Bogotá D.C., 11 de noviembre de 2026

Señores
PROVEEDORES
Ciudad

ASUNTO: SOLICITUD PARA OBTENER COTIZACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE ESTUDIO DE MERCADO. COLPENSIONES – EM - 077 - 2026

La Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado - EICE, organizada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

De conformidad con el Artículo 15º de la Ley 1150 de 2007, los contratos que celebren las entidades financieras de carácter estatal no estarán sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a dichas actividades y en todo caso, su actividad contractual se someterá a lo dispuesto en el Artículo 13º de la citada Ley.

Con el propósito de elaborar el correspondiente estudio de precios y de condiciones de mercado, necesarias para poder definir las pautas y requisitos que habrán de plasmarse en los Estudios Previos que soportarán, junto con las Reglas de Participación, el proceso de selección, COLPENSIONES está interesado en recibir una cotización cuyas condiciones se describen a continuación, la cual NO constituye una oferta, ni genera compromiso u obligación alguno para la Entidad.

Se hace un llamado para que los valores que se coticen, obedezcan a factores objetivos y actuales del mercado, con el propósito de proteger los recursos del Estado y poder estructurar de manera efectiva un proceso de selección en un escenario económico real.

1. OBJETO: Contratar la prestación de servicios profesionales para la atención de los distintos trámites del proceso y procedimiento para la gestión de la nómina de pensionados de Colpensiones, así como adelantar las actividades operativas, jurídicas, administrativas, financieras o contables y demás gestiones necesarias para atender los requerimientos asociados al proceso, de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas por la entidad.

ALCANCE DEL OBJETO: El servicio descrito comprende el desarrollo de actividades de análisis operativo, administrativo, jurídico, cálculo de valores, actividad de validación de valores o cifras, análisis de datos, la proyección y revisión de actos administrativos para los procesos de determinación de la deuda y pago único a herederos , aplicación de la novedad incluyendo el desarrollo de las tareas asociadas a la misma para la gestión de respuesta a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, correspondencia externa, Atención Genérica de solicitudes -AGS novedades y acciones de tutela instauradas en contra de Colpensiones asignadas conforme las competencias de la Dirección de Nómina de Pensionados.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS - UNSPSC:

El presente proceso está codificado en el Clasificador de Bienes y Servicios - UNSPSC como se indica en el siguiente cuadro:

GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO	CÓDIGO UNSPSC	DESCRIPCIÓN
F-SERVICIOS	80000000	80120000	80121600	80121609	80121609	Servicios de Investigación Legal.
F-SERVICIOS	80000000	80120000	80121600	80121610	80121610	Servicios legales de cobro de deudas o cartera

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

A. DETERMINACIÓN DE LA DEUDA:

La determinación de la deuda, en el marco del proceso de gestión de la Nómina de Pensionados comprende la verificación de los casos en los que se ha incurrido en un pago no procedente de mesadas pensionales y/o pagos únicos (indemnizaciones o auxilios funerarios), y/o prestaciones; lo anterior, con el fin de establecer y liquidar las obligaciones a favor de Colpensiones a cargo del tercero determinado ya sea pensionado, beneficiario u otros, y proyectar el correspondiente acto administrativo mediante el cual se determine el valor objeto de reintegro. Este proceso cuenta con las siguientes etapas:

- ETAPA I: VALIDACIÓN INICIAL DE CASOS: El contratista debe validar cada uno de los casos contenidos en la base de reparto entregada de forma periódica por Colpensiones, con el objetivo de determinar sobre cuáles de ellos procede la determinación de la deuda, identificar e informar a Colpensiones los casos en los que no existe deuda a favor de la entidad y aquellos sobre los cuales se debe continuar con el trámite para la liquidación de la deuda y proyección del acto administrativo correspondiente.

Durante esta etapa, el contratista debe consultar y validar en cada caso el expediente pensional que corresponda, así como los aplicativos de consulta con los que cuenta Colpensiones fuentes de información oficiala efectos de determinar la deuda existente a favor de la entidad. Los aplicativos para solo consulta se encuentran relacionados en el "Anexo Inventario de sistemas de información".

Tiempos de entrega: El contratista cuenta con un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la entrega de la base que contiene el reparto para validar los casos, identificar e informar a Colpensiones sobre cuales procede la determinación de deuda y los casos en los que no.

Nota I: Los casos en los que no procede determinar deuda, deben ser puestos en conocimiento de Colpensiones por parte del contratista para ser objeto de Control de calidad de conformidad con lo establecido por Colpensiones.

Nota II: En la etapa I se pagarán únicamente los casos en los que se identificó la no procedencia de determinación de la deuda, previa validación de conformidad con lo que estipule Colpensiones. Aquellos en los que se establezca que se debe surtir el trámite de determinación, se encuentran inmersos en el pago contemplado para las etapas II y III.

- ETAPA II: PROYECCIÓN DE ACTO ADMINISTRATIVO PRIMERA INSTANCIA:

  Una vez finalizada la revisión de las bases de datos, se debe proceder al análisis de los registros sobre los cuales se identificó la existencia de deuda realizando las consultas necesarias en los aplicativos de consulta con los que cuenta Colpensiones y el expediente pensional, con el fin de proyectar el correspondiente acto administrativo por medio del cual se determine la obligación, de conformidad con lo establecido, en los anexos técnicos y el expediente pensional.

  En el marco del proceso de determinación de la deuda podrán presentarse casuísticas que requieran la proyección de actos administrativos, en los cuales, aunque el cobro se efectúe respecto de un único deudor, se deberá analizar, liquidar e incorporar en una misma resolución múltiples documentos de identidad.

  Para estos casos, el contratista deberá efectuar el análisis y la liquidación individual correspondiente a cada documento de identidad, consolidando los resultados en un único acto administrativo. Para efectos del reconocimiento y pago, la Entidad contabilizará cada acto administrativo como único, independiente del número de documentos de identidad analizados, liquidados e incorporados dentro del mismo.

  Cada acto administrativo de carácter masivo podrá incluir hasta un máximo de trescientos (300) documentos de identidad.

El acto administrativo debe generarse en la plantilla estandarizada por el sistema integrado de gestión SIG, y contener como mínimo la siguiente información:

- Ciudad.
- Normatividad que otorga facultades al funcionario que firma.
- Acreedor – Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones.
- Nombre e identificación del causante.
- Nombre e identificación del deudor.
- Histórico de actos administrativos de reconocimiento.
- Normatividad aplicable al caso concreto.
- Fecha de fallecimiento (En los casos en que se requiera).
- Valor de la deuda discriminada, por deudor, expresada en cantidad de períodos y valor.
- Procedencia y plazo para interponer los recursos administrativos.
- Nombre y cargo del funcionario con facultades para firmar el acto administrativo y dependencia a la cual pertenece.
- Indicar nombre(s) y apellido(s) del funcionario que elabora y revisa el acto administrativo.
- Y las demás precisiones que se considere pertinentes para garantizar la calidad y completitud de la Resolución.

Tiempos de entrega: El contratista cuenta con hasta cuatro (4) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha máxima de la entrega estipulada en la etapa I para realizar el análisis del caso y proyectar el correspondiente acto administrativo.

Una vez el Contratista entregue los casos analizados, proyectados y revisados dentro de esta etapa, Colpensiones procederá a efectuar una auditoría con la forma y metodología que considere pertinentes, con el propósito de identificar la congruencia del acto administrativo. En caso de evidenciarse que los actos administrativos no cumple con los criterios y especificaciones técnicas establecidas por parte de Colpensiones, se devolverán al Contratista los casos que presentan inconsistencias con la finalidad de que sean nuevamente verificados, ajustados y corregidos, para lo cual tendrá hasta dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente a la devolución para realizar las validaciones y generar los proyectos de Actos Administrativos con los referidos ajustes, aplicando los términos establecidos en el ANS para tal fin.

Nota: Los casos que relacionen tutelas en sus diferentes instancias incluyendo autos admisorios, fallos, desacatos y sanciones, así como los requerimientos de entes de control, los casos del grupo de atención prioritaria (GAP), los requerimientos internos catalogados como urgentes, deben ser gestionados en los mismos términos establecidos en el presente documento para el proceso denominado "Atención de Tutelas".

- ETAPA III: ANÁLISIS DE RECURSOS Y PROYECCIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS QUE LOS RESUELVEN: Analizar cada uno de los recursos interpuestos en contra de los actos administrativos de determinación de la deuda emitidos por la Entidad respecto del proceso y procedimiento para la gestión de la Nómina de Pensionados, y proyectar el acto administrativo por medio del cual se resuelven los recursos correspondientes.

  Tiempos de entrega: El contratista tiene hasta seis (6) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha máxima de la entrega estipulada en la etapa I, para realizar el análisis del caso y proyectar el correspondiente acto administrativo que decide los recursos.

  Una vez entregados por parte del Contratista los casos analizados, proyectados y revisados dentro de esta etapa, Colpensiones procederá a efectuar una auditoría con la forma y metodología que considere pertinentes con el propósito de identificar la congruencia de los actos administrativos. En caso de evidenciarse que los actos administrativos no cumple con los criterios y especificaciones técnicas establecidas por parte de Colpensiones, se devolverá al Contratista los casos que presentan inconsistencias con la finalidad de que sean nuevamente verificados, ajustados y corregidos, para lo cual tendrá hasta dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente a la devolución para realizar las validaciones y generar los proyectos de Actos Administrativos con los referidos ajustes, aplicando los términos establecidos en el acuerdo de nivel de servicios para tal fin.

  Nota: Los casos que relacionen tutelas en sus diferentes instancias incluyendo autos admisorios, fallos, desacatos y sanciones, así como los requerimientos de entes de control, los casos del grupo de atención prioritaria (GAP), los requerimientos internos catalogados como urgentes, deben ser gestionados en los mismos términos especificados en el presente documento en el proceso denominado "Atención de Tutelas".

  El contratista debe realizar con calidad el análisis, revisión integral del expediente pensional y la información reportada en el Sistema de Nómina de Pensionados -SNP- y demás información que se determine necesaria por parte de Colpensiones para cada uno de los casos tanto en la liquidación como en la generación del proyecto de Acto Administrativo, adicionalmente el histórico de cobros realizados por el mismo documento con el fin de no incurrir en un doble proceso o realizar cobros por los mismos ciclos y números de documentos en diferentes actos administrativos. En caso de presentarse esta circunstancia, el contratista debe corregir y ajustar el Acto Administrativo (aclaratoria y/o modificatoria) sin costo alguno para Colpensiones.

B. PAGO ÚNICO A HEREDEROS

El proceso de Pago Único a Herederos del proceso de la Nómina de Pensionados, comprende la verificación, el análisis y la decisión de los casos en los que se solicita el pago de valores causados y no cobrados por titulares y/o beneficiarios de una prestación reconocida por Colpensiones antes de su fallecimiento, o el pago de valores liquidados con ocasión del cumplimiento de fallos judiciales relacionados con liquidación de valores postmortem tales como, mesadas, indemnizaciones, auxilios funerarios, incrementos pensionales, prestaciones, reliquidaciones y/o retroactivos.

Lo anterior, con el fin de determinar el derecho sobre los valores no cobrados antes del fallecimiento, así como los derivados de fallos judiciales relacionados con liquidación de valores postmortem tales como, mesadas, indemnizaciones, auxilios funerarios, incrementos pensionales, prestaciones, reliquidaciones y/o retroactivos y proyectar el correspondiente acto administrativo mediante el cual se establezca el valor objeto de pago único a herederos o se tome la decisión según corresponda.

Este proceso cuenta con las siguientes etapas:

- ETAPA I: El contratista debe validar cada uno de los casos contenidos en el reparto definido por Colpensiones para la novedad de pago único a herederos y recursos interpuestos contra los actos administrativos de pagos únicos a herederos entregados a través de la bandeja del Sistema de Nómina Pensionados -SNP- y sistema Bizagi y/o el medio que Colpensiones establezca, con el fin de determinar la decisión que corresponda en derecho.

  Durante esta etapa el contratista debe realizar una validación integral de la información disponible en los aplicativos de consulta con los que cuenta Colpensiones (SNP y Bizagi) y el expediente pensional para cada caso. En los casos que el contratista no evidencie la pertinencia documental para tomar una decisión de fondo debe generar proyecto de Auto de Pruebas con lo cual, solicitará complementar información o documentación para adoptar la decisión.

  NOTA: El contratista debe realizar seguimiento a los autos de prueba emitidos, con el fin de garantizar su debida comunicación y el conteo del término concedido para que se alleguen los documentos faltantes o se subsanen los requisitos objeto de este.

En los casos que se requiera "normalizar"[1] el caso, debe el contratista solicitar el ajuste pertinente a través de requerimiento interno o solicitud por el medio que se establezca a los usuarios dispuestos por la Dirección de Nómina de Pensionados - DNP. Lo anterior, con el propósito que una vez haya sido subsanada la situación, se pueda dar continuidad a la gestión del caso. En ese sentido, el contratista debe reportar dichos casos a Colpensiones acompañados de la debida justificación y realizar el seguimiento oportuno.

Tiempos de entrega: El contratista cuenta con hasta tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la entrega del reparto para ejecutar las actividades establecidas en esta etapa.

Colpensiones se reserva el derecho de realizar controles que considere pertinentes para la verificación de los indicadores de calidad y oportunidad en la gestión de los casos asignados al contratista.

Cuando, como resultado de la validación, se determine que los casos no cumplen con los criterios y especificaciones técnicas establecidas por parte de Colpensiones, se devolverán al Contratista, con la finalidad de que sean nuevamente verificados, ajustados y corregidos.

El contratista tiene hasta dos (2) días hábiles a partir del día siguiente a la devolución del caso por parte de Colpensiones, para atender las correcciones del auto de prueba, aplicando los términos establecidos en el Acuerdos de Nivel de Servicio para tal fin.

- ETAPA II:

Una vez finalizada la etapa I, el contratista debe generar el proyecto de acto administrativo que corresponda, atendiendo lo establecido en el Instructivo para la expedición de documentación organizacional y actos administrativos del proceso de Gestión Documental, el cual se adjunta como anexo:

I. Generar Proyecto de Acto Administrativo con Decisión de Fondo: En los casos en los que se da el cumplimiento de requisitos para adoptar la decisión, o en los que una vez cumplido el término probatorio conforme auto de Pruebas allegue la documentación solicitada, el contratista debe expedir acto administrativo otorgando o no el derecho.

[1] Esta actividad consiste en validar en el Sistema de Nómina de Pensionados (SNP) si las mesadas causadas y no cobradas por el pensionado antes de su fallecimiento fueron reintegradas por la entidad financiera, para proceder con el reconocimiento del PUH,

II. Generar Proyecto de Acto Administrativo Desistimiento Tácito: En los casos en los que una vez cumplido el término probatorio conforme auto de prueba no fue allegada la documentación solicitada.

III. Generar Proyecto de Acto Administrativo Resolviendo Recursos de Ley (Revoca o confirma o modifica): En los casos en los que se decida recurso de Reposición, Apelación y/o queja contra acto administrativo por el cual se resolvió solicitud de Pago Único a Herederos.

IV. Generar Proyecto de Acto Administrativo Revocatoria Directa: En los casos en los que se interponga solicitud de revocatoria directa contra acto administrativo por el cual se resolvió solicitud de Pago Único a Herederos.

V. Generar Proyecto de Acto Administrativo Aclaratorio: En los casos en los que se evidencia la necesidad de aclarar un acto administrativo por el cual se resolvió solicitud de Pago Único a Herederos, el cual generará pago siempre y cuando el motivo de la aclaratoria no sea imputable al contratista.

El acto administrativo debe generarse en la plantilla estandarizada por el sistema integrado de gestión SIG, y contener mínimo la siguiente información:

- Descripción del tipo de decisión que se genera
- Ciudad.
- Normatividad que otorga facultades al funcionario que firma.
- Nombre – Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones.
- Nombre e identificación del causante y/o beneficiario fallecido
- Fecha de fallecimiento del causante y/o beneficiario
- Nombre y apellidos identificación del o los herederos
- Histórico de actos administrativos de la dirección de nómina de pensionados por concepto de pago únicos a herederos.
- Normatividad aplicable al caso concreto.
- Fecha de la solicitud de radicado pago único a herederos
- Valor liquidado objeto de pago
- Periodos de pago y/o resolución en los casos de fallos
- Procedencia y plazo para interponer los recursos administrativos.
- Nombre y cargo del funcionario con facultades para firmar el acto administrativo y dependencia a la cual pertenece.
- Indicar nombre(s) y apellido(s) del funcionario que elabora y revisa el acto administrativo.
- Las demás precisiones que considere pertinentes para garantizar la calidad de la Resolución.

- Los TAG de información y de valores que genera el SNP en los actos administrativos (formato RTF) no podrán ser modificados para evitar errores en la resolución y en el sistema de nómina de pensionados –SNP-.

El contratista debe realizar con calidad el análisis y revisión integral del expediente prestacional y la información reportada en el Sistema de Nómina de Pensionados –SNP, para cada uno de los casos tanto en la liquidación como en la generación del proyecto de Acto Administrativo con el fin de no incurrir en un doble proceso.

En caso de presentarse errores en actos administrativos ya firmados y notificados, el contratista debe corregirlo y ajustarlo (aclaratoria y/o modificatoria) los cuales generaran pago siempre y cuando el motivo de la aclaratoria no sea imputable al contratista.

Tiempos de entrega: El contratista tiene hasta cuatro (4) días hábiles contados a partir de la finalización de la etapa I, para decidir de fondo la solicitud de pago único a herederos y/o los recursos de Ley, mediante acto administrativo el cual se proyecta conforme a lo establecido a través del sistema de nómina de pensionados SNP el cual tiene diferentes etapas que deben ser realizadas por el contratista.

El contratista tiene hasta dos (2) días hábiles a partir del día siguiente de la devolución, para atender las correcciones de los casos devueltos por parte del revisor de Colpensiones, aplicando los términos establecidos en el ANS para tal fin.

Para los casos prioritarios de Tutelas independientemente de la instancia (admisorio, fallo, desacatos o Sanciones), debe ser gestionados en los términos especificados en el ítem "Atención de Tutelas" del presente documento. En cuanto a los casos recibidos por el grupo de atención prioritaria (GAP), AGS, correspondencia y PQRSD, deben ser atendidos dentro de los términos establecidos por Colpensiones.

En el proceso de Pago Único a Herederos, en cualquiera de las dos etapas previamente descritas se debe gestionar aplicación de la novedad incluyendo el desarrollo de las tareas asociadas a la misma cuando se presente algunas de las siguientes casuísticas:

- Cuando el caso bizagi inicial se encuentra gestionado y cerrado por auto de trámite y requiere emitir Acto Administrativo que resuelva.
- Cuando se requiera atender y emitir acto administrativo resolviendo recursos.
- Cuando sea necesario expedir Acto Administrativo Aclaratorio.
- Cuando se requiere dar cumplimiento a fallo de tutela y el caso Bizagi se encuentre cerrado.
- Cuando el radicado inicial se encuentre en estado abierto, la selección de prestación sea incorrecta.

- y las demás que operativamente requieran para la gestión integral y oportuna de los casos.

Nota: Los casos a facturar deben generar bien sea un Acto Administrativo o Auto de Trámite debidamente firmados.

C. ATENCIÓN DE TRÁMITES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE NÓMINA DE PENSIONADOS

La gestión de nómina de pensionados comprende la administración, el control y el giro de las prestaciones reconocidas y/o administradas por Colpensiones a sus titulares o beneficiarios. Así mismo, contempla la atención de las diferentes solicitudes que se presentan en el desarrollo de este proceso.

Las diferentes solicitudes son recibidas a través de los canales presenciales, Web, Contact Center, por tipologías como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, AGS (Atención Genérica de Solicitudes) y novedades.

El proceso se desarrolla en una única etapa, conforme se describe a continuación:

ETAPA ÚNICA:

Una vez efectuado el reparto por parte Colpensiones, el contratista debe analizar de forma integral la solicitud, conforme a la información que reposa en el expediente pensional y/o según los aplicativos de consulta con los que cuenta Colpensiones dispuesto de forma tal que permita garantizar atención de fondo de la solicitud.

Cuando la solicitud no sea competencia de la Dirección de Nómina de Pensionados, el contratista debe realizar la devolución de la misma de forma inmediata, a través de los medios dispuestos por esta Dirección, informando de manera clara y detallada las razones por las cuales el asunto no corresponde a la competencia del área.

Para las solicitudes que sean competencia de la Dirección de la Nómina de Pensionados, el contratista debe desarrollar las siguientes actividades:

1. Validar el expediente pensional en los aplicativos con los que cuenta Colpensiones (Bizagi y SNP), consultar las bases de datos internas entregadas por la Dirección de Nómina de Pensionados y realizar consultas en bases oficiales externas pertinentes para el análisis integral de cada caso.
2. Gestionar las solicitudes requeridas para la aplicación de novedades, de acuerdo con los lineamientos y permisos definidos por Colpensiones

3. Para las demás gestiones necesarias para la atención integral y de fondo del caso, crear solicitudes internas dirigidas a la Dirección de Nómina de Pensionados.
4. Reportar los casos que sean objeto de determinación de la deuda, cuando haya lugar a ello, y realizar los procedimientos necesarios para resolver de fondo cada solicitud de conformidad con los parámetros y lineamientos establecidos por Colpensiones, esto con el fin de contar con la información suficiente para proyectar la respuesta.
5. Proyectar las respuestas a las peticiones radicadas por los ciudadanos en un lenguaje claro, suficiente, veraz, oportuno y con calidad, verificando que se atienda de fondo cada una de las solicitudes formuladas.
6. Una vez el proyecto de respuesta se encuentre validado por parte del contratista o control de calidad de Colpensiones debe avanzar hasta el cierre de este a través del aplicativo Bizagi o el medio que la entidad disponga.

Nota I: El caso se da por culminado para facturación, una vez se haya emitido respuesta de fondo y cierre en Bizagi o el medio que la entidad disponga.

Nota II: Dentro del proceso de análisis del caso, el contratista, al evidenciar un hecho de presunto fraude, realizará de forma inmediata el informe correspondiente para el respectivo reporte en la Línea de Integridad y Transparencia-ETICO de conformidad con las especificaciones técnicas establecidas por Colpensiones y remitirá a Colpensiones por el medio que se disponga, la información de número de reporte y clave de acceso emitido por la Línea de Integridad y Transparencia.

Tiempo de entrega: El contratista tiene cuatro (4) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la entrega de los casos por parte de Colpensiones para realizar el análisis del caso, reportar los casos que no son competencia de la Dirección de Nómina de Pensionados, aplicar la novedad cuando hubiere lugar a ello, incluyendo el desarrollo de las tareas asociadas a la misma, y demás gestiones que requiera para atender el caso de fondo creará los requerimientos internos a la Dirección de Nómina de Pensionados, y proyectar la comunicación que dé respuesta al ciudadano.

Colpensiones se reserva el derecho de realizar controles que considere pertinentes para la verificación de los indicadores de calidad y oportunidad en la gestión de los trámites que sean asignados.

En caso de evidenciarse que los casos revisados no cumplen con los criterios y especificaciones técnicas establecidas por parte de Colpensiones, se devolverán al Contratista, con la finalidad de que sean nuevamente verificados, ajustados y corregidos, dentro del término establecido para la entrega del caso un (1) día hábil,

contado a partir del día hábil siguiente a la entrega de la devolución por parte de Colpensiones aplicando igualmente, los términos establecidos en el ANS para tal fin.

NOTA: Para la atención de PQRSD es importante tener en cuenta que se pueden presentar casos en donde la competencia corresponde a varias áreas, por lo cual deben ser unificados por la Dirección de Nómina de Pensionados, en este contexto el contratista debe realizar la unificación y avance a la bandeja de firma de quien funja como director/a de Nómina de Pensionados.

D. PROCESO ATENCIÓN DE TUTELAS

La atención de las acciones de tutela en sus diferentes instancias a saber: admisorios, fallos, desacatos, sanciones, dentro del proceso de gestión de la Nómina de Pensionados, tiene como finalidad analizar y ejecutar las gestiones necesarias para dar cabal cumplimiento a las decisiones judiciales, así como realizar actividades pertinentes propias de la Dirección de Nómina de Pensionados. Lo anterior, con el propósito de atender de manera integral y de fondo, de forma tal que se logre la declaración de hecho superado dentro del trámite constitucional.

ETAPA ÚNICA: ANÁLISIS, DECISIÓN Y PROYECCIÓN DE RESPUESTA:

Una vez efectuado el reparto que será entregado diariamente por Colpensiones, el contratista debe analizar de manera integral el trámite en la etapa que se encuentre la acción de tutela y en caso de no corresponder a un trámite de competencia de la Dirección de Nómina de Pensionados, el contratista debe realizar la devolución de los casos a través de los medios dispuestos por esta Dirección, informando de manera detallada las razones por las cuales la solicitud por la que se dio inicio a la acción de tutela no es competencia del área, en un tiempo no mayor a una hora.

Ahora bien, frente a los casos competencia de la Dirección de la Nómina de Pensionados, el contratista debe validar si cuenta con respuesta de fondo a la solicitud que dio origen a la misma, si ya cuenta con respuesta de fondo será informada a través del medio dispuesto por COLPENSIONES, por el contrario si aún hacen falta gestiones por realizar por parte de la Dirección debe: (i) Si existen respuestas previas deberá analizar las razones por las cuales el Despacho Judicial no aceptó la misma para declarar hecho superado (ii) Efectuar la solicitud del insumo al interior de la Dirección de Nómina de Pensionados u otra área cuando se requiere para resolver de fondo el trámite a través del mecanismo definido por Colpensiones (iii) Efectuar la aplicación de novedades que se requieran y demás gestiones necesarias para dar atención integral (iv) dar respuesta oportuna, clara, de fondo y con calidad de conformidad con lo ordenado en la acción de tutela (v) Mantener actualizada la información por los mecanismos definidos por parte de Colpensiones.

Para cumplir con lo anterior, el contratista debe verificar todos y cada uno de los documentos que conforman el expediente pensional en los aplicativos que dispone la entidad para las consultas, incluyendo entre otros:

a. Radicados asignados en el aplicativo que Colpensiones disponga.
b. Actos administrativos previos.
c. Peticiones y respuestas del empleador, del trabajador, de terceros interesados, entre otros.
d. Datos personales.
e. Datos fallos judiciales.
f. Circulares y conceptos internos.
g. Aplicativos dispuestos por Colpensiones
h. Aspectos analizados en los fallos judiciales.
i. Costas procesales.
j. Salvaguarda de responsabilidad.
k. Reconocimiento de personería.
l. Disposiciones y normatividad aplicables.

Respecto de la respuesta, se debe remitir comunicación al ciudadano y a terceros en los casos que lo requieran, atendiendo lo establecido en al anexo técnico de gestión documental, con esta información la Dirección de Nómina de Pensionados cerrará el caso previamente abierto por parte de la Dirección de Acciones Constitucionales adjuntando copia de la comunicación, la cual debe generarse en la plantilla estandarizada por el sistema integrado de gestión SIG, y contener mínimo la siguiente información:

a. Radicado.
b. Fecha.
c. Destinatario (accionante o solicitante).
d. Dirección de Notificación y correo electrónico certificado.
e. Ciudad.
f. Referencia (Acción de tutela No. (23 dígitos).
g. Identificación del Juzgado de conocimiento.
h. Nombre completo e identificación del causante y/o beneficiario.
i. Nombre completo e identificación del accionante (en caso de ser persona diferente al causante o beneficiario).
j. Tipo de trámite: Gestión de Nómina de Pensionados.
k. Identificación de la necesidad o solicitud.
l. Gestión adelantada para la atención.
m. Normatividad aplicable al caso concreto (si aplica).
n. Nombre y cargo del funcionario con facultades para firmar la comunicación y dependencia a la cual pertenece.

o. Nombre(s) y apellido(s) del funcionario que elabora la comunicación.
p. Nombre(s) y apellido(s) del funcionario que realiza la revisión de la comunicación.
q. Las demás precisiones que considere pertinentes para garantizar la calidad y completitud de la respuesta.

Tiempos de entrega: El contratista cuenta, a partir de la asignación de los casos, con los tiempos establecidos a continuación para el desarrollo de las actividades propias relacionadas con la atención de los casos de tutela, a saber:

Todos los trámites asociados a la atención de fondo y al cierre de la acción de tutela, independientemente de la instancia que se encuentre deben ser gestionados totalmente en un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas, contadas desde la asignación del caso al contratista.

El contratista debe efectuar las correcciones o gestiones adicionales correspondientes a las devoluciones efectuadas por Colpensiones en virtud de la labor de control de calidad a más tardar dos (2) horas hábiles siguientes de la devolución y, dichos casos serán objeto de aplicación de los términos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicios.

Si una vez revisada la causa origen de la acción de tutela, se evidencia que la misma se presentó: (I) con ocasión de la existencia de un trámite pendiente por resolver por parte del contratista; o (II) como consecuencia de falencias atribuibles al contratista en la atención previa de un trámite, no se generará pago alguno por la gestión de la acción constitucional y si llegare a existir sanciones disciplinarias o pecuniarias deberá realizar la gestión pertinente para que estas queden sin efecto.

CONDICIONES TÉCNICAS GENERALES

Para el desarrollo de los procesos previamente enunciados, el contratista debe:

Remitir a la Dirección de Nómina de Pensionados de COLPENSIONES, a través de los servicios y aplicativos que Colpensiones disponga, el proyecto de cada uno de los autos de prueba, actos administrativos de Determinación de la Deuda y Pago Único a Herederos, previamente validados por los revisores designados por el contratista, dando cumplimiento a los tiempos establecidos por la entidad para cada una de las etapas, con el fin de que se adelante el trámite de verificación y/o Control de calidad por parte de Colpensiones.

Realizar semanalmente seguimiento de los autos de prueba emitidos con el fin de garantizar la debida comunicación y conteo de términos para el cumplimiento de lo establecido en el auto mencionado.

Propender por la calidad, idoneidad y oportunidad de cada uno de los actos administrativos proyectados.

Avanzar hasta el cierre en el Sistema Bizagi u otro medio que Colpensiones disponga, las respuestas que resuelven de fondo cada una de las solicitudes de los procesos de atención de trámites PQRS, AGS, Correspondencia, novedades, tutelas, pago único a herederos y determinación de deuda, los cuales deben haberse surtido las validaciones correspondientes por los revisores designados por el contratista, dando cumplimiento a los tiempos establecidos por la Entidad.

Propender por la calidad, idoneidad y oportunidad de cada uno de los proyectos de respuesta relacionados con los procesos de atención de trámites, pago único a herederos, determinación de deuda y acciones de tutela de la gestión de nómina de pensionados.

Remitir a la Dirección de Nómina de Pensionados de COLPENSIONES, a través de los servicios y aplicativos que Colpensiones disponga, las respuestas que resuelven de fondo cada una de las solicitudes de los procesos de atención de trámites y de tutela de la gestión de nómina de pensionados, frente a las cuales debe haberse surtido las actividades correspondientes y haber sido previamente validadas por los revisores designados por el contratista, dando cumplimiento a los tiempos establecidos por la entidad, con el fin de que se adelante el trámite de verificación y/o Control de calidad por parte de Colpensiones.

Colpensiones realizará el control de calidad conforme estime pertinentes de los proyectos de respuesta para los trámites asignados o actos administrativos elaborados por el contratista, conforme a los parámetros de confianza y error muestral establecidos por la entidad con el propósito de identificar la congruencia de los mismos. En caso de encontrar inconsistencias en la información, procederá con la devolución contemplada para cada proceso con la finalidad que conforme a los tiempos definidos se realicen los ajustes, correcciones y verificaciones procedentes.

En el evento de existir devoluciones para correcciones, proyección de acto administrativo para los casos de determinación de la deuda, pagos únicos a herederos en las cuales medie: tutelas, sanciones, desacatos, admisorios, fallos, requerimientos de entes de control, casos del grupo de atención prioritaria (GAP), AGS, PQRSD, correspondencia, se debe gestionar con prioridad por parte del contratista en los términos establecidos en el presente documento en el ítem denominado “Proceso de atención de Tutelas”

En caso de que se presenten recursos dentro de la actuación administrativa que determina la deuda o que surte el trámite de Pago Único a Herederos, el contratista debe sustanciar los mismos y elaborar el proyecto de acto administrativo dando cumplimiento a los parámetros de calidad.

Colpensiones se reserva el derecho de realizar auditorías previas o posteriores al proyecto de respuesta definitivo que considere pertinentes, para la verificación de los indicadores de calidad y oportunidad

PROHIBICIÓN DEL CONTRATISTA

El Contratista, durante la ejecución contractual, no podrá suscribir comunicaciones oficiales ni actos administrativos de ninguna naturaleza.

PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO

Para el desarrollo del objeto y obligaciones contractuales el contratista debe contar como mínimo con el siguiente equipo de trabajo.

Rol que cumplir	**Perfil**	**Obligaciones**	**Cantidad y porcentaje de dedicación**
Gerente De Proyecto	Título profesional en cualquiera de las siguientes disciplinas Administración, Derecho, Economía, Contaduría, Administración Pública, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, con matrícula profesional vigente y título de posgrado en la modalidad de especialización y/o maestría en: Gestión de Proyectos y/o Gerencia de Proyectos y/o administración y/o Administración Pública y/o Administración de Empresas y/o Ingeniería de Sistemas, y/o Derecho Administrativo y/o afines. **Experiencia Profesional:** Título profesional con al menos sesenta (60) meses de experiencia profesional contados	Coordinar y controlar al equipo de talento humano del contratista para la ejecución del contrato. Generar los informes y acciones de mejora continua dentro del proceso y entregar los mismos oportunamente y en los plazos establecido por COLPENSIOENS. Hacer seguimiento de la debida ejecución del contrato.	Uno (1), con dedicación del 100%

	a partir de la obtención del título profesional, desempeñado como Gerente de proyecto y/o Gerente, Coordinador y/o jefe y/o director, afines; preferiblemente en actividades relacionadas con administración de recursos o liquidación de prestaciones. Para el caso de las ingenierías, la experiencia profesional se contará a partir de la expedición de la matricula o certificado de inscripción profesional. Acreditar experiencia en actividades que involucren el manejo, registro, consulta, procesamiento o análisis de información mediante herramientas tecnológicas, como: Manejo Avanzado en Excel y Macros Manejo de base de datos Manejo de Paquete Office	Participar en todas las reuniones que COLPENSIONES requiera y cumplir con los compromisos que de ellas deriven. Las demás que deriven de la ejecución del contrato y que considere necesarias.	
Coordinador	Formación académica: Título profesional en carreras del Núcleo Básico de Administración o Ingenierías o del Derecho, con matrícula profesional vigente y título de posgrado en la modalidad de especialización a fin a sus funciones. Experiencia: 36 meses de experiencia profesional contados a partir de la obtención del título profesional en los que se haya desempeñado funciones como	Liderar y coordinar las actividades de los profesionales contratados por el contratista y del equipo humano a su cargo, llevar el seguimiento de los casos que son entregados en reparto, validar la calidad, veracidad,	Los requeridos para garantizar el cumplimiento del objeto contractual, con dedicación del 100%

	líder o coordinador de un proceso. Para el caso de las ingenierías, la experiencia profesional se contará a partir de la expedición de la matricula o certificado de inscripción profesional. Acreditar experiencia en actividades que involucren el manejo, registro, consulta, procesamiento o análisis de información mediante herramientas tecnológicas, como: Manejo Avanzado en Excel y Macros Manejo de base de datos Manejo de Paquete Office Conocimiento en pensiones	oportunidad y cumplimiento de las diferentes actividades a cargo de los diferentes profesionales. Así mismo, presentar todos los informes requeridos con la oportunidad y calidad pertinentes. Mantener actualizado al equipo de trabajo conforme a las directrices y cambios normativos y/o institucionales que se den en torno a la entidad.	
Revisores	Formación académica: Título profesional en cualquiera de las siguientes disciplinas: Derecho, Contaduría, Economía, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Ingeniería Financiera, Administración de Empresas y afines. Experiencia profesional: 12 meses de experiencia contados a partir de la obtención del título profesional desempeñando en labores de control y auditoria de procesos de sustanciación y/o liquidación prestaciones y/o actividades propias de la gestión de nómina.	Revisar los actos administrativos sustanciados, la liquidación de los mismos de conformidad a las especificaciones técnicas establecidas en el presente documento Revisar los proyectos de respuesta realizados por los sustanciadores, de los trámites asignados	Los requeridos para garantizar el cumplimiento del objeto contractual, con dedicación del 100%

	Para el caso de las ingenierías, la experiencia profesional se contará a partir de la expedición de la matricula o certificado de inscripción profesional Acreditar experiencia en actividades que involucren el manejo, registro, consulta, procesamiento o análisis de información mediante herramientas tecnológicas, como: Manejo Avanzado en Excel y Macros Manejo de base de datos Manejo de Paquete Office Conocimiento en pensiones	(PQRSD, AGS, Correspondencia y novedades) y, tutelas de conformidad a las especificaciones técnicas establecidas en el presente documento Realizar gestiones para la mejora continua frente a la calidad en el cumplimiento de las obligaciones del contrato. Las demás necesarias y conducentes que se deriven de la ejecución del contrato.	
Sustanciadores	Formación académica: Título profesional en cualquiera de las siguientes disciplinas: Derecho, Contaduría, Economía, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Ingeniería Financiera, Administración de Empresas y afines. Experiencia requerida: 6 meses sustanciando, prestaciones económicas, generando respuesta a acciones de tutela, llevando a cabo procesos de nómina, análisis de datos, redacción de documentos, los	Sustanciar, y liquidar los proyectos de actos administrativos de determinación de deuda y pago único a herederos, con fundamento en las directrices de la entidad y el ordenamiento jurídico aplicable. de conformidad a las especificaciones	Los requeridos para garantizar el cumplimiento del objeto contractual, con dedicación del 100%.

	cuales se contarán a partir de la obtención del título profesional o de la expedición de la tarjeta profesional o del certificado de inscripción profesional según corresponda y de conformidad con la normatividad vigente que regule la respectiva profesión. Adicionalmente con manejo en Excel y Macros, así como paquete de ofimática	técnicas establecidas en el presente documento. Sustanciar respuestas que resuelven de fondo cada una de las solicitudes de los procesos de atención de trámites (PQRSD, AGS, Correspondencia y novedades) y, tutelas de conformidad a las especificaciones técnicas establecidas en el presente documento. Realizar gestiones para la mejora continua frente a la calidad en el cumplimiento de las obligaciones del contrato. Las demás necesarias y conducentes que se deriven de la ejecución del contrato.	

Técnico en sistemas	Formación académica: Técnico o tecnólogo en Ingeniería de Sistemas o carreras afines o estudiantes con aprobación de 6 semestres de educación superior en estas mismas áreas del conocimiento. Experiencia: Doce (12) meses en manejo de bases de datos y de la herramienta con la que el contratista ejecutará su contrato. Acreditar 6 meses de experiencia en actividades que involucren el manejo, registro, consulta, procesamiento o análisis de información mediante herramientas tecnológicas, como: Manejo Avanzado en Excel, Macros y Access Manejo de base de datos Manejo en Paquete Ofimático, conocimiento en el régimen pensional colombiano.	Apoyo para el desarrollo, soporte seguimiento y operación para la prestación del servicio conforme a las especificaciones técnicas. Manejar y actualizar las bases de datos requeridas en la ejecución contractual. Las demás necesarias y conducentes que se deriven de la ejecución del contrato.	Los requeridos para garantizar el cumplimiento del objeto contractual, con dedicación del 100%.

Nota I. El personal propuesto, no puede tener antecedentes fiscales, penales ni disciplinarios.

Nota II: El Contratista debe garantizar que el personal destinado para el cumplimiento del objeto contractual cuente con la formación, experiencia y competencias necesarias para realizar su labor.

Nota III: Es facultativo del Contratista ofrecer personal adicional al mínimo requerido por la Entidad, pudiendo distribuir la asignación de tareas o actividades, de la manera que mejor se ajuste al cumplimiento del objeto contractual.

Nota IV: El contratista será el único responsable de verificar la idoneidad y el cumplimiento de los perfiles requeridos para la correcta ejecución del servicio contratado.

Nota V: El contratista debe garantizar que el número de coordinadores, revisores, sustanciadores y técnicos en sistemas sea suficiente para cumplir con los tiempos establecidos para la entrega de los casos conforme a los ANS. La falta o alta rotación de personal no podrá en ningún caso ser causal de prórroga de los plazos contemplados dentro del proceso.

Nota VI: El contratista debe garantizar el desarrollo de las actividades desde sus instalaciones en cumplimiento a los servicios y funciones pactadas, a efectos de garantizar lo establecido en el numeral 3.2 (tercerización-Outsourcing) de la circular 042 de 2012 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y lo dispuesto en el anexo de seguridad de la información.

ANEXOS TÉCNICOS

- Anexo Técnico 1 Inventario de Sistemas de Información
- Anexo Técnico 2: Infraestructura Tecnológica
- Anexo Técnico 3 ANS
- Anexo Técnico 4 Instructivo Producción Documental
- Anexo Técnico 5 Instructivo Para la Expedición y Control de Documentos Organizacionales y Actos Administrativos
- Anexo Técnico 6 Seguridad Información y Ciberseguridad V3 1
- Anexo Técnico 7 Políticas de Seguridad de Información
- Anexo Técnico 8 Gestión Documental

4. PLAZO:

El plazo de ejecución del contrato será de hasta veinticuatro (24) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de la garantía contractual.

Dentro de este plazo, se establece una primera etapa de implementación durante la cual el contratista debe entregar un plan de trabajo que contenga las acciones que ejecutará para el alistamiento administrativo, tecnológico y locativo con el fin de garantizar la adecuada operación del contrato. El referido plan de trabajo debe ser presentado dentro de los dos (2) días calendario siguientes a la firma del acta de inicio del contrato, en el cual se deberá incluir la totalidad de actividades requeridas para para el alistamiento de la operación y la prestación del servicio. El plazo máximo para la ejecución de esta etapa será de veinte (20) días calendario contados a partir de la suscripción del acta de inicio. Durante la etapa de implementación no habrá aplicación de ANS.

Culminada la etapa de implementación, el contratista tendrá un periodo de dos meses de estabilización, tiempo durante el cual no será aplicable descuento por incumplimiento a los parámetros establecidos por las ANS con el fin de tener en cuenta la curva de aprendizaje del proveedor del servicio.

5. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

Obligaciones Generales:

1. Cumplir con el objeto contratado en el tiempo y forma establecida de conformidad con las condiciones técnicas, jurídicas, económicas y financieras requeridas por la entidad y la propuesta presentada.
2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando cualquier tipo de dilaciones y trabas que afecten la cumplida ejecución del objeto del contrato.
3. Acreditar que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda, según sea el caso, de acuerdo con lo ordenado en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002 y demás normas concordantes.
4. Guardar absoluta reserva respecto de la información de Colpensiones, a la cual pueda tener acceso directa o indirectamente, para lo cual firmará un acuerdo de confidencialidad entre las partes. El Contratista debe reconocer que el contrato es confidencial y se obliga a no divulgarlo, en todo o en parte, sin el consentimiento previo y por escrito de Colpensiones.
5. Responder por la conservación, el uso adecuado, deterioro o pérdida de los elementos que le sean entregados por la Entidad para la ejecución del contrato, si es del caso.
6. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al supervisor del contrato.
7. No acceder a peticiones o amenazas, deberá informar de tales hechos inmediatamente a COLPENSIONES, y/o a las demás autoridades competentes para que ellas adopten las medidas correctivas que fueren necesarias. El incumplimiento de esta obligación y la celebración de pactos o acuerdos prohibidos darán lugar a la terminación del contrato.
8. Acatar las instrucciones que imparta la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES para el cabal cumplimiento del contrato, por medio del Supervisor designado para el efecto.
9. Cumplir con las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo respecto a sus trabajadores, y garantizar su cumplimiento por parte de sus contratistas, subcontratistas, proveedores, en los términos del Decreto 1072 de 2015 o la norma que lo reemplace o modifique y lo establecido por la Entidad frente a este Sistema.

10. Cumplir con los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG – SST), en los términos de la Resolución No. 0312 de 2019 o la norma que la reemplace o modifique.
11. Aplicar la normatividad y disposiciones legales vigentes en Seguridad y Salud en el Trabajo en la ejecución de sus actividades.
12. Realizar los Exámenes Médicos Ocupacionales, de conformidad con la normatividad vigente.
13. Certificación expedida por la ARL sobre la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y el nivel de implementación de éste.
14. Realizar la inducción en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de COLPENSIONES.
15. Cumplir con la entrega de Elementos de Protección Personal – EPP a su equipo de trabajo, en caso de que aplique.
16. Cumplir con las especificaciones técnicas que en materia de SST le apliquen a los bienes o servicios objeto del presente contrato, como por ejemplo: NTC, Norma Europea, ANSI, OHSAS, RETIE, RETILAP, NTP, INVIMA, NFPA, NSR, entre otras.
17. Presentar a solicitud del supervisor las bases de datos con la información de las hojas de vida del personal dispuesto para la ejecución del contrato, en caso de que aplique.
18. Procurar que los bienes o elementos que utilice para la ejecución del contrato o entregue a COLPENSIONES en cumplimiento del objeto contractual, sean amigables con el medio ambiente.
19. Mantener asegurados contra todo riesgo los bienes de su propiedad y todos aquellos que EL CONTRATISTA destine a la ejecución del presente contrato.
20. Cumplir con la Política de Comunicaciones y Relacionamiento de Colpensiones, en lo que sea aplicable al Contrato.
21. Reportar todo posible acto de fraude o corrupción en la Línea de Integridad y Transparencia etico.colpensiones.gov.co o en la línea 018000518500.
22. El contratista se obliga a cumplir integralmente la normativa ambiental vigente, implementar las medidas necesarias para prevenir, mitigar, corregir y compensar los impactos ambientales derivados de la ejecución del contrato, gestionar adecuadamente los residuos generados, hacer uso eficiente de los recursos naturales y atender los requerimientos de las autoridades ambientales y de la supervisión del contrato.
23. Realizar la gestión de trámites, novedades, reportes y demás actividades contractuales privilegiando el uso de herramientas digitales, procurando minimizar las impresiones y promoviendo la utilización de medios electrónicos para el intercambio y almacenamiento de información, cuando la normatividad aplicable lo permita.
24. Conocer y cumplir las políticas, programas y lineamientos ambientales adoptados por Colpensiones relacionados con sostenibilidad, gestión ambiental, ahorro de recursos y manejo de residuos.
25. Presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del requerimiento, los informes y datos que le solicite COLPENSIONES.
26. Las demás que se relacionen con la naturaleza del objeto.

Obligaciones Específicas:

1. Disponer y mantener, por su cuenta y riesgo, la infraestructura administrativa, financiera, técnica, tecnológica y operativa, el recurso humano, las instalaciones físicas adecuadas, seguras y dotadas para la cabal ejecución de las actividades objeto del presente contrato.
2. Garantizar la asistencia presencial del equipo de trabajo vinculado al servicio con la dedicación necesaria para la ejecución del objeto del contrato .. Esta presencialidad y la operación en dichas instalaciones se regirán por el estricto cumplimiento de los lineamientos, políticas y procedimientos de seguridad de la información, confidencialidad, protección de datos personales y continuidad del negocio establecidos por COLPENSIONES, así como por la normatividad colombiana aplicable.
3. Aplicar el Anexo técnico de Seguridad de la Información en cada uno de los aspectos contemplados en dicho documento.
4. Cumplir con los tiempos de entrega establecidos en las especificaciones técnicas.
5. Adelantar los trámites administrativos con la celeridad y diligencia requeridos por Colpensiones.
6. Suministrar la información prioritaria que sea necesaria para atender requerimientos recibidos por Colpensiones por parte de entes de control, en el plazo establecido por el supervisor del contrato.
7. Informar de manera oportuna las dificultades que se presenten en la ejecución del proceso e implementar las oportunidades de mejora a que haya lugar a efectos de mitigar posibles riesgos que limiten o imposibiliten la operación.
8. Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio definido por Colpensiones.
9. Mantener informado y debidamente capacitado al personal dispuesto por el contratista para la ejecución contractual.
10. Asistir a las reuniones y/o comités a que sea convocado con el fin de resolver aspectos propios del objeto y obligaciones contractuales.
11. Asumir todos los costos, directos e indirectos, que demande la ejecución del contrato, tales como los gastos de administración, salarios, horas extras, jornales, honorarios, aportes correspondientes, y prestaciones sociales e indemnizaciones del personal que emplee y/o contrate, así como todos los gastos y los impuestos, tasas y contribuciones, directos o indirectos, que se causen en virtud de la ejecución del objeto contratado, conforme a la legislación vigente
12. Garantizar el recurso humano requerido en las especificaciones técnicas, dando cumplimiento a los perfiles requeridos, bajo su propia cuenta y responsabilidad.
13. Mantener fijos los valores de la propuesta durante la ejecución total del contrato.
14. El CONTRATISTA deberá dar cumplimiento a las circulares, instrucciones y demás disposiciones expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia que resulten aplicables a la ejecución del contrato, en especial aquellas relacionadas con la gestión de riesgos, seguridad de la información ciberseguridad y continuidad de la operación.

15. Informar a COLPENSIONES sobre los intentos ilegales de acceso a los datos de COLPENSIONES, que no pudieron ser impedidos, especificando la magnitud de la información comprometida y los datos que pudieron ser modificados de forma fraudulenta y las acciones correctivas para el evento. El CONTRATISTA especificará las medidas de seguridad adicionales que implementará para evitar los accesos ilegales.
16. Dar cumplimiento al Anexo Técnico Gestión Documental en lo que corresponde a la administración de los documentos recibidos o producidos en virtud de la presente contratación y entregar periódicamente dentro plazo de ejecución del contrato, el inventario de la información recaudada, en los términos que Colpensiones lo solicite. Lo anterior de acuerdo con las directrices o normativa en materia de gestión documental y organización de archivos del Archivo General de la Nación, – AGN o quien haga sus veces, así como los lineamientos establecidos por Gestión Documental
17. Entregar los Actos Administrativos proyectados por el Contratista a la Dirección de Nómina de Pensionados de Colpensiones, de acuerdo con lo establecido en el Instructivo de Producción documental y el Instructivo Conformación, Organización y Traslados Documentales de Expedientes físicos e híbridos, pertenecientes a la Dirección Documental.
18. Entregar copias de la información almacenada en sus equipos cuando sea requerido por COLPENSIONES. Así mismo, a la terminación de contrato, deberá garantizar la entrega y eliminación segura de toda información "residual" de COLPENSIONES almacenada en sus equipos.

6. FORMA DE PAGO:

Pagos mensuales de acuerdo con los servicios efectivamente prestados por el contratista y recibidos a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

Para el pago, el contratista debe presentar un informe mensual o parcial por fracción de mes de ejecución por procesos en los casos de gestión de tutelas y trámites y las etapas finalizadas para la gestión de Pago Único a Herederos y Determinación de Deuda, desarrollados en consideración del objeto contractual la certificación expedida por el representante legal y/o revisor fiscal, según obligación legal, de encontrarse al día en los pagos de la seguridad social y parafiscales correspondientes al mes de presentación de la factura o cuenta de cobro o de la aprobación de la factura electrónica, lo que corresponda.

El pago se realizará una vez el supervisor del contrato expida el certificado donde conste el cumplimiento de las actividades por parte del contratista, que dan lugar al pago correspondiente.

Los pagos se realizarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación de la respectiva factura o cuenta de cobro o a la aprobación de la factura electrónica por parte de COLPENSIONES, junto con los demás documentos enunciados.

Si la factura no ha sido elaborada correctamente, la factura electrónica es rechazada o no se acompaña de los documentos requeridos para el pago, el término para efectuarlo comenzará a contarse únicamente a partir de la fecha en que se presente la factura en debida forma o se aporte el último de los documentos requeridos, según corresponda. Las demoras que se ocasionen por cualquiera de estas circunstancias será responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

El supervisor del contrato elaborará y remitirá para su archivo en el Expediente Contractual, un Informe Parcial de Ejecución y Supervisión del Contrato por cada pago que gestione en desarrollo del presente contrato.

DESCUENTOS EN EL PAGO POR NO CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS):

El contratista debe descontar de la factura en caso de que proceda, el valor de las sumatorias de descuentos según lo establecido en el Anexo - Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), previa revisión por parte del supervisor del contrato.

7. LUGAR DE EJECUCIÓN O DE ENTREGA DEL BIEN:

Bogotá D.C.

8. RIESGOS PREVISIBLES DE LA CONTRATACIÓN:

CLASE DE RIESGO (1ª)	TIPIFICACIÓN	ESTIMACIÓN (2)											ASIGNACIÓN (7)	
	(1b)	CUALITATIVA (3)										CUANTITATIVA (6)	CONTRATISTA	COLPENSIONES
		PROBABILIDAD (4)					IMPACTO (5)							
		CERTEZA (4a)	PROBABLE (4b)	POSIBLE (4c)	RARO (4d)	IMPROBABLE (4e)	CATASTRÓFICA (5a)	MAYOR (5b)	MODERADO (5c)	MENOR (5d)	INSIGNIFICANTE (5e)			
Económico	Pérdida de liquidez del contratista.			X				X				30 % sobre el valor del contrato	100%	0%
	Estimación inadecuada de costos.				X					X		20% sobre el valor del contrato	100%	0%

Tecnológicos	Ataques intencionados al sistema de información ocasionada por terceros.			X				X				30% sobre el valor del contrato	100%	0%
	Cualquier daño, perjuicio o pérdida de los bienes, información o datos de propiedad de COLPENSIONES causados en el lugar de ejecución del contrato no imputables al contratista.			X				X				30% sobre el valor del contrato	100%	0%
Regulatorios	Expedición de nuevas normas al igual que la imposición de nuevos impuestos locales o nacionales			X				X				30% sobre el valor del contrato	50%	50%
	Cambio de normatividad en materia laboral que pueda afectar la vinculación del personal contratado para la ejecución del contrato.			X				X				30% sobre el valor del contrato	100%	0%
Operacional	Alta rotación del personal, que afecte la adecuada prestación de los servicios.			X				X				30% sobre el valor del contrato	100%	0%
	Variación en el número de casos asignados por Colpensiones.			X				X				30% sobre el valor del contrato	100%	0%
Sociales o Políticos	Inestabilidad social (inquietud popular manifestada en protestas masivas, desordenes civiles, entre otros), que			X				X				30% sobre el valor del contrato	100%	0%

	afecten la ejecución del contrato.													
	Brote de enfermedades (Propagación de enfermedad infecciosas) que afecte la ejecución contractual		X					X				30% sobre el valor del contrato	100%	0%

9. GARANTÍAS DESTINADAS A AMPARAR LOS PERJUICIOS DE NATURALEZA CONTRACTUAL O EXTRACONTRACTUAL:

GARANTÍAS	VIGENCIA	PORCENTAJE
Cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato	Igual al plazo del contrato, más cuatro (4) meses y hasta su liquidación, si a ella hubiere lugar.	Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato
Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	Igual al plazo del contrato y tres (3) años más.	Diez por ciento (10%) del valor total del contrato
Calidad del servicio	Igual al plazo del contrato, más cuatro (4) meses y hasta su liquidación, si a ella hubiere lugar.	Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato
Responsabilidad Civil Extracontractual	Igual al plazo del contrato.	No podrá ser inferior al diez por ciento (10%) del valor del contrato y en ningún caso inferior a doscientos salarios mínimos mensuales legales vigentes (200 SMLMV) al momento de la expedición de la póliza.

10. VALOR OFRECIDO:

Se deberá indicar el valor total de los bienes y/o servicios cotizados a través del diligenciamiento del ANEXO – COTIZACIÓN, adjunto a la presente solicitud a cotizar, documento que deberá diligenciar de manera completa y NO modificar.

Por ningún motivo se considerarán costos adicionales. El valor ofrecido debe contemplar todos los costos directos referidos en el objeto y/o Especificaciones Técnicas del bien y/o servicio y/u obligaciones y/o sus anexos (si aplica), así como los indirectos, laborales, tributarios y no tributarios, gastos, imprevistos y demás que incurrirá por la celebración y ejecución total del contrato que se pretende suscribir.

El anterior valor se estima para todo el plazo de ejecución del contrato, por lo cual, no habrá lugar a reajuste de los precios ofrecidos.

La cotización deberá tener una validez mínima de tres (3) meses contados a partir de la fecha de presentación.

11. EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR:

Deberá diligenciar el ANEXO –EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR, señalando la experiencia que esté relacionada con las actividades afines y competencias inherentes a las especificaciones técnicas del presente documento. COLPENSIONES podrá requerir al interesado para que presente aclaraciones o documentos que sustenten lo consignado en el Anexo.

13. PLAZO PARA PRESENTAR COTIZACIÓN:

El plazo para presentar cotización es el día 18 de noviembre de 2026. Este plazo podrá ampliarse cuando COLPENSIONES lo estime conveniente.

La remisión de las cotizaciones deberán hacerlas únicamente a través de la página web de Colombia Compra Eficiente www.colombiacompra.gov.co micro sitio SECOP II.

Atentamente,

DORIS PATARROYO PATARROYO
Gerente de Determinación de Derechos (A)
Quien autoriza publicar en el
SECOP II

CARMEN PATRICIA GARRIDO RODRÍGUEZ
Directora Nómina de Pensionados (A)
Quien autoriza publicar en el
SECOP II

ANEXO
EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR

No.	Nombre Contratante	Nombre Proveedor	Objeto contrato	Código CIIU	Fecha Inicio (aaaa/mm/dd)	Fecha terminación (aaaa/mm/dd)	Duración (meses completos)	Valor del contrato	Proporción Participación (Ejecución en UT o C*)				Observaciones
									UT-C	(%)	Duración	Valor ($)	
1													
2													
3													
4													

* Proporción de Participación: UT-Unión Temporal / C-Consorcio.

NOMBRE DEL PROVEEDOR, DEL REPRESENTANTE LEGAL Y FIRMA DEL MISMO

ANEXOS TÉCNICOS QUE SE ADJUNTAN EN ARCHIVOS INDEPENDIENTES Y QUE DEBE TENERLOS EN CUENTA PARA LA COTIZACIÓN

12. Anexo Técnico 1 Inventario de Sistemas de Información
13. Anexo Técnico 2: Infraestructura Tecnológica
14. Anexo Técnico 3 ANS
15. Anexo Técnico 4 Instructivo Producción Documental
16. Anexo Técnico 5 Instructivo Para la Expedición y Control de Documentos Organizacionales y Actos Administrativos
17. Anexo Técnico 6 Seguridad Información y Ciberseguridad V3 1
18. Anexo Técnico 7 Políticas de Seguridad de Información
19. Anexo Técnico 8 Gestión Documental

ANEXO

RECOMENDACIONES PARA LA REMISIÓN DE DOCUMENTOS

Se recomienda que la documentación que remita a Colpensiones cumpla con las siguientes características en cuanto a formato y etiquetado:

- Formato: Convertir los documentos en formato PDF/A *(Salvo hojas de cálculo de Microsoft Excel)*
- Etiquetado o nombrado de los documentos: La longitud del nombre del documento no debe exceder los 50 caracteres, siguiendo la siguiente estructura:

  Fecha_Ordenador_TipoDocumental_DescripcionAsunto

Ejemplos:

20230630_001_Cotizacion_EM10_NombreEmpresa
20230630_002_AnexoExperiencia_EM10_NombreEmpresa
20230630_003_CertFabricante_EM10_NombreEmpresa

POSICIÓN	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	
1	Fecha	Corresponde a la fecha del documento radicado en Colpensiones. La fecha debe registrarse en el siguiente orden: año, mes, día, con el formato AAAAMMDD	Obligatorio
2	Ordenador	Número consecutivo ascendente que permita ordenar documentos que tienen misma fecha de producción y que hacen parte de un conjunto de documentos	Opcional
3	Tipo documental	Corresponde a la denominación del tipo documental.	Obligatorio

POSICIÓN	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	
4	Descripción / asunto	Corresponde a la descripción del contenido o asunto del documento de forma corta o abreviada, y/o un número que esté relacionado con el contenido del documento.	Opcional