 Número de Celular: 316-5311993

Cordialmente,

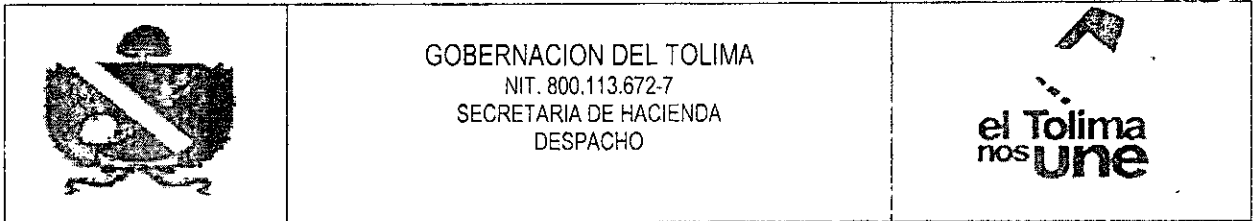
[Signature]
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ

Secretaria de Hacienda del Departamento de Tolima
 Ordenadora del gasto y ejecutora

Proyectó: Sergio Javier Dalgado Medina - Abogado Contratista
 Revisado: Daniel Felipe Molina Guzmán - Abogado Contratista
 Revisado: Martha Elena Charry Murcia - Directora Financiera de Rentas e Ingresos

"EL TOLIMA NOS UNE"

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5
www.tolima.gov.co
 Ibagué - Tolima - Colombia



Ibagué, 02 AGO 2022

SH-160-

Teniendo en cuenta las observaciones presentadas por los posibles proponentes al Proyecto de Pliegos de Condiciones dentro del proceso de Licitación Pública LP-2022-113, cuyo objeto corresponde a "CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO EN LA GESTIÓN DE FORTALECIMIENTO TRIBUTARIO Y DE COBRO DE CARTERA EFECTIVO DE LAS DIFERENTES RENTAS E INGRESOS EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA, EN DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVERSIÓN "FORTALECIMIENTO DE LAS FINANZAS EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA", Se procede a dar respuesta en los siguientes términos:

RESPUESTAS A OBSERVACIONES LICITACIÓN PÚBLICA LP-2022-113.

1. OBSERVACIONES REALIZADAS POR EL SEÑOR ELKIN YESID VILLAMIZAR CABALLERO Director Jurídico REALTIX S.A.S, quien procede a hacer las siguientes manifestaciones al proyecto de pliego de condiciones:

OBSERVACIÓN NÚMERO 1: La entidad en su página 17 del Proyecto de Pliegos de Condiciones, establece dentro de los requisitos habilitantes, el numeral "2.16. CERTIFICADO DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LA POLICIA NACIONAL DE COLOMBIA (VERIFICACIÓN POR LA ENTIDAD)" donde se refiere la certificación emitida por la Policía Nacional de Colombia, que indica si una persona natural fue sancionada o no con una medida correctiva contemplada en la Ley 1801 de 2016. Sin embargo, en el contenido de este ítem se menciona el certificado de antecedentes judiciales de una persona natural que emite la Policía Nacional de Colombia (Artículo 3 del Decreto-Ley 4057 de 2011), el cual, se refiere al registro que indica si una persona natural ha sido sancionada penalmente por la comisión de un hecho punible, situación diferente al enunciado del requisito. Por este motivo, se solicita comedidamente a la entidad que proceda aclarar el numeral 2.16. de los requisitos habilitantes que menciona el certificado de medidas correctivas y proceda crear el nuevo numeral donde contemple el requisito de certificado de antecedentes judiciales, como se indico anteriormente, son dos requisitos diferentes que emite la misma autoridad

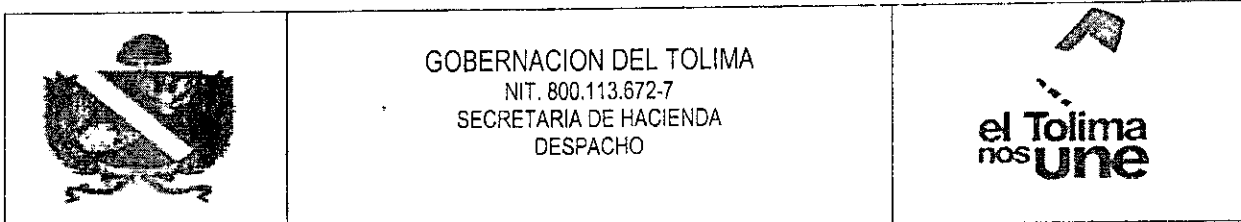
Respuesta Observación:

En relación con la presente observación al numeral 2.16 del proyecto de pliego de condiciones, referente al "CERTIFICADO DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA (VERIFICACIÓN POR LA ENTIDAD)", se aclara que el mismo hace referencia a lo concerniente al certificado de medidas correctivas que expide la Policía Nacional de Colombia, adoptado y creado en La Ley 1801 de 2016 "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana", y en efecto siendo diferente al certificado de antecedentes judiciales, que si bien es expedido por LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA, conforme a lo establecido en el artículo 94 del decreto 019 de 2012

"EL TOLIMA NOS UNE"

Edificio Gobernación del Tolima -Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5
www.tolima.gov.co
Ibagué -Tolima -Colombia

Ma. Bot



sirve para realizar la consulta de los antecedentes judiciales de toda persona natural o jurídica.

Por esa razón, se aclara el presente numeral 2.16 se refiere a la presentación del (los) certificado(s) de medidas correctivas descritas anteriormente el cual debe ser aportado en cumplimiento de los requisitos habilitantes, expedido por la Policía Nacional de Colombia en su página web, certificado que será sometido a verificación por parte de la entidad.

En cuanto a lo que corresponde al certificado de antecedentes judiciales, la entidad incluirá en un numeral adicional, en el Capítulo II del pliego de condiciones "CONTENIDO DE LA PROPUESTA – REQUISITOS HABILITANTES", lo dispuesto por el artículo 94 del Decreto-Ley 019 del 2012, el cual reza que:

"ARTÍCULO 94. CONSULTA EN LÍNEA DE LOS ANTECEDENTES JUDICIALES. Las entidades públicas o los particulares que requieran conocer los antecedentes judiciales de cualquier persona nacional o extranjera podrán consultarlos en línea en los registros de las bases de datos a que se refiere el artículo siguiente.

Para tal efecto, el Ministerio de Defensa Nacional – Policía Nacional responsable de la custodia de la información judicial de los ciudadanos implementará un mecanismo de consulta en línea que garantice el derecho al acceso a la información sobre los antecedentes judiciales que allí reposen, en las condiciones y con las seguridades requeridas que establezca el reglamento.

En todo caso, la administración de registros delictivos se sujetará a las normas contenidas en la Ley General Estatutaria de Protección de Datos Personales. (...)"

Ya que es el certificado correspondiente que requiere esta entidad sea aportado para la presentación de la propuesta y en cumplimiento a los requisitos habilitantes contenidos en el acápite mencionado.

OBSERVACIÓN NÚMERO 2: *La entidad en su página 19 del Proyecto de Pliegos de Condiciones, establece dentro de los requisitos habilitantes, el numeral "2.19. DOCUMENTOS FINANCIEROS DE LA PROPUESTA Y 2.19.1. REQUISITOS DESDE EL PUNTO DE VISTA FINANCIERO" donde se refiere a los requisitos de carácter financiero que debe cumplir el proponente a través de la información reportada en el RUP, sin embargo, en el registro RUP se tiene contemplados los datos financieros de los últimos 3 años fiscales (2021, 2020 y 2019 – según el Artículo 1 del Decreto 579 de 2021, que sustituye los Parágrafos Transitorios del Artículo 2.2.1.1.1.5.2. del Decreto 1082 de 2015). Por este motivo, se solicita comedidamente a la entidad que proceda aclarar de que año fiscal se tomaran los valores de la verificación de este requisito o se tomara el año más beneficioso del oferente que tenga reportado en el RUP.*

Respuesta Observación:

W/out



GOBERNACION DEL TOLIMA
NIT. 800.113.672-7
SECRETARIA DE HACIENDA
DESPACHO



En cuanto a esta observación, es menester inicialmente aclarar que en la parte motiva del Decreto 579 del 2021 *"Por el cual se sustituyen los párrafos transitorios del artículo 2.2.1.1.1.5.2., el párrafo transitorio 1 del artículo 2.2.1.1.1.5.6., así como el párrafo transitorio del artículo 2.2.1.1.1.6.2. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, para que los proponentes acrediten el mejor indicador financiero y organizacional de los últimos 3 años, con el fin de contribuir a la reactivación económica"*, reza en su tenor literal que:

"Que mediante el mencionado Decreto se expidieron medidas encaminadas a la reactivación económica, a través de las cuales se desarrolló la posibilidad de que en los procedimientos de selección se evaluara la capacidad financiera y organizacional de los oferentes teniendo en cuenta el mejor año fiscal del proponente de los últimos tres (3) años, para lo cual se previeron las modificaciones transitorias necesarias al contenido del Registro Único de Proponentes RUP. Para lograr lo anterior, se adicionaron algunos párrafos transitorios a los artículos 2.2.1.1.1.5.2., 2.2.1.1.1.5.6. Y 2.2.1.1.1.6.2. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional. (...)

Que atendiendo lo anterior, para los procesos de selección cuyo acto administrativo de apertura o invitación se publique a partir del 1 de julio de 2021. Las entidades estatales al estructurar sus procedimientos de selección tendrán en cuenta la información vigente y en firme en el RUP, por lo que al evaluar las ofertas verificarán el cumplimiento de los requisitos habilitantes de capacidad financiera y organizacional, con los indicadores del mejor año que se refleje en el registro de cada proponente. De esta manera, los oferentes podrán acreditar el cumplimiento de estos requisitos habilitantes con los mejores indicadores de los últimos tres (3) años.

Que mediante lo anterior se propenderá por una mayor pluralidad de oferentes en los procedimientos de selección y se fortalecerá la reactivación económica del país. Al permitir la participación en estos procedimientos de proponentes que han sido afectados negativamente por la pandemia del COVID-19. " (NEGRILLA FUERA DE TEXTO)

Por lo anterior, se aclara que la entidad, al momento de calificar este factor, será tomado en cuenta el año fiscal que el proponente seleccione e indique en su oferta, entendiendo este como el más favorable al momento de presentar la misma para su posterior evaluación, o en caso de que no proponente no seleccione un año fiscal en específico, la entidad seleccionará el mejor entre los últimos tres (3) anteriores a la publicación del presente proceso de contratación para efecto de calificar las ofertas en pro del cumplimiento de la normatividad en mención, solo tendrá en cuenta la información que el oferente presente y se encuentre con

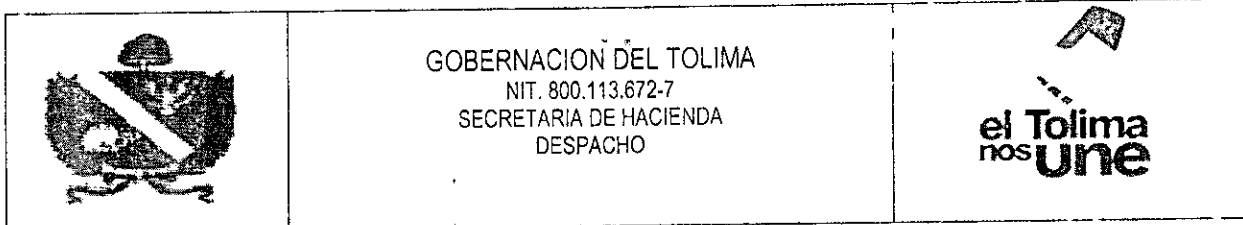
"EL TOLIMA NOS UNE"

Edificio Gobernación del Tolima –Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5

www.tolima.gov.co

Ibagué –Tolima -Colombia

M. C. W. S.



inscripción vigente y en firme en el RUP para el momento del cierre del proceso, esto con el fin de contribuir a la reactivación económica.

OBSERVACIÓN NÚMERO 3: *La entidad en su página 20 y 21 del Proyecto de Pliegos de Condiciones, establece dentro de los requisitos habilitantes, el numeral "2.19.1. REQUISITOS DESDE EL PUNTO DE VISTA FINANCIERO" describe los indicadores financieros que son requeridos por la entidad contratante, donde se encuentra el indicador "Capital de trabajo: Mayor o igual al 30% del presupuesto oficial y/o cupo crédito correspondiente al 30% del presupuesto oficial". Al respecto, se solicita comedidamente a la entidad que proceda modificar este indicador financiero así: "Capital de trabajo: Mayor o igual al 10% del presupuesto oficial y/o cupo crédito correspondiente al 10% del presupuesto oficial.", toda vez, que este requisito financiero representa la liquidez operativa del proponente, es decir el remanente del proponente luego de liquidar sus activos corrientes (convertirlos en efectivo) y pagar el pasivo de corto plazo, (definición encontrada en el manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación – versión M-DVRHPC-05, emitida por Colombia Compra Eficiente), que puede considerarse el porcentaje de 10% un indicador favorable al analizarse conjuntamente con el índice de liquidez y el rendimiento del activo, ya que, representaría un riesgo bajo para la entidad, por la eventualidad que el oferente no tenga la liquidez suficiente para asumir sus pasivos del proyecto.*

Así mismo, se solicita comedidamente a la entidad que proceda aclarar la aplicación de la opción de cupo de crédito, para el cumplimiento del requisito de capital de trabajo, en el entendido, que el oferente tiene un valor de capital de trabajo conforme a la información reportada en el RUP (capital trabajo = activo corriente – pasivo corriente), pero si este valor es inferior al porcentaje requerido en este indicador financiero (capital trabajo = 30% del presupuesto oficial = \$1.083.837.398), puede optar por la opción de cupo de crédito. Sin embargo, no es claro en el proyecto de pliego de cargos el valor del cupo de crédito que debe acreditar el oferente, por este motivo, se sugiere la siguiente redacción: "Acreditar el cupo de crédito por el monto de \$1.083.837.398, conforme al documento expedido por la entidad financiera correspondiente, donde se indique que este se encuentra aprobado y disponible a favor del oferente."

Respuesta Observación:

En cuanto a la presente observación inicial, respecto a modificar el indicador Capital de Trabajo, se aclara que el mismo no será modificado ya que es un índice financiero tomado con base al análisis del sector económico respecto a procesos iguales y/o similares en cuanto a la recuperación de cartera en ingresos tributarios y no tributarios, así como en el fomento de la cultura tributaria, razón por la cual al realizar dicho análisis promedio se llegó a ese porcentaje para el indicador "Capital de Trabajo" teniendo en cuenta la naturaleza y cuantía del presente proceso de licitación.

Ahora bien, frente a la solicitud de aclarar la aplicabilidad de la opción de cupo crédito este despacho se permite manifestar que, se ha tomado una opción de

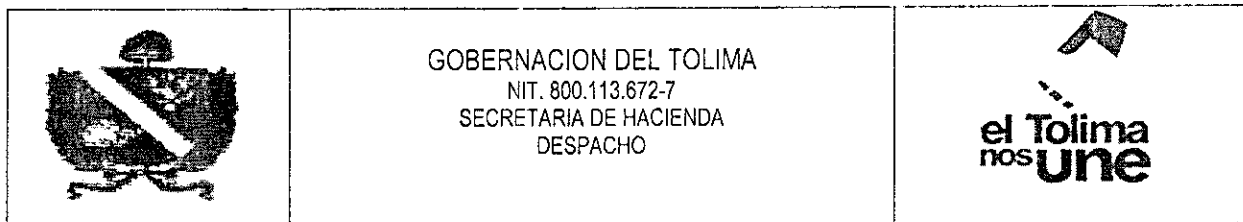
"EL TOLIMA NOS UNE"

Edificio Gobernación del Tolima –Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5

www.tolima.gov.co

Ibagué –Tolima -Colombia





acreditación en la cual el oferente puede por medio del RUP del año a verificar contar con el 30% del presupuesto oficial del presente proceso es decir \$1.083.837.398,20 M/cte en su capital de trabajo, o puede mediante carta debidamente certificada acreditar que cuenta con un cupo crédito del mismo valor. Adicionalmente, el oferente también puede realizar la acreditación de forma mixta, sumando su capital de trabajo con el cupo crédito respectivo para un total del 30% del presupuesto oficial.

OBSERVACIÓN NÚMERO 4: *La entidad en su página 35 del Proyecto de Pliegos de Condiciones, establece el componente "APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL" como factor puntuable del proceso contractual, que contiene la forma de acreditar este ítem, que consiste en demostrar que el 100% del personal mínimo requerido son personas de nacionalidad colombiana, según las hojas de vida de las personas propuestas y la declaración del oferente precisando el porcentaje de personal nacional a utilizar. Sin embargo, en la nota 1 denominada "SERVICIOS DE ORIGEN NACIONAL" manifiesta que este componente se cumple con la acreditación de la nacionalidad del oferente, sin importar que utilice o no personal nacional dentro del proyecto, lo cual, contradice esta disposición a la descripción inicial en el mismo componente. Igualmente, en la nota 2 denominada "INCORPORACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES, TÉCNICOS Y OPERATIVOS DE ORIGEN NACIONAL" manifiesta que este componente se cumple con un puntaje de 5 puntos si se acredita la nacionalidad colombiana de las personas integrantes del equipo de trabajo mínimo requerido, lo cual, contradice esta disposición a la descripción inicial en el mismo componente. Por lo tanto, se solicita comedidamente a la entidad que proceda modificar en su integridad el componente "APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL" con la siguiente redacción:*

"APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL.

La Entidad otorgará hasta 10 puntos como criterio de calificación por Apoyo a la Industria Nacional, equivalente al 10% de la puntuación total, cuando se demuestre que los servicios ofertados son de origen nacional, comprendidos como todos aquellos prestados por personas naturales colombianas o residentes en Colombia o por personas jurídicas constituidas de conformidad con la legislación colombiana, según el Artículo 2 de Ley 816 de 2003 y Manual para el manejo de los incentivos en los procesos de contratación – versión M-MIPC-01 emitido por Colombia Compra Eficiente. Este factor puntuable se acreditará por parte del proponente, aportando el certificado de existencia y representación legal de la persona jurídica donde se evidencie que su domicilio se encuentra dentro del territorio nacional o la copia de la cédula de ciudadanía o copia de la visa de residencia de la persona natural."

Respuesta Observación:

En atención a la presente observación, es menester indicar inicialmente que no se realizará la modificación propuesta por el oferente, sin embargo, se aclarará a que corresponde este factor de calificación en cada una de sus notas.

"EL TOLIMA NOS UNE"

Edificio Gobernación del Tolima –Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5

www.tolima.gov.co

Ibagué –Tolima -Colombia

M. A. T.



GOBERNACION DEL TOLIMA
NIT. 800.113.672-7
SECRETARIA DE HACIENDA
DESPACHO



Respecto a las inquietudes, el párrafo del artículo primero de la ley 816 del 2003 determina claramente que se determina por servicios de origen nacional, el cual reza en su tenor literal que:

"PARÁGRAFO. <Parágrafo modificado por el artículo 51 del Decreto 19 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> **Se otorgará tratamiento de bienes y servicios nacionales** a aquellos bienes y servicios originarios de los países con los que Colombia ha negociado trato nacional en materia de compras estatales y de aquellos países en los cuales a las ofertas de bienes y servicios colombianos se les conceda el mismo tratamiento otorgado a sus bienes y servicios nacionales. La acreditación o demostración de tal circunstancia se hará en los términos que señale el reglamento." (NEGRILLA FUERA DE TEXTO)

A lo cual la entidad ha determinado otorgar el valor de DIEZ (10) PUNTOS, a quien demuestre tal calidad de constitución de su empresa como proponente en el presente proceso de selección.

Ahora bien, en caso tal de no cumplir con el requisito exigido en la NOTA 1, pero el proponente acredite la incorporación en su empresa de servicios profesionales, técnicos y operativos de origen nacional, se le otorgarán CINCO (5) PUNTOS, al proponente que acredite el mayor porcentaje de incorporación de personal nacional y los demás proponentes con la misma situación recibirán puntaje en forma proporcional decreciente por medio de regla de tres simple de manera sucesiva.

Finalmente, quienes no presenten el anexo de apoyo en la industria nacional en su oferta del documento que certifique el apoyo a la industria nacional y no cumpla ningún requisito plasmado en este factor de calificación obtendrán CERO (0) PUNTOS.

2. OBSERVACIONES REALIZADAS POR LA SEÑORA ANA MARÍA BARBOSA RODRÍGUEZ Directora ejecutiva de Litigio y Controversia Tributaria **ERNST & YOUNG S.A.S**, quien procede a hacer las siguientes manifestaciones al proyecto de pliego de condiciones:

Es preciso antes de proceder a dar respuesta a las observaciones presentadas, que se hace necesario indicar que el presente proceso de contratación, corresponde a la modalidad de Licitación Pública y no a un Concurso de Méritos y en ese sentido se procederá a dar respuesta a sus observaciones.

A. OBSERVACIONES SOBRE LA EXPERIENCIA SOLICITADA DENTRO DEL PROCESO DE CONCURSO DE MÉRITOS LP-2022-113.

1. Respecto a la experiencia limitada a las entidades territoriales

En el numeral 2.21 del proyecto de pliego de pliegos estableció que para poder hacer parte de este proyecto se deberá "acreditar experiencia máxima de dos (2) contratos ejecutados, liquidado y/o recibido a satisfacción (acta de recibo final) cuyo objeto o actividades guarden relación con el fortalecimiento de la gestión

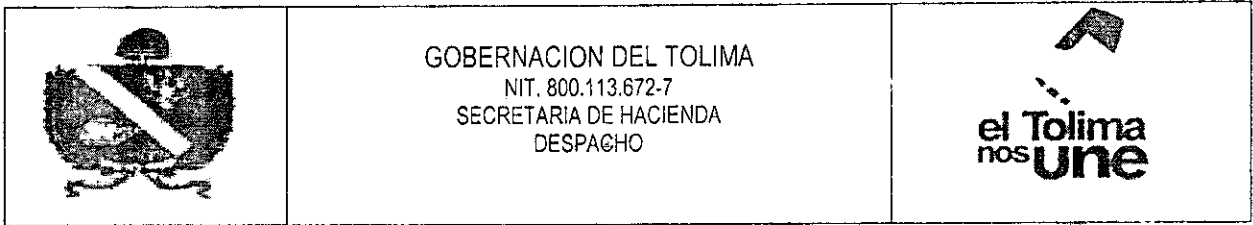
"EL TOLIMA NOS UNE"

Edificio Gobernación del Tolima -Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5

www.tolima.gov.co

Ibagué -Tolima -Colombia

W out



tributaria de entidades públicas territoriales colombianas con implementación de herramientas tecnológicas y apoyo instrumental.”(Negrillas y subrayado fuera del texto original).

Sin embargo, esta limitante no permite a que, si el proponente cuenta con amplia experiencia en estas actividades o labores y ha desempeñado implementación de herramientas tecnológicas y apoyo instrumental con entidades de orden administrativo quienes también desempeñan importantes funciones relacionadas con la gestión tributaria y de cobro en el país, como lo son la DIAN y la UGPP pueda participar.

No hay razón alguna para limitar la convocatoria solo para quien tenga experiencia en entidades territoriales, cuando es bien sabido que a partir de la Ley 1066 de 2016, todas las entidades públicas que recaudan impuesto, tasas, contribuciones o cualquier caudal público, deben acudir al procedimiento reglado del estatuto tributario nacional; y por otra parte, las facultades de fiscalización se desarrollan al amparo de los procesos y procedimientos establecidos en el ordenamiento tributario nacional.

Respuesta Observación:

En atención a la primera parte de la observación, es menester indicar que los tributos de orden territorial gozan de plena autonomía para su administración y control, de esta manera, en sentencia C-346 de 1997 la Honorable Corte Constitucional Colombiana, enuncia que:

“La conciliación entre los principios de unidad y autonomía ha de hacerse bajo el entendido de que según lo establece el art. 287 de la Constitución, las entidades territoriales son titulares de poderes jurídicos, competencias y atribuciones que les pertenecen por sí mismas y que no devienen propiamente del traslado que se les haga de otros órganos estatales, para gestionar sus propios asuntos e intereses. De esta suerte, aunque se reconoce la existencia de un ordenamiento superior, igualmente se afirma la competencia de dichas entidades para actuar dentro del espacio que según dicha autonomía se les reconoce.”

En concordancia a ello y a la libertad de configuración que tiene la entidad territorial de acuerdo a su necesidad, se manifiesta que no se accederá a lo solicitado y que por ende no será modificada la experiencia requerida toda vez que al tratarse el presente proceso de asuntos relacionados con el apoyo en la gestión de cobro de cartera de ingresos tributarios y no tributarios, se requiere acreditar la experiencia especial en entidades del orden territorial para que se logre una selección objetiva de acuerdo a la oferta más favorable para esta entidad de acuerdo a lo que se encuentra plasmado en el proyecto de pliego de condiciones.

2. Respecto a la limitación de acreditación de experiencia mediante los contratos celebrados con un consorcio o unión temporal

*U
v
av*

Encontramos en el proyecto de pliegos que, frente a la experiencia obtenida a partir de consorcios o uniones temporales, contiene un acápite donde estableció lo siguiente:

"Para efectos de demostrar la experiencia exigida en los proponentes plurales, no se tendrá en cuenta el grado de participación que haya tenido el proponente en el consorcio o unión temporal, esto para efectos del cumplimiento del ciento por ciento 100% del presupuesto oficial, dicha experiencia corresponderá a la sumatoria de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural, es decir que, si uno solo de los integrantes acredita la experiencia requerida por la entidad estatal, esta sirve para acreditar la experiencia exigida en el respectivo proceso de contratación."

Entendemos que se limita la posibilidad de que las personas jurídicas que participen en el concurso de méritos puedan acreditar su experiencia a partir de un contrato que se llevó a cabo a partir de un consorcio o unión temporal, y que este tipo de contratos si es válido a la hora de participar en la licitación, pero con la condición de que la experiencia requerida por la Gobernación del Tolima sólo se le tendrá en cuenta a uno de los proponentes. Quisiéramos que su entidad aclare este punto, confirmando que los contratos con entidades territoriales celebrados con una unión temporal son completamente válidos para efectos del presente concurso de méritos y que esta figura no imposibilita que el proponente no pueda acreditar de alguna manera su requisito de experiencia.

Respuesta Observación:

Frente a esta observación, se aclara inicialmente que el presente proceso de contratación se está realizando por la modalidad de licitación pública, y no por la modalidad de concurso de méritos tal como se entiende lo está interpretando en la presente observación, razón por la cual se aclarará conforme a la normatividad referente a la modalidad de selección de licitación pública, en donde los requisitos ponderables son calificados por distintos factores que han sido determinados en el proyecto de pliego de condiciones, en cuanto a lo que corresponde a la oferta económica, los requisitos técnicos y demás elementos que se determinan allí, diferente al concurso de méritos en donde los requisitos ponderables son determinados por la experiencia del proponente.

Ahora bien, se aclara en el presente numeral que la experiencia requerida por esta entidad estatal son válidos si son celebrados entre una entidad territorial y una unión temporal, es decir, si se conformó una unión temporal entre dos integrantes, para efectos de presentarse en el presente proceso de contratación, y dicha unión temporal cumple con los requisitos exigidos en el proyecto de pliego de condiciones, cualquiera de los integrantes puede acreditar la experiencia requerida y esta será válida para la unión temporal, y que no se tendrá en cuenta el grado de participación sino que la experiencia aportada se tomará como un 100% en dicho requisito para los casos de ser unión temporal.

M. Cort

Sin embargo, es necesario aclarar aunado a lo anterior, que si la experiencia a acreditar en el presente proceso, fue ejecutada mediante un contrato que haya sido celebrado siendo parte de un consorcio o unión temporal, la experiencia sólo se contará de acuerdo a la participación que haya tenido el integrante en la misma, y será dicho porcentaje el que pueda aportar para el presente proceso de contratación, si ese porcentaje resultará ser suficiente para acreditar el 100% del presupuesto inicial se aplicará lo dispuesto en el párrafo anterior.

Es de aclarar que esa experiencia que aporte el integrante de la unión temporal debe ser con entidades territoriales para que tengan plena validez, teniendo en cuenta lo enunciado en la respuesta inicial de la observación.

B. OBSERVACIONES SOBRE EL EQUIPO MÍNIMO REQUERIDO DENTRO DEL PROCESO DE CONCURSO DE MÉRITOS LP-2022-113

En el numeral 2.22 del proyecto pliego de pliegos se estipula el equipo mínimo requerido, estipulando el cargo, la cantidad, la formación académica y la experiencia mínima para poder hacer parte del equipo de trabajo para este proyecto.

De acuerdo con los requisitos por cumplir dentro del proceso, solicitamos reconsiderar que en la experiencia se tenga que pedir como condición que los trabajos realizados hayan sido "a favor de entidades públicas", con el fin de que los proponentes que cuentan con capacidad y experiencia en el tema puedan cumplir los requisitos solicitados y de esta manera puedan hacer parte del equipo de trabajo y no sean descartados por una condición tan específica.

El requisito de que la experiencia específica haya estado aplicada sólo "a favor de entidades públicas" contraría un poco los principios constitucionales consagrados en los artículos 2, 6, 13, 21 y 209 de la Constitución Política.

Adicionalmente, la Corte Constitucional mediante la Sentencia C-119 de 2020 resalta que los pliegos de condiciones deben versar sobre los principios de igualdad, imparcialidad que permitan una alta participación ciudadana en los siguientes términos:

"Los pliegos de condiciones también responden al principio de publicidad en el ejercicio de las funciones públicas, en cuanto que advierten de manera precisa a la comunidad en general, los elementos del contrato que se celebrará y los criterios que determinarán la selección del contratista. De esta manera, los pliegos de condiciones permiten realizar un control ciudadano de la actividad contractual, como actuación pública sometida al escrutinio ciudadano. Igualmente, los pliegos de condiciones son una manera de realizar los principios de igualdad, imparcialidad y moralidad en el ejercicio de las funciones administrativas, porque es en ellos donde se deben fijar condiciones objetivas, que permitan la amplia participación de oferentes, sin discriminación negativa, mediante una selección objetiva y en pro del interés general."

W. Cud

En este sentido, la normatividad establecida en la Constitución Política, la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y demás normas concomitantes, podemos observar que en todas se evidencia que los pliegos de condiciones aunque pueden construir unos requisitos técnicos que generen una puntuación encaminada a escoger a los mejores proponentes, también defiende y resalta mucho el punto de que las convocatorias deben ser lo más abiertas e incluyentes posibles, dado que el requisito específico de sólo tener la experiencia en entidades públicas atenta contra la igualdad de los proponentes y reduce injustificadamente la participación de los mismos, dado que objetivamente hablando, las capacidades técnicas no se reducen por haber desempeñado trabajos en una entidad pública o privada.

Así las cosas, en la práctica privada hay proponentes con capacidad y experiencia en el tema que puedan cumplir los requisitos solicitados, y ejecutar el trabajo en perfectas condiciones.

Lo anterior, le permitirá a la entidad aumentar la cantidad de proponentes en aras de seleccionar la mejor oferta.

Respuesta Observación:

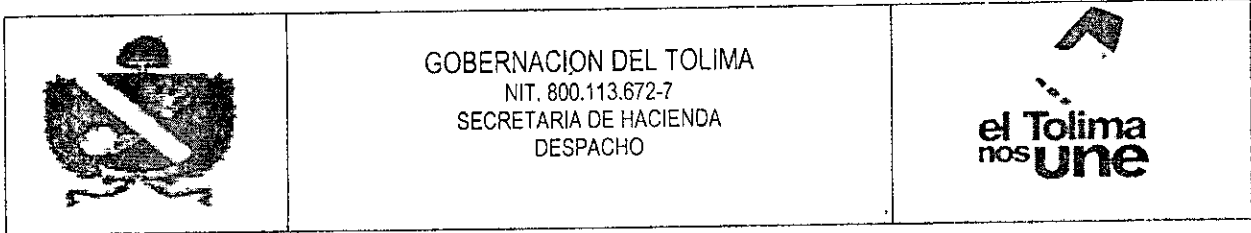
Respecto a la presente observación, no se acoge la recomendación propuesta toda vez que, en el presente proceso de selección se requiere personal que ostente la experiencia específica tanto en el tiempo como en el desarrollo de actividades en favor de entidades públicas al ser un servicio dirigido al apoyo en gestión de recaudo para tributos del orden territorial y que son netamente actividades del sector público en donde si bien la experiencia de profesionales, técnicos y tecnólogos del sector privado es importante, esta entidad realizó un estudio del sector para determinar las condiciones que debe cumplir el equipo mínimo requerido teniendo en cuenta la relación costo-beneficio que se espera lograr con las condiciones preestablecidas en el proyecto de pliego de condiciones.

Por lo anterior, se hace inviable atender a la observación, ya que, aunado con la respuesta anterior, se requiere especialidad y experiencia en entidades territoriales para efectos de lograr los resultados que se esperan y una selección objetiva de un oferente favorable de acuerdo a las necesidades del Departamento.

C. OBSERVACIONES SOBRE LA CERTIFICACIÓN QUE ACREDITA LA EXPERIENCIA DEL EQUIPO MÍNIMO REQUÉRIDO DENTRO DEL PROCESO DE CONCURSO DE MÉRITOS LP-2022-113.

Sobre este punto queremos solicitar que el Departamento de Tolima permita allegar las certificaciones acreditando que se ha desempeñado con la experiencia requerida, pero sin que su validez esté ligada a que este documento sea avalado o suscrito por el representante legal ya que para el presente concurso de méritos tanto en entidades públicas como en la práctica privada la validez de estas acreditaciones de experiencia no debe estar atadas a esta condición ya que no guarda ninguna relación o necesidad para que sea el representante legal quien haga este tipo de acreditaciones.

Mout



Lo anterior, haciendo la salvedad de que en el parágrafo 2° del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007 se estableció que "Las certificaciones de sistemas de gestión de calidad no serán objeto de calificación, ni podrán establecerse como documento habilitante para participar en licitaciones o concursos".

Respuesta Observación:

En cuanto a esta observación se informa se realizará la modificación al proyecto de pliego de condiciones en el sentido de aceptar las certificaciones de experiencia requerida que sean allegadas en la oferta sean suscritas y firmadas por el profesional competente de la entidad que provenga la certificación, dicho certificado de experiencia será sometido a verificación de idoneidad de acuerdo a la competencia respectiva que ostente el servidor que firma la certificación en la entidad respectiva.

La certificación deberá contener los siguientes requisitos para que se determine su validez:

1. NOMBRE DE LA ENTIDAD.
2. NIT.
3. NOMBRE DE LA PERSONA E IDENTIFICACIÓN.
4. CARGO Y/O CALIDAD QUE OSTENTA.
5. OBJETO DEL CONTRATO
6. FUNCIONES.
7. PLAZO EJECUTADO DEL CONTRATO.
8. VALOR.
9. COMPETENCIA DEL FUNCIONARIO QUE FIRMA LA CERTIFICACIÓN.
10. FECHA DE EXPEDICIÓN.
11. FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE CERTIFICA

3. OBSERVACIONES REALIZADAS POR LA SEÑORA ANA MIREYA JARAMILLO AGUIRRE GERENTE ADMINISTRATIVA DE INTCOBRANZAS SAS, quien procede a hacer las siguientes manifestaciones al proyecto de pliego de condiciones:

- 1) Que se aplique una reducción a la póliza de seriedad del 10% al 5%, dando aplicación al decreto 1860 de 2021.

Respuesta Observación:

Se informa que no es procedente la reducción del porcentaje de la póliza de garantía de seriedad de la oferta, ya que se encuentra ajustado a lo regulado por el decreto 1082 del 2015, el cual determina en su artículo 2.2.1.2.3.1.9. "La garantía de seriedad de la oferta debe estar vigente desde la presentación de la oferta y hasta la aprobación de la garantía de cumplimiento del contrato y su valor debe ser de por lo menos el diez por ciento (10%) del valor de la oferta" y una vez revisado el decreto 1860 del 2021 en su artículo 3 que adiciona al artículo 2.2.1.2.4.2.16. del decreto 1082 del 2015 en su inciso 3, establece un margen entre el 5% y 10% del bien o servicio garantizado referente a póliza de seriedad,

"EL TOLIMA NOS UNE"

Edificio Gobernación del Tolima –Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5

www.tolima.gov.co

Ibagué –Tolima -Colombia

R. Cortés

por lo cual esta entidad hace uso del máximo porcentaje permitido teniendo la cuantía presupuestada del proceso.


- 2) En lo que respecta a la experiencia, que esta sea ampliada a 4 contratos, que sea incluida dentro de estos la experiencia en ejecuciones de Gobernaciones y empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, y que sea el 30% del Presupuesto

Respuesta Observación:

Se informa que el ente territorial conforme a la libertad de configuración que tiene la entidad de acuerdo a la necesidad planteada y en concordancia con el análisis hecho en el histórico de procesos en el respectivo estudio de sector, se ha establecido que son suficientes dos (2) contratos máximos liquidados y/o recibidos a satisfacción (acta de recibo final) cuyo objeto o actividades guarden relación con el fortalecimiento de la Gestión Tributaria de entidades públicas territoriales dentro de las que se encuentran Departamentos, Municipios o Distritos, con implementación de herramientas tecnológicas y apoyo instrumental, expresado en el registro único de proponentes (RUP), cuya sumatoria sea igual o superior al 50% del presupuesto oficial del presente proceso, este último porcentaje se tomó teniendo en cuenta la cuantía y naturaleza del presente proceso. Se aclara que la experiencia adquirida con empresas de servicios públicos no se acepta para el presente proceso de contratación, toda vez que la naturaleza de los recursos que se van a gestionar son atribuidos a entidades del orden territorial, y estos son diferentes a los que se derivan de las obligaciones por incumplimiento en el pago de los servicios públicos.

De la misma manera, se informa que si bien en la experiencia habilitante requerida se exigen máximo dos (2) certificaciones que acrediten el cumplimiento del requisito habilitante, en el factor técnico se ha determinado que para obtener el puntaje indicado en el proyecto de pliego de condiciones, el proponente puede acreditar un máximo de un (1) contrato adicional a la experiencia habilitante que tenga en el desarrollo de sus actividades recaudo de cartera tributaria y/o implementación de estrategias de aumento del recaudo de impuestos territoriales, generando una pluralidad de oferentes que cumplan las condiciones planteadas, con el fin de lograr una selección objetiva.

- 3) Según en el Proyecto de Pliegos de Condiciones, la entidad menciona dentro de los requisitos habilitantes, el numeral "2.19.1. REQUISITOS DESDE EL PUNTO DE VISTA FINANCIERO" describe los indicadores financieros que son requeridos por la entidad contratante, donde se encuentra el indicador "Capital de trabajo: Mayor o igual al 30% del presupuesto oficial y/o cupo crédito correspondiente al 30% del presupuesto oficial", se solicita en aras de permitir la pluralidad de oferentes sea Disminuido el indicador de Capital de Trabajo al 15%.





"EL TOLIMA NOS UNE"

Edificio Gobernación del Tolima -Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5

www.tolima.gov.co

Ibagué -Tolima -Colombia

| | | |
|---|--|---|
|  | GOBERNACION DEL TOLIMA NIT. 800.113.672-7 SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO |  |
|---|--|---|

Respuesta Observación:

En cuanto a la presente observación inicial, respecto a modificar el indicado de Capital de Trabajo, se aclara que el mismo no será modificado ya que es un índice financiero tomado con base al análisis del sector económico respecto a procesos iguales y/o similares en cuanto a la recuperación de cartera en ingresos tributarios y no tributarios, así como en el fomento de la cultura tributaria, razón por la cual al realizar dicho análisis promedio se llegó a ese porcentaje para el indicador "Capital de Trabajo" teniendo en cuenta la naturaleza y cuantía del presente proceso de licitación.

- 4) En aras de generar una estructuración operativa y financiera del proyecto es importante contar con el universo de contribuyentes a quienes se les va a generar el cobro, en cantidad de deudores y valor en mora de cada uno.

Respuesta Observación:

Respecto a la cantidad de contribuyentes a quienes se les va a generar el cobro y valor en mora de cada uno, se informa que en la etapa en la que se encuentra el presente proceso de contratación no se puede suministrar dicha información, de acuerdo a lo establecido en la ley 1266 de 2008 y Estatuto Tributario Nacional Decreto Ley 624 de 1989, ya que es información de carácter reservada y sensible, por lo cual no se puede proporcionar en esta etapa, si no una vez adjudicado el proceso.

- 5) Que sea potestad del contratista sugerir metodologías que puedan generar resultados más eficaces en recuperación, acorde a la trayectoria y experiencia del contratista, con el objetivo de contribuir con el Objeto del Contrato como lo sería el Cobro efectivo de la Cartera, por lo tanto se sugiere sean tenidos en cuenta para la estructuración de los pliegos definitivos, y respetuosamente hacemos extensión en este punto; ya que es menester participar a la entidad de la importancia de lograr identificar del universo de contribuyentes deudores que los Datos de Ubicación para el Cobro efectivo de este tipo de cartera según nuestra trayectoria en diferentes entidades públicas a nivel país, en las que se incluyen Gobernaciones, y es de suma importancia tener los siguientes aspectos a la hora de dar inicio a un cobro efectivo:

- Contar con información de ubicación de las diferentes fuentes de datos, incluyendo instituciones financieras, sector solidario, telecomunicaciones, sector privado, cooperativas y sector público.
- Contar con información actualizada que ayuda en los procesos de normalización y seguimiento de Cartera, apoyando efectivamente los procesos de localización de los deudores.
- Es importante contar con bolsas para la contactabilidad a través de los diferentes canales de comunicación con el contribuyente como lo son: Mensajes de texto, Mailing, Bots entre otros.

Mart

Respuesta Observación:



GOBERNACION DEL TOLIMA
NIT. 800.113.672-7
SECRETARIA DE HACIENDA
DESPACHO



De acuerdo a los tres aspectos que señalan dentro de la presente observación y de conformidad con las obligaciones específicas descritas en el proyecto de pliegos el oferente contará con las herramientas y estrategias técnicas que se establecieron para brindar apoyo en el proceso de gestión de cobro persuasivo y coactivo de las diferentes rentas e ingresos que componen la cartera de la Secretaría de Hacienda del Departamento del Tolima, y el proceso de promoción y fomento, para el crecimiento de la cultura tributaria, así mismo se aclara que dentro del proyecto de pliegos se dispuso que el proponente puede implementar el uso de otras herramientas o estrategias técnicas diferentes a las solicitadas, con la previa socialización y aprobación por parte del supervisor del contrato. De igual manera se indica que una vez adjudicado el presente proceso se le brindara la información contenida en las bases de datos de la entidad con arreglo de las disposiciones de tratamientos de datos, frente a los mensajes de datos, correos electrónicos y llamadas telefónicas la entidad requiere el apoyo instrumental, técnico y tecnológico para ello, aspectos que han establecido de acuerdo a la necesidad y naturaleza del proceso.

- 6) Que la exigencia en el personal que tengan especialización en una específica; que no sea, por ejemplo: Ingeniero de Sistemas con Especialización en Ingeniería de Software, Abogado especialización relacionada con asuntos tributarios, ya que esta exigencia no determina lo realmente fundamental, como lo es la experiencia y trayectoria del contratista, que finalmente es la trayectoria de la persona jurídica, mas no de su personal a cargo.

Respuesta Observación:

Si bien es cierto el perfil de los contratista que se disponga por parte del oferente no determina su trayectoria teniendo en cuenta la naturaleza de la cartera que se encuentra a cargo de la Secretaria de Hacienda del Departamento la cual incluye aspectos tributarios y no tributarios y el principio de libertad de configuración del pliego de condiciones, la entidad luego del estudio realizado en el sector ha decidido requerir un equipo mínimo con una formación académica específica que permita el cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones que se deriven de este.

Que conforme al objeto del contrato, lo dispuesto en el estatuto tributario nacional, el estatuto de rentas del departamento y el decreto de normalización de cartera, se requiere de un abogado con formación en asuntos tributarios, ya que la misma garantizará el respeto al principio de legalidad, debido proceso, siendo conducente, pertinente y útil, ya que se tendrá que integrar con los sistemas de la entidad y los que el propio contratista debe contemplar, por ello el marco legal permite a las entidades públicas establecer el perfil que se considera, razón por la cual no se acepta la presente observación

4. **OBSERVACIONES REALIZADAS POR EL SEÑOR EDGAR PARRA SILVA**
Director Licitaciones DATA TOOLS, quien procede a hacer las siguientes manifestaciones al proyecto de pliego de condiciones:

"EL TOLIMA NOS UNE"

Edificio Gobernación del Tolima -Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5

www.tolima.gov.co

Ibagué -Tolima -Colombia

Edgar Parra Silva



GOBERNACION DEL TOLIMA
NIT. 800.113.672-7
SECRETARIA DE HACIENDA
DESPACHO



1. Bajo el numeral 2.21 Experiencia la entidad solicita que la experiencia en relación con el fortalecimiento de la Gestión Tributaria se haya realizado en entidades Territoriales Colombianas. Atentamente solicitamos que con el ánimo de permitir una mayor pluralidad de oferentes se permitan certificaciones en entidades públicas extranjeras, habida cuenta que bajo los numerales 2.17 Reciprocidad y el de APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL, en la NOTA 4 la entidad resalta la participación de proponentes extranjeros, que pueden traer este tipo de experiencias.

Respuesta Observación:

De la observación anterior, se informa que no será modificado el numeral 2.21 "EXPERIENCIA", toda vez que en cuanto al análisis del sector realizado y descrito en la necesidad de la entidad, se requiere para el presente proceso de contratación que los oferentes cuenten con una experiencia específica en manejo de tributos del orden territorial, específicamente en entidades territoriales colombianas, ya que la naturaleza de los tributos que serán gestionados en pro del fortalecimiento tributario del Departamento del Tolima.

De la misma manera, en cuanto al aspecto de la reciprocidad y el apoyo a la industria nacional mencionados en la observación, el proyecto de pliego de condiciones publicado garantiza la pluralidad de oferentes ya que se están cumpliendo con los lineamientos del Decreto 1082 del 2015 y demás normas adicionales, por esa razón se han determinado así los aspectos que deben cumplir las personas jurídicas que se encuentren interesadas en presentar una oferta en la presente sede de licitación pública. Se aclara a su vez que toda persona jurídica nacional o extranjera tendrán el mismo tratamiento como oferente nacional, siempre y cuando cumplan con los requisitos, aspecto que es distinto al factor habilitante de experiencia que se requiere con entidades territoriales (Departamentos, distritos y municipios), por lo que no se puede confundir la experiencia que se le solicita al posible oferente, con la nacionalidad de la persona jurídica, que como ya se indicó puede ser nacional o extranjera, por ello lo anteriormente expuesto no implica que se varíe el factor de experiencia.

2. Experiencia Específica Adicional del Proponente. Respetuosamente solicitamos eliminar o modificar este criterio de evaluación puntuable que asigna 20 puntos a quien presente el soporte lógico o software tributario que se oferta, en razón a que dentro de las obligaciones establecidas para el contratista no figura que deba APORTAR y gestionar un Software como tal, haciendo que el pliego limite la pluralidad de oferentes a quien tiene este desarrollo específico, de no ser así, ampliar la gama a otros tipo de software que permita el manejo y recuperación de cartera de entidades públicas y/o privadas. Adicionalmente dentro de las obligaciones no se indica que el futuro contratista deba implementar en la entidad y realizar migración de información para gestionar la cartera.

Respuesta Observación:

Se informa en la presente observación que no se accederá a la solicitud de eliminar o modificar este criterio de evaluación, toda vez que se requiere el factor

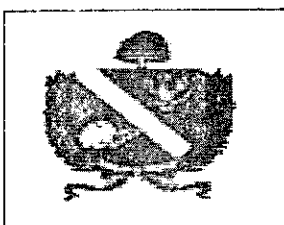
"EL TOLIMA NOS UNE"

Edificio Gobernación del Tolima -Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5

www.tolima.gov.co

Ibagué -Tolima -Colombia

M. C. U. T.



GOBERNACION DEL TOLIMA
NIT. 800.113.672-7
SECRETARIA DE HACIENDA
DESPACHO



técnico para la ejecución del presente proceso de contratación, por lo cual se aclara que se lo que se necesita acreditar que tiene la experiencia técnica necesaria para llevar a cabo el objeto del contrato, este software no se debe aportar a la Secretaría sino que es requerido para el correcto desarrollo del contrato por parte del proveedor, y el mismo debe reunir un perfil de seguimiento asignado al supervisor del contrato.

El mismo es un aspecto técnico requerido para el contrato por parte del proveedor y es diferente a la plataforma de administración de impuestos con que cuenta la Secretaría de Hacienda, la cual no será de administración del proveedor, sino que recae su administración exclusivamente en cabeza de la entidad.

3. Información. Con el propósito de Dimensionar la Cartera que debe gestionar el futuro contratista, y ajustar a la realidad el presupuesto de inversiones y gastos, nos permitimos solicitar la siguiente información:

a. Indicar a los futuros proponentes de que consta un expediente, nuestra interpretación indica que corresponde a un tributo impago por impuesto de vehículo, o degüello de ganado o impuesto al consumo, etc. correspondiente a una persona natural o jurídica, sin importar que este tenga un valor acumulado de varios períodos o tributos impagos, cada uno por vigencia lo consideramos un expediente, es válida nuestra interpretación?

Respuesta Observación:

De la anterior observación se informa que es una interpretación correcta respecto a los expedientes que se conforman en la Secretaría de Hacienda del Departamento del Tolima, toda vez que los deudores de los distintos tributos a gestionar se clasifican por cartera y por vigencias.

b. Estadística de los Expedientes de Cartera por año, tributo adeudado donde se indique cantidad de expedientes, cartera total y altura de mora.

Respuesta Observación:

En la presente observación, se informa que no serán suministrados datos específicos de las carteras a gestionar, altura de mora y/o cantidad de expedientes, toda vez que la información global descrita en la necesidad, es la máxima que puede ser suministrada en el presente proceso de contratación, y en el mismo se encuentran plasmados los datos porcentuales, por vigencia y por expediente respecto a las carteras con que cuenta la Secretaría de Hacienda del Departamento del Tolima.

Respecto a la cantidad de expedientes de cartera sobre los cuales se va a generar el cobro y valor en mora de cada uno, se informa que en la etapa en la que se encuentra el presente proceso de contratación no se puede suministrar dicha información, de acuerdo a lo establecido en la ley 1266 de 2008 y Estatuto Tributario Nacional Decreto Ley 624 de 1989, ya que es información de carácter reservada y sensible, por lo cual no se puede proporcionar en esta etapa, si no una vez adjudicado el proceso.

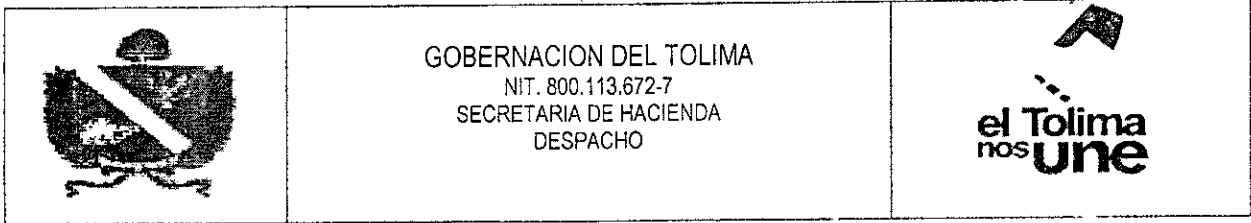
M. V. Cort

"EL TOLIMA NOS UNE"

Edificio Gobernación del Tolima -Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5

www.tolima.gov.co

Ibagué -Tolima -Colombia



De igual manera es pertinente manifestar que la entidad cuenta con un plazo máximo para llevar a cabo el cobro de cada cartera el cual se discrimina a continuación:

- CARTERA DE VEHÍCULOS: 5 años contados a partir del vencimiento del término para declarar de cada vigencia.
- CARTERA DE IMPUESTO AL CONSUMO: 5 años contados a partir del vencimiento del término para declarar de cada periodo.
- CARTERA DE DEGÜELLO DE GANADO MAYOR: 5 años contados a partir del vencimiento del término para declarar de cada mes.
- CARTERA DE COSTAS PROCESALES: 3 años contados a partir del vencimiento de la ejecutoria de la sentencia o título ejecutivo.
- CARTERA DE CUOTAS PARTES PENSIONALES: 3 años contados a partir de la notificación de la cuenta del periodo pensional.

c. Teniendo en cuenta que el pago al contratista es por expediente gestionado y no por valor recuperado, respetuosamente solicitamos el histórico anual de número de pagos, expedientes y valores por tributo.

Respuesta Observación:

En la presente observación, se aclara que dentro del proyecto de pliegos se estableció que la forma de pago por concepto del proceso de gestión de cartera persuasiva y coactiva se realizará según el recaudo a los expedientes proporcionados, una vez se demuestre la efectividad en los mismos, y no por expediente gestionado.

De igual manera se aclara que no serán suministrados el histórico anual de los pagos, expedientes y valores del tributo como lo solicita, toda vez que dicha información ya se encuentra descrita de manera global en la necesidad dentro de los estudios previos. Por otra parte, de igual manera se aclara que información adicional a la ya suministrada es de carácter reservada concerniente a los datos financieros que hacen parte de los ingresos del Departamento, y por ello se reitera debe remitirse a la información que se ha suministrado en los documentos previos adicionales al proyecto de pliego de condiciones.

d. Cuál es el rango de fecha de pago de los tributos que conllevan a la mora del tributo?

Respuesta Observación:

Frente a la presente observación se informa que la fecha de pago que conlleva a la mora del tributo depende a la naturaleza jurídica de cada ingreso tributario y no tributario, por esa razón se aclara que corresponde a los futuros oferentes, mediante su equipo interdisciplinario revisar la información que se encuentra disponible para ser consultada en la Ordenanza No. 0014 del 2017-Estatuto de Rentas Departamental, en lo que concierne al calendario tributario.

M. Cort

e. La entidad proporcionará al futuro contratista la información básica del deudor como dirección, teléfono, correo electrónico para realizar la gestión de cobro?

Respuesta Observación:

Se informa frente a esta observación que una vez sea adjudicado el presente proceso de contratación, e inicie su ejecución, serán suministrados los datos que se encuentran consignados en cada expediente por cartera y por vigencias.

e. El proceso de crecimiento que se toma en cuenta a lo superior del 60% se mide por valor recaudado o por expedientes pagos?

Respuesta Observación:

Es de suma importancia aclarar que el objeto contractual del proceso en cuestión comprende tres aspectos, en primera medida la recuperación de la cartera efectiva de las diferentes rentas e ingresos en el departamento del Tolima, en cada una de sus etapas, por otro lado, la promoción y fomento de la cultura tributaria y, al mismo tiempo, el proceso de crecimiento de cultura tributaria, es en este último en el que se tendrá en cuenta un porcentaje superior al 60%.

Habiendo aclarado la diferencia en cada uno de las necesidades que enmarca este proceso contractual; se procede a ilustrar la forma en que se mide la cultura tributaria, la cual se calculará dividiendo el número total de contribuyentes que realizan el pago de sus obligaciones tributarias sobre el número total de contribuyentes del departamento, multiplicado por 100. Esta operación arrojará como resultado un coeficiente que deberá ser superior al 60%, toda vez que este valor fue fijado como límite inferior, teniendo en cuenta el comportamiento de este indicador en los últimos 5 años, tomando como referencia su valor promedio.

f. ¿Qué vencimiento tienen los expedientes?

Respuesta Observación:

De la presente observación, se indica que en los documentos y estudios previos anexos al proyecto de pliego de condiciones se encuentran los datos globales discriminados por cartera y por vigencias, determinados para realizar un análisis del sector acertado que genere la necesidad para el presente proceso de contratación, y teniendo en cuenta la etapa en la que se encuentra el presente proceso de contratación no se puede suministrar dicha información, de acuerdo a lo establecido en la ley 1266 de 2008 y Estatuto Tributario Nacional Decreto Ley 624 de 1989, ya que es información de carácter reservada y sensible, por lo cual no se puede proporcionar en esta etapa, si no una vez adjudicado el proceso. De otra parte es pertinente manifestar que la entidad cuenta con un plazo máximo para llevar a cabo el cobro de cada cartera el cual se discrimina a continuación:

- CARTERA DE VEHÍCULOS: 5 años contados a partir del vencimiento del término para declarar de cada vigencia.

- CARTERA DE IMPUESTO AL CONSUMO: 5 años contados a partir del vencimiento del término para declarar de cada periodo.

M. Cort

"EL TOLIMA NOS UNE"

Edificio Gobernación del Tolima -Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5

www.tolima.gov.co

Ibagué -Tolima -Colombia

- CARTERA DE DEGÜELLO DE GANADO MAYOR: 5 años contados a partir del vencimiento del término para declarar de cada mes.
- CARTERA DE COSTAS PROCESALES: 3 años contados a partir del vencimiento de la ejecutoria de la sentencia o título ejecutivo.
- CARTERA DE CUOTAS PARTES PENSIONALES: 3 años contados a partir de la notificación de la cuenta del periodo pensional.

4. Dentro del numeral 7.2 OBLIGACIONES ESPECIFICAS, sub numeral 11, se indica que el futuro contratista debe destinar un punto móvil de atención al contribuyente. ¿Cuáles son las condiciones técnicas y operativas que debe cumplir dicho punto móvil?

¿Quién asume los costos de desplazamiento y viáticos del funcionario de la dirección financiera que acompaña en el punto móvil?

Respuesta Observación:

Frente a esta observación, se informa de manera puntual que dicho punto móvil debe contar con unas condiciones mínimas de carácter técnico y operativo tales como:

- MODEM DE ACCESO A INTERNET.
- UN PORTÁTIL.
- IMPRESORA LASER.
- FUENTE DE ENERGÍA O CABLES PARA CONEXIÓN ELÉCTRICA.
- LO DEMÁS QUE EL CONTRATISTA CONSIDERE NECESARIO.

De la misma manera, se aclara que será modificado el proyecto de pliego de condiciones determinando que el personal del cual se dispondrá para el punto móvil deberá ser proporcionado por el futuro proponente.

4. Dentro del numeral 7.2 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS, sub numeral 10, se indica que el futuro contratista debe realizar perifoneo mínimo una vez al mes, y el sub numeral 11 invita a realizar volanteo en cada uno de los 47 municipios, entendido que estas prácticas son poco efectivas, ¿se acepte realizar cuñas radiales?

Respuesta Observación:

Frente a la presente observación, se informa y aclara que las cuñas radiales o demás medios de comunicación son admisibles en el presente proceso de contratación siempre y cuando el proponente lo determine y considere necesarios adicionales para la ejecución del contrato previa concertación con el supervisor del contrato, sin embargo, el hecho de incluir o adicionar condiciones para la consecución del objeto no exime al futuro contratista de cumplir con la obligación del perifoneo y volanteo, ya que es una exigencia descrita en las obligaciones específicas señaladas en el proyecto de pliegos..

Handwritten signature

5. OBSERVACIONES REALIZADAS POR OUTSOURCING SAS BIC, quien procede a hacer las siguientes manifestaciones al proyecto de pliego de condiciones.

Es preciso antes de proceder a dar respuesta que, teniendo en cuenta el formato y el orden en que se presentan, las mismas no serán tomadas como observaciones al proyecto de pliegos, sino, preguntas al mismo, una vez analizada la manera en la que fueron planteadas, y de esa misma manera la entidad procederá a dar respuesta.

PREGUNTARELACIONADA EN LA CELDA NÚMERO 3

- *“¿El servicio puede ser prestado en modalidad de trabajo en casa? ¿En que porcentaje”*

Respuesta Observación:

Es preciso mencionar que el proveedor dispondrá de sus propios medios y recursos necesarios para el logro de los objetivos planteados en el presente proceso de contratación y deberán estar ajustados conforme a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008.

PREGUNTA RELACIONADA EN LA CELDA NÚMERO 12

- *“Solicitamos a HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA informar si cuenta con números telefónicos existentes y/o posicionados o es un servicio nuevo? (Favor mencionar los números telefónicos, numero corto, línea local, 018000) ¿Con que operador actualmente tiene contratado la numeración”*

Respuesta Observación:

Es preciso mencionar que el proveedor dispondrá de sus propios medios y recursos necesarios para el logro de los objetivos planteados en el presente proceso de contratación y deberán estar ajustados conforme a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008. Razón por la cual se deja claro que la administración no suministrará línea telefónica y/o servicio de número corto.

PREGUNTA RELACIONADA EN LA CELDA NÚMERO 23

- *“¿Se gestionará canal de WhatsApp? ¿Actualmente, HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA cuenta con permiso de Meta (Facebook internacional) para la gestión del canal de WhatsApp?”*

Respuesta Observación:

Es preciso señalar que la administración no cuenta con la necesidad de implementar dicha herramienta digital, por lo cual en caso de llegar a

Handwritten signature/initials

considerarse el uso de redes sociales será acordado, entre la entidad y el proveedor previa manifestación por parte de este último y allí se determinará el alcance de la misma.

PREGUNTA RELACIONADA EN LA CELDA NÚMERO 25

- *“¿Se gestionará canal de correo? Actualmente, ¿HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA cuenta con el servicio de correo implementado?”*

Respuesta Observación:

Es preciso indicar que el proveedor dispondrá de sus correos previa aprobación del supervisor del contrato, de la respectiva dirección electrónica y el contenido del mensaje a emitir, en caso de presentarse alguna anomalía se revisará con el supervisor.

PREGUNTA RELACIONADA EN LA CELDA NÚMERO 27

- *“¿Cuántas cuentas de Correo de dominio de HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA gestionan actualmente? Por favor relacionar los servicios para atención de cada una. ¿Estas cuentas serán provistas por HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA o son cuentas de dominio del oferente?”*

Respuesta Observación:

Es preciso indicar que en la secretaría no se dispone de puntos de dominio electrónicos que sean de uso y manejo del proveedor, por lo cual se reitera que futuro contratista deberá implementar sus propios dominios para envío y recepción de correos electrónicos.

PREGUNTA RELACIONADA EN LA CELDA NÚMERO 29

- *“Solicitamos a HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA informar cuantas y cuáles son las cuentas que tiene activas para gestión de redes sociales? (Ej.: @ (Twitter), @(Facebook))”*

Respuesta Observación:

Es preciso indicar que en caso de llegar a considerarse el uso de redes sociales, será acordado previamente entre el contratista y la gobernación, y se determinará el alcance de la misma.

PREGUNTARELACIONADA EN LA CELDA NÚMERO 60

- *“¿Se requiere del cumplimiento de alguna regulación especial? (ej. PCI)”*

M. C. A. D.

Respuesta Observación:

Se requiere cumplir con la normatividad legal vigente sobre la confidencialidad y protección de datos personales, y la referente al cobro de cartera, en las cuales se desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar y recibir el trato adecuado de la información que se haya recogido sobre ellos en bases de datos o archivos, con el fin de propender por la protección de sus derechos, libertades y garantías constitucionales a las que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política.

PREGUNTA RELACIONADA EN LA CELDA NÚMERO 65

- *“¿Cada cuanto la entidad proporciona las bases de marcación de los contribuyentes en mora?”*

Respuesta Observación:

Se manifiesta que la entidad proporcionará al futuro contratista, de manera mensual las bases de datos de los contribuyentes en mora.

PREGUNTA RELACIONADA EN LA CELDA NÚMERO 71

- *“¿Los permisos de volanteo y perifoneo son otorgados y gestionados por la gobernación con cada alcaldía?”*

Respuesta Observación:

Frente a esta aclaración, se informa que los permisos para el volanteo y/o perifoneo serán gestionados por parte del contratista, y en caso de requerirlo, se proyectarán las solicitudes por parte del contratista y serán firmados en conjunto con la supervisora del contrato para un adecuado desarrollo del mismo.

PREGUNTA RELACIONADA EN LA CELDA NÚMERO 72

- *“¿Las grabaciones de perifoneo deben ser con voz profesional?”*

Respuesta Observación:

En cuanto a este interrogante, se aclara que con relación al perifoneo que se realice por parte del futuro contratista seleccionado no se estableció que deba hacerse con voz profesional, pero teniendo en cuenta las obligaciones específicas se indica que el contratista podrá emplear herramientas diferentes a las queridas, previa concertación y aprobación del supervisor del contrato.

PREGUNTA RELACIONADA EN LA CELDA NÚMERO 73

- *“¿Debe existir algún aplicativo de control desarrollado por el contratista para control de la gestión o provisto por la entidad?”*

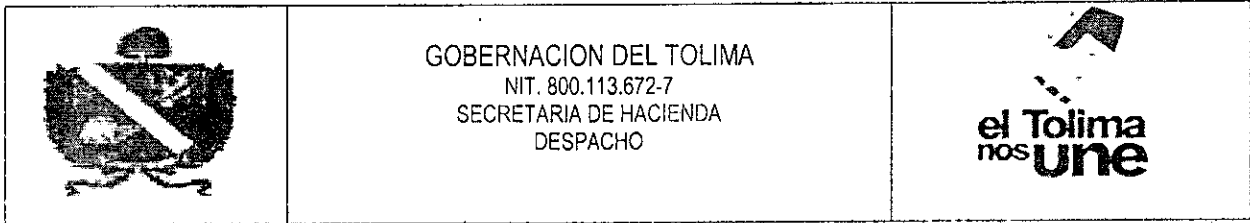
“EL TOLIMA NOS UNE”

Edificio Gobernación del Tolima –Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5

www.tolima.gov.co

Ibagué –Tolima -Colombia

M. Cort



Respuesta Observación:

Se manifiesta que el contratista determinará la herramienta tecnológica que permita hacer seguimiento y control a la ejecución del objeto contractual.

PREGUNTA RELACIONADA EN LA CELDA NÚMERO 77

- *“¿Se cuenta con aplicaciones por parte de la entidad a las cuales debemos tener acceso o integraciones?”*

Respuesta Observación:

Frente a su interrogante se deberá hacer precisión que no existe programa o aplicativo al cual deban tener acceso o integración, para el desarrollo del objeto contractual y de las obligaciones que se derivan de este y en caso de llegar a requerirse durante la ejecución del contrato, se concertará entre las partes.

PREGUNTA RELACIONADA EN LA CELDA NÚMERO 86

- *“Con el fin de tener claridad, ese equipo es el requerido durante toda la vigencia del contrato, ¿es correcto? ¿O En qué casos puede aumentar y en cuántos sería?”*

Respuesta Observación:

Se informa que ese el equipo mínimo requerido es un factor técnico habilitante, por lo tanto, este se puede aumentar en todo el personal que requiera el contratista para el cumplimiento de las obligaciones.

PREGUNTA RELACIONADA EN LA CELDA NÚMERO 90



- *“Respecto a la reportería:*
 - * *¿Tienen una estructura definida?*
 - * *¿Qué reportes se requieren?*
 - * *¿Con qué frecuencia se requieren?*
 - * *¿A través de que medio se deben entregar (excel, plataforma BI, etc)?”*

Respuesta Observación:

Es preciso indicar que el contratista deberá entregar el informe de ejecución contractual, de manera mensual, a su vez, de manera periódica el supervisor del contrato determinará que el contratista esté cumpliendo con los parámetros indicados por el mismo.

PREGUNTA RELACIONADAS EN LAS CELDAS NÚMERO 8, 9 y 84

M. Cort

| | | |
|---|--|---|
|  | GOBERNACION DEL TOLIMA NIT. 800.113.672-7 SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO |  |
|---|--|---|

- *“Se debe tener en cuenta que el estándar de retención de históricos de grabaciones es de 3 a 6 meses; por favor indicar el tiempo en el que se debe realizar la retención de la grabación de estas llamadas”*
- *“¿Se requiere entregas periódicas de grabaciones? (especifique periodicidad).”*
- *“¿Debe existir grabación de las llamadas telefónicas? ¿Cuánto es su tiempo de custodia?”*

Respuesta Observación:

Una vez revisados y analizados los anteriores cuestionamientos planteados por el posible proponente, se ha procedido a dar respuesta por parte de la administración en un mismo sentido, teniendo en cuenta que estas guardan estrecha relación temática

Es preciso indicar que el futuro contratista debe realizar entregas periódicas de las grabaciones cada tres meses, así mismo debe velar por la custodia de la información durante la ejecución del contrato, la entrega de esta se hará en el medio que acuerden las partes una vez se cumpla el periodo descrito.

PREGUNTAS RELACIONADAS EN LAS CELDAS NÚMERO 34, 35, 36, 37, 38, 39 Y 81.

- *“Solicitamos a HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA informar ¿Se requiere plataforma para gestión de mensajes masivos por parte del oferente? ¿Cuáles? (SMS, Correo electrónico, otros) “*
- *“Solicitamos a HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA informar ¿Se realizaran envío de correos masivos?, ¿estos se realizaran con dominio entregado por HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA? o ¿Sera con un dominio personalizado entregado por el oferente?”*
- *“¿Cuál es la volumetría mensual de gestión de los diferentes mensajes masivos? (SMS, Mailing) “*
- *“¿Es requerido que el oferente provea un CRM o Tipificador? De ser así, por favor describir la funcionalidad y alcance.”*
- *“¿El CRM debe realizar escalamientos a grupos específicos o se debe realizar algún tipo de gestión una vez se registra la llamada?”*
- *“En dado caso que el CRM sea provisto por HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA ¿Cómo se realizara la conexión hacia el CRM provisto por HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA? (MPLS, Internet, VPN)”*
- *“¿Se cuenta con volumen estimado de mails y SMS a enviar?”*

Respuesta Observación:

Una vez revisados y analizados los anteriores cuestionamientos planteados por el posible proponente, se ha procedido a dar respuesta por parte de la administración en un mismo sentido, teniendo en cuenta que estas guardan estrecha relación temática.

Mout

Es preciso señalar que conforme a lo establecido en el acápite 7.2 "OBLIGACIONES ESPECÍFICAS", del proyecto de pliegos se contempla en el numeral 4º. El apoyo de forma instrumental en las actividades de cobro persuasivo y/o coactivo, consistentes en la divulgación de comunicaciones vía llamadas telefónicas, correo electrónico, entre otras de forma masiva y/o personalizada, por lo cual corresponderá al oferente los medios que considere necesario con el fin de ejecutar a satisfacción dicha obligación, previa concertación y aprobación del supervisor del contrato y que los gastos adicionales que se generen por su implementación estarán a cargo del contratista. Ahora bien, frente a la cantidad de mensajes masivos o volumetría (SMS, Mailing), teniendo en cuenta que es una actividad que no se ha desarrollado, la entidad no cuenta con esta información, por lo cual se ha planteado conforme a la necesidad del presente proceso.

En caso de ser necesario la implementación del escalamiento se coordinará previamente con el supervisor del contrato la viabilidad o no del mismo

PREGUNTAS RELACIONADAS EN LAS CELDAS NÚMERO 42, 43 y 44

- *"¿El oferente deberá suministrar el software tributario? De ser así, por favor confirmar alcance esperado, funcionalidades y campos a capturar"*
- *"¿El oferente deberá suministrar una herramienta de gestión de PQRS, Casos o tickets? En caso afirmativo por favor confirma la cantidad de niveles de escalamiento, cantidad de campos a capturar y la cantidad de funcionarios a los cuales se les deberá escalar estas solicitudes."*
- *"¿El oferente deberá suministrar software de agendamiento de citas? En caso de que la respuesta sea positiva, por favor confirmar la cantidad de sedes, especialidades y funcionarios de HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA que interactúan con la herramienta"*

Respuesta Observación:

Una vez revisados y analizados los anteriores cuestionamientos planteados por el posible proponente, se ha procedido a dar respuesta por parte de la administración en un mismo sentido, teniendo en cuenta que estas guardan estrecha relación temática

Se informa en la presente inquietud que lo requerido en el factor técnico para la ejecución del presente proceso de contratación, es acreditar que tiene la experiencia técnica necesaria para llevar a cabo el objeto del contrato, este software no se debe aportar a la Secretaría, sino que es requerido para el correcto desarrollo del contrato por parte del proveedor, y el mismo debe reunir un perfil de seguimiento asignado al supervisor del contrato.

El mismo es un aspecto técnico requerido para el contrato por parte del proveedor y es diferente a la plataforma de administración de impuestos con que cuenta la Secretaría de Hacienda, la cual no será de administración del contratista futuro, sino que recae su administración exclusivamente en cabeza de la entidad; corresponde a cada oferente futuro determinar cuáles

"EL TOLIMA NOS UNE"

Edificio Gobernación del Tolima –Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5

www.tolima.gov.co

Ibagué –Tolima -Colombia

M. Cut

son las condiciones que considere necesarias las cuales debe reunir su software con el fin de ejecutar de manera debida el contrato.

A su vez, se informa que el objeto del contrato no versa sobre la recepción de PQRSD, sino que se necesita un proponente futuro que cuente con la capacidad de brindar a esta entidad un apoyo en la gestión de fortalecimiento tributario en el Departamento del Tolima, en caso tal de presentarse anomalía alguna o la necesidad de lo anterior deberá acordarse con el supervisor.

PREGUNTAS RELACIONADAS EN LAS CELDAS NÚMERO 51, 74 y 75

- *“En cuanto al punto móvil que estará en los 47 municipios del Departamento del Tolima. ¿Qué herramientas tecnologías requiere por parte del oferente? (computador, portátil, licenciamiento, plataforma de centro de contacto, etc.)”*
- *“¿El personal del punto móvil corresponde a una de las 4 personas de ventanilla o es adicional?”*
- *“¿Por favor detalle lo requerido para el punto móvil en cuanto a infraestructura y tecnología?”*

Respuesta Observación:

Una vez revisados y analizados los anteriores cuestionamientos planteados por el posible proponente, se ha procedido a dar respuesta por parte de la administración en un mismo sentido, teniendo en cuenta que estas guardan estrecha relación temática.

Se informa de manera puntual que dicho punto móvil debe contar con unas condiciones mínimas de carácter técnicas y operativas tales como:

- MODEM DE ACCESO A INTERNET.
- UN PORTÁTIL.
- IMPRESORA LASER.
- FUENTE DE ENERGÍA O CABLES PARA CONEXIÓN ELÉCTRICA.
- LO DEMÁS QUE EL CONTRATISTA CONSIDERE NECESARIO.

De la misma manera, se aclara el proyecto de pliego de condiciones determinando que el personal del cual se dispondrá para el punto móvil es diferente de las cuatro personas que estarán dispuestas para la atención en ventanilla, y deberá ser proporcionado por el futuro proponente, y los gastos en que se incurra correrán por cuenta y riesgo del mismo.

PREGUNTAS RELACIONADAS EN LAS CELDAS NÚMERO 45, 47, 49, 50 Y 69

- *“Solicitamos a HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA informar si las aplicaciones de HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA (Eje: “CRM, ERP, etc.”) son tipo cliente servidor o se acceden a través de internet?”*
- *“Solicitamos a HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA confirmar si se requiere establecer comunicación entre HACIENDA DEL*

“EL TOLIMA NOS UNE”

Edificio Gobernación del Tolima –Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5

www.tolima.gov.co

Ibagué –Tolima -Colombia

W out



GOBERNACION DEL TOLIMA
NIT. 800.113.672-7
SECRETARIA DE HACIENDA
DESPACHO



DEPARTAMENTO DEL TOLIMA y el oferente? (MPLS, VPN site to site, etc.) Se requiere funcionamiento en HA? (Principal y BackUp) Cuantos?"

- *"Se requiere acceso a aplicaciones de la entidad o de terceros. Por favor indique el medio (Internet, Canal MPLS o VPN)"*
- *"¿La conectividad hacia las aplicaciones se realiza por MPLS o están publicadas por internet? ¿Cuál?"*
- *"La ubicación de la operación en su 100% debe estar en el Tolima o solo la gestión presencial?"*

Respuesta Observación:

Es preciso mencionar que el proveedor no tendrá acceso a las plataformas de la Secretaría de Hacienda Departamental, solo tendrá acceso a la información que se brinde para el cumplimiento del objeto contractual.

La gestión presencial de la operación deberá estar en el Tolima. sin embargo, el proponente determinará los medios necesarios, para el cumplimiento de sus obligaciones.

PREGUNTAS RELACIONADAS EN LAS CELDAS NÚMERO 53, 54 Y 55

- *"Solicitamos a la entidad informar ¿Cuántos agentes atenderán las ventanillas?"*
- *¿Dónde estarán ubicados? ¿Actualmente la entidad cuenta con este servicio?"*
- *En cuanto a la ventanilla ¿Cuántas pantallas tiene la sede donde se encuentra instalado el Digiturno? Por favor informar la ciudad y dirección donde se instalará el Digiturno.*
- *"Se solicita a la entidad ampliar información con respecto a las funcionalidades técnicas y operativas requeridas para el digiturno."*

Respuesta Observación:

Una vez revisados y analizados los anteriores cuestionamientos planteados por el posible proponente, se ha procedido a dar respuesta por parte de la administración en un mismo sentido, teniendo en cuenta que estas guardan estrecha relación temática

Es preciso señalar que con relación a las ventanillas y cuántos agentes se requieren para la atención de las mismas, se encuentra claramente dispuesto en los estudios previos, y el proyecto de pliego de condiciones que fueron debidamente publicados en el portal de Colombia Compra Eficiente-SECOP II, dentro de las obligaciones específicas que el proponente deberá implementar la instalación de cuatro (4) ventanillas, como del personal requerido para la atención de las mismas, (cuatro personas), y el proveedor deberá hacer la instalación de dichas ventanillas en un espacio con facilidades de acceso en la ciudad de Ibagué.

Por otra parte se le señala que en el proyecto de pliegos de condiciones no se estableció que la entidad cuente con la herramienta técnica de digiturno, y que por tanto tampoco se cuenta con pantallas dispuestas para su

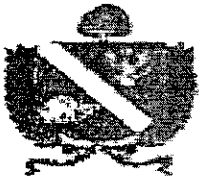

"EL TOLIMA NOS UNE"

Edificio Gobernación del Tolima –Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5

www.tolima.gov.co

Ibagué –Tolima -Colombia

M. Cort

| | | |
|---|--|---|
|  | GOBERNACION DEL TOLIMA NIT. 800.113.672-7 SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO |  |
|---|--|---|

funcionamiento, pero que como se ha advertido frente a otros cuestionamientos en donde se solicita saber sobre la implementación de algún elemento o herramienta tecnológica diferente a las requeridas por la entidad, que el proponente podrá previo acuerdo y aceptación del supervisor del contrato ponerlas a disposición, con el fin de lograr los objetivos planteados en el proceso.

PREGUNTAS RELACIONADAS EN LAS CELDAS NÚMERO 61,62, 63 y 64

- *“¿Requiere un plan de continuidad de negocio?”*
- *“¿Qué servicios son críticos y considera deben ser incluidos en el plan de continuidad?”*
- *“Ante un escenario de desastre ¿qué % de la operación espera restaurar?”*
- *“¿Cuál es el tiempo máximo de indisponibilidad tolerable para restaurar los servicios críticos ante un desastre? Ej. 24 horas, 48 horas)”*

Respuesta Observación:

Una vez revisados y analizados los anteriores cuestionamientos planteados por el posible proponente, se ha procedido a dar respuesta por parte de la administración en un mismo sentido, teniendo en cuenta que estas guardan estrecha relación temática

Es preciso aclarar que no se va a requerir de un plan de continuidad, por lo cual no es necesario establecer escenarios de desastre, máximo de indisponibilidad tolerable para restaurar los servicios y demás aspectos derivados del plan de negocios.

PREGUNTA RELACIONADA EN LA CELDA NÚMERO 66

- *“¿Cuál es la mora por medio de la cartera a gestionar?”*

Respuesta Observación:

Es preciso indicar que, en los estudios previos y documentos anexos al proyecto de pliego de condiciones del presente proceso de contratación, se encuentran representados mediante gráficas los comportamientos de las carteras a gestionar y los datos de mora por cartera, en la cual se pueden consultar la información requerida.

PREGUNTA RELACIONADA EN LA CELDA NÚMERO 79

- *“¿Cuántos días toma la capacitación inicial y está a cargo de la entidad?
¿Bajo qué modalidad se realiza (presencial o virtual)?”*

Respuesta Observación:

Se manifiesta y aclara al proveedor que no existirán capacitaciones iniciales, toda vez que la ejecución del contrato será propuesta por el

Aut

proveedor para la consecución adecuada del objeto, sin embargo, se realizarán mesas de trabajo para coordinar el inicio y desarrollo del mismo, la modalidad de su realización será concertada previamente entre las partes.

PREGUNTAS RELACIONADAS EN LAS CELDAS NÚMERO 82 Y 83

- *"¿Las piezas y mensajes son diseñadas por el contratista y aprobadas por la entidad o son diseñadas por la entidad y enviadas únicamente por el contratista?"*
- *"¿Existe un modelo de calidad establecido para el proceso?"*

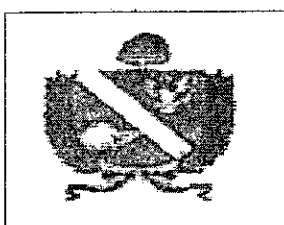
Respuesta Observación:

En cuanto al presente interrogante, se informa que si existe un modelo de calidad preestablecido por esta entidad para la publicidad que se maneja en el Departamento y la cual debe ser previamente aprobada por el supervisor del contrato, con arreglo a lo dispuesto por la oficina de prensa, atribuido específicamente a la Gobernación del Tolima respecto a la imagen, lineamientos e indicaciones que debe cumplir la publicidad en sus diferentes medios llevada a cabo por cada una de las dependencias del Departamento

PREGUNTAS RELACIONADAS EN LAS CELDAS NÚMERO 87,88 Y 89

- "Para la atención de las ventanillas, por favor proporcionar los siguientes datos, ya sean reales o estimaciones:
 - * # de personas a atender mensualmente
 - * Tiempo de atención/gestión (TMO/AHT/TMA)
 - * Tiempo de espera en sala (meta)
 - * Meta de Nivel de atención y servicio
 - * Histórico diario de los últimos 6 meses
 - * Información histórica del digiturno de los últimos 3 meses
- * Horario"
 - "Se requiere atención de llamadas de entrada? De ser así, por favor indicar (reales o estimaciones):
 - * Llamadas entrantes mensualmente
 - * Tiempo de atención/gestión (TMO / AHT)
 - * Meta de Nivel de Servicio y Nivel de atención
 - * Histórico diario de los últimos 6 meses por día
 - * Información histórica en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses
 - * Horario"
 - Con el objetivo de poder gestionar a través de campañas de salida, por favor proporcionar la siguiente información (real o estimación):
 - * Tamaño de la base a gestionar por edades de mora (cantidad de registros mensuales)
 - * TMO Efectivo y No Efectivo
 - * % de contactabilidad (con parte correcta)
 - * % de Efectividad (se logra el objetivo de la campaña sobre lo contactado)





GOBERNACION DEL TOLIMA
NIT. 800.113.672-7
SECRETARIA DE HACIENDA
DESPACHO



- * N° de barridos
- * Horario"

Respuesta Observación:

Una vez revisados y analizados los anteriores cuestionamientos planteados por el posible proponente, se ha procedido a dar respuesta por parte de la administración en un mismo sentido, teniendo en cuenta que estas guardan estrecha relación temática.

El objeto del contrato no se relaciona con los interrogantes anteriormente planteados por lo cual, no existen niveles de servicio a establecer, ya que esto dependerá del desarrollo del servicio durante la ejecución del contrato, en la que el contratista deberá establecer un plan de acción y mejoras operativas para el cumplimiento de sus obligaciones.

PREGUNTAS RELACIONADAS EN LAS CELDAS NÚMERO 6,7, 10, 11, 13 a 18, 20 a 22, 24, 26, 28, 40,41,46,48,52,56,57,59 Y 80

- *"Solicitamos a HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA informar ¿Que canales se gestionaran? (Inbound, Outbound, chat, WhatsApp, redes sociales, Videollamada, correo, ventanillas, etc.)"*
- *"Solicitamos a HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA informar ¿Que plataformas de gestión serán provistas por HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA y por el Oferente? (Inbound, Outbound, chat, WhatsApp, Redes sociales, Videollamada, correo, digiturno, etc.)"*
- *"¿Las troncales telefónicas serán provistas por HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA o el oferente? ¿Cuál es el tipo de tecnología de las troncales Telefónicas? (PRI o SIP)"*
- *"Por favor mencione como es el proceso de ingreso de llamada ¿La llamada ingresaría directamente al oferente desde el operador público, sesión de líneas o sería una transferencia desde ubicaciones de HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA? ¿Hacen parte de la numeración de red inteligente del proveedor de telefonía?"*
- *"Se tendrá gestión de línea 018000? ¿De ser así, HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA asumirá el cobro revertido de la misma? Por favor informar la cantidad de minutos local, Nacional y celular"*
- *"Por favor enviar el callflow del IVR o la cantidad de opciones y sub-opciones que tiene este"*

M^r Cut

"EL TOLIMA NOS UNE"

Edificio Gobernación del Tolima –Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5
www.tolima.gov.co
Ibagué –Tolima -Colombia

- "¿Se requiere un menú o flujo de llamadas con audio respuesta? (adjuntar flujo)"
- "¿El servicio de audio respuesta requiere transacciones o consultas a bases de datos? Describa que tipo de transacciones se realiza con bases de datos"
- "¿HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA requiere voz profesional para el IVR? ¿Los Audios deben ser provistos por HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA o por El oferente?"
- "¿Se tendrá gestión de llamadas de salida?"
- "¿Los minutos consumidos para outbound será cobrados por demanda? Por favor compartir volúmetrías de llamadas mensuales (local, nacional, internacional, celular, etc.)"
- "En cuanto a la atención Outbound ¿Se requiere marcador predictivo o manual?"
- "¿Se tendrá gestión de Chat? ¿La plataforma de chat será provista por HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA o por el oferente? ¿Se requiere integración con pagina web y/o diseño de formulario? Indicar campos a capturar"
- "¿El servicio de WhatsApp es certificado o Bussines? ¿la línea de WhatsApp es propiedad de HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA o del proveedor actual?"
- "¿La herramienta de gestión de correo provista por HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA o el oferente?"
- "¿En caso se requerir atención de redes sociales, favor indicar el alcance y las redes sociales que serían atendidas? ¿La herramienta de gestión será provista por HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA o el oferente?"
- "¿Se requiere integraciones con aplicaciones de HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA y la plataforma del oferente?"
- "De ser afirmativa la pregunta anterior, ¿Cuál es el alcance esperado entre la integración de las aplicaciones de HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA y la plataforma del oferente? ¿A través de que tecnología? (API, Web Service, etc.)"
- "Se requiere el desarrollo de alguna otra aplicación, por favor describa el alcance"

"EL TOLIMA NOS UNE"

Edificio Gobernación del Tolima –Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5

www.tolima.gov.co

Ibagué –Tolima -Colombia

pro out



GOBERNACION DEL TOLIMA
NIT. 800.113.672-7
SECRETARIA DE HACIENDA
DESPACHO



- “¿Se requiere canal de internet dedicado y/o MPLS? ¿Cuál? ¿Cuál es la ciudad y dirección donde se instalarán los canales de datos? ¿Quiénes son los proveedores actuales? ¿Qué capacidad se requiere por cada uno de los canales de datos?”
- “¿Se requiere que el oferente provea un digiturno para la atención presencial en las ventanillas o este será provisto por HACIENDA?”
- “¿Se requiere licenciamiento de Microsoft office 365 y/o correo provisto por el proponente? ¿Algún licenciamiento de office obligatorio? ¿Qué cantidad?”
- “¿Se requiere servicio de impresión de archivos? ¿Qué volumen mensual de impresión se maneja? ¿Describa el servicio de impresión esperado?”
- “¿Cuáles son las características mínimas requeridas para los equipos de cómputo? (Disco duro, Procesador, Memoria RAM, etc.)”
- “¿Cómo se distribuyen en los canales de contacto los recursos profesionales y especializados asignados al proyecto?”

Respuesta observación:

Una vez revisados y analizados los anteriores cuestionamientos planteados por el posible proponente, se ha procedido a dar respuesta por parte de la administración en un mismo sentido, teniendo en cuenta que estas guardan estrecha relación temática.

Es preciso mencionar que el proveedor dispondrá de sus propios medios y recursos necesarios para el logro de los objetivos planteados en el presente proceso de contratación y deberán estar ajustados conforme a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, previa concertación y aprobación por parte del supervisor del contrato, sin embargo, se aclara que todo software, soporte lógico, y demás que así lo requieran deberán estar licenciados debidamente.

PREGUNTAS RELACIONADAS EN LAS CELDAS NÚMERO 4,5,19, 30 a 33, 58, 67, 68, 70,76,78 y 85.

- “Solicitamos a HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA informar, ¿Cuál es el tiempo de la duración del contrato?”
- “¿Cuál será la fecha de inicio de la operación?”
- “Por favor aclarar ¿Cuál es la finalidad y/o alcance que tendrán las llamadas de salida?”
- “¿Se requiere gestión BackOffice? De ser así, ¿Qué herramientas tecnologías requiere el personal BackOffice? (computadores, licencia offices, etc.)”



“EL TOLIMA NOS UNE”

Edificio Gobernación del Tolima –Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5

www.tolima.gov.co

Ibagué –Tolima -Colombia

cut

| | | |
|---|--|---|
|  | <p style="text-align: center;">GOBERNACION DEL TOLIMA NIT. 800.113.672-7 SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO</p> |  |
|---|--|---|

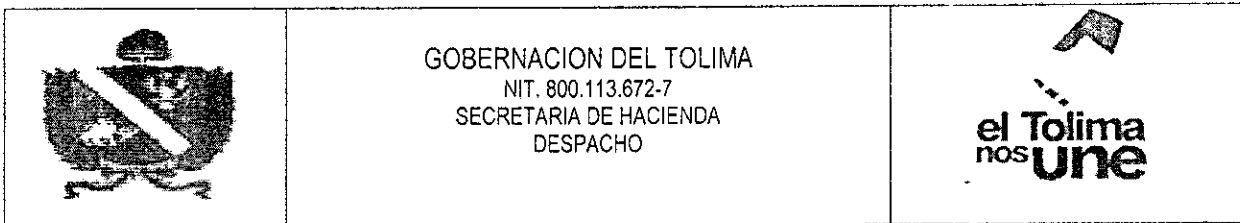
- *“¿Qué gestión realizara el personal BackOffice?”*
- *“¿Dónde estará ubicado el personal BackOffice? (Sede cliente, sede del oferente, otros)”*
- *“¿HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA dispone de herramientas para gestión de BackOffice? ¿Cuáles? ¿Entrega licenciamiento?”*
- *“¿Se requiere servicio de escáner? ¿Qué volumen mensual de digitalización de documentos maneja? ¿Describa el proceso de digitalización esperado?”*
- *“¿Cuántas gestiones por persona se deben realizar para dar por cerrado el registro y por qué canales?”*
- *“¿La estrategia de cobertura es dispuesta por el contratista o la entidad tiene una metodología de contacto a cada contribuyente?”*
- *“¿La infraestructura física y mobiliario de las ventanillas de atención son dispuestas por la entidad?”*
- *“¿El volanteo es masivo puerta a puerta o personalizado por correspondencia certificada?”*
- *“¿Cuántas personas se dimensionan para el proceso telefónico?”*
- *“¿Cuál es el horario de gestión de la operación?”*

Respuesta Observación:

Una vez revisadas y analizadas los anteriores cuestionamientos planteados por el posible proponente, se ha procedido a dar respuesta por parte de la administración en un mismo sentido, teniendo en cuenta que estas guardan estrecha relación temática, manifestando frente a sus inquietudes que toda la información solicitada en esta etapa contractual se encuentran soportados en el estudio de sector y estudios previos, como documentos anexos al proyecto de pliego de condiciones y que fueron debidamente publicados en el portal de Colombia Compra Eficiente-SECOP II, razón por la cual aspectos tales como el plazo, inicio del contrato, datos adicionales, necesidad de la entidad, modalidad de trabajo, condiciones, medios y recursos necesarios para el logro de los objetivos planteados en el proceso, se encuentran consignados allí.

Es de aclarar que todos los futuros proponentes deben contar con licencias debidamente autorizadas y actualizadas de las herramientas ofimáticas que pretendan poner a disposición en desarrollo de la ejecución del presente proceso de contratación.

M. C. d.



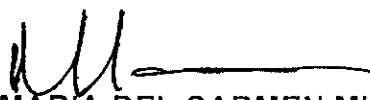
Así mismo, se manifiesta que los mismos deben contar con ellos para postularse en el presente proceso de contratación, y se aclara que la administración departamental de acuerdo a la necesidad y términos planteados no incurrirá en un gasto o erogación adicional a los que se encuentran previstos en el proyecto de pliego de condiciones. De igual manera el proveedor como conocedor experto del tema deberá determinar dichos medios y ellos se acordarán previamente con el supervisor del contrato.

En los anteriores términos nos permitimos dar contestación a las observaciones presentadas por los posibles oferentes frente a la Precisión del Contenido y Alcance de los Pliegos Definitivos y Revisión de Asignación de Riesgos a la licitación pública LP-2022-113 y se firma a los dos (02) días del mes de Agosto de 2022,

Cordialmente,



MARTHA ELENA CHARRY MURCIA
Directora Financiera de Rentas e Ingresos
Departamental



MARÍA DEL CARMEN MUÑOZ
Secretaria de Hacienda - *W E*
Ordenadora del Gasto

Proyecto: Sergio Javier Delgado Abogado- Contratista D.F.R. *SD*
Daniel Felipe Molina Guzmán Abogado- Contratista D.F.R.I.
Lizeth Viviana Vásquez Prieto-Abogada Contratista D.F.R.I. *W E*

"EL TOLIMA NOS UNE"

Edificio Gobernación del Tolima -Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 5

www.tolima.gov.co

Ibagué -Tolima -Colombia