



LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS

INVITACIÓN ABIERTA No. 002 – 2022

**“SERVICIO DE AUDITORÍA DE CUENTAS (MÉDICA, DOCUMENTAL, TÉCNICO, JURIDICO,
ADMINISTRATIVO) DE INDEMNIZACIONES SOAT Y ACCIDENTES PERSONALES”**

BOGOTÁ D.C. ENERO DE 2022

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 OBJETO

LA PREVISORA S.A. pone a disposición de los interesados el documento de condiciones definitivas del proceso de invitación abierta que tiene por objeto:

“LA PREVISORA S.A. requiere contratar la auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía.”

1.2. APERTURA Y CIERRE DEL PROCESO

La apertura del presente proceso de selección se da con la publicación en la página web de **LA PREVISORA S.A.** www.previsora.gov.co del presente documento de condiciones definitivas y se cerrará el día señalado en el numeral 1.20 CRONOGRAMA DEL PROCESO, fecha en la cual las propuestas deberán ser enviadas vía correo electrónico entre las 8:00 am y la 1:00 p.m.

1.3. FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL

La fuente de financiación para la ejecución del contrato se hará con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.**, y cuyo presupuesto estimado, de acuerdo con el estudio realizado tiene un valor de **TREINTA MIL CIENTO UN MILLONES OCHOCIENTOS CATORCE MIL TRESCIENTOS VENTISEIS PESOS M/CTE. (30.101.814.326,00) Incluido IVA.**

Para llevar a cabo la contratación, **LA PREVISORA S.A.** cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) número 2022000258 de fecha 21 de enero de 2022 expedido por la Gerencia de Planeación Financiera.

1.4. FORMA DE PAGO DEL CONTRATO

LA PREVISORA S.A. pagará el valor de los servicios prestados en la modalidad de mes vencido, de acuerdo con los servicios de acciones para la prevención, detección y mitigación del fraude, auditoría concurrente, auditoría médica (documental), técnica, telefónica, jurídica y realización de depuraciones de cartera y reuniones de aclaración de cuentas, descritos en este documento, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- **Auditoría integral de las reclamaciones:** Dentro del proceso de auditoría integral de las reclamaciones de SOAT y Accidentes Personales, el cual contempla todos los servicios descritos dentro de esta invitación, se reconocerá máximo por cuenta nueva* por una única vez el valor de VEINTICINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS (\$25.349) incluido IVA.

Adicionalmente en consideración de lo indicado en la numeral 3.3.3 CONDICIONES OBLIGATORIAS, 4. AUDITORÍA MÉDICA, TÉCNICA Y JURÍDICA, 2.4. Validación monto reclamado (segmentación), la tarifa será diferencial entre las reclamaciones menores a \$500.000 (expres) y reclamaciones iguales o mayores a \$500.000, no debiendo ser la tarifa de reclamaciones menores a \$500.000 más del 80% del total de la tarifa.

* **Cuenta nueva:** Son las reclamaciones avisadas por primera vez a la compañía y pueden corresponder a una primera cuenta, segunda u otras.

- **Proceso de auditoría concurrente:** Respecto al proceso de auditoría concurrente el cual se describe en detalle dentro de esta invitación, mínimo se deben realizar 3.528 horas durante el mes, por un valor hora de SESENTA MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS (\$60.695) incluye IVA.
- Costos por integraciones, migración, desarrollo y cualquier otra actividad requerida para el inicio del proceso en caso de ser seleccionado, será máximo de DOSCIENTOS TREINTA OCHO MILLONES DE PESOS (\$238.000.000) incluido con IVA.

El valor de las tarifas señaladas en la invitación, tendrán un incremento anual del IPC correspondiente a los últimos doce (12) meses de ejecución certificado por el DANE. Este incremento en el valor se calculará para las reclamaciones que sean recibidas por **LA PREVISORA S.A.** a partir del mes uno (1) del siguiente año de vigencia del contrato.

PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE LA FACTURA:

Los pagos se harán dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura, previa entrega del informe de las actividades realizadas en el mes o en el período previsto por parte de **EL PROPONENTE** y **LA PREVISORA S.A.**, y una vez se suscriba el acta de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato de **LA PREVISORA S.A.**

Radicar la factura de acuerdo con la normatividad vigente que regule el tema. Adicionalmente, ésta debe venir con especificación del valor por las actividades realizadas, y adicionalmente debe aportarse lo siguiente:

1. Certificación expedida por su Revisor Fiscal o en el evento en que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por su Representante Legal, en el que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social (Salud, Pensión, y ARL) de sus empleados y aportes parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA) de acuerdo con la normatividad vigente, durante los últimos 6 meses conforme con lo indicado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

2. Certificación y actas de conciliación de servicios contratados, emitida por el área que ejerce el control de ejecución del contrato.

Si la factura no es acompañada por los documentos solicitados, el término mencionado no empezará a contarse hasta tanto no se aporten. Dicha demora no generará a **EL PROPONENTE** seleccionado el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna.

En cada reclamación, **EL PROPONENTE** seleccionado deberá incluir los descuentos realizados por la aplicación de la tabla de correctivos contenidos en el **ANEXO #2 – TABLA DE CORRECTIVOS**. **EL PROPONENTE** deberá manifestar por escrito en su propuesta, el conocimiento y aceptación de dichos correctivos.

LA PREVISORA S.A. únicamente realiza sus pagos a través de transferencia electrónica, para lo cual se requerirá cumplir con las políticas establecidas por **LA PREVISORA S.A.** para tal fin, no es posible efectuar el pago a través de cheque o cualquier otro medio de pago.

El proveedor solo enviará a **LA PREVISORA S.A.**, la factura para el trámite de pago, previa aprobación de las áreas supervisoras del contrato.

Las facturas deben estar acompañadas por una certificación expedida por su Revisor Fiscal o en el evento en que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por su representante legal, en el que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA) y de Seguridad Social en Salud, Pensión, y ARL de sus empleados durante los últimos seis (6) meses de acuerdo con lo indicado en el art. 50 de la Ley 789 de 2002.

Si la factura no es correctamente elaborada y no es posible su corrección por parte de la empresa o no es acompañada por los documentos solicitados, el término de treinta (30) días mencionado no empezará a contarse hasta tanto no se aporten en su totalidad. Dicha demora no generará a **EL PROVEEDOR** el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna.

La modalidad de pago de las facturas por parte de **LA PREVISORA S.A.** se realiza únicamente por medio de transferencia electrónica, para lo cual se requerirá de los documentos necesarios para dicho fin. No es posible efectuar el pago a través de cheque o cualquier otro medio de pago.

Impuestos, Tasas y Contribuciones

EL PROPONENTE deberá tener en cuenta todos los impuestos que hayan de causarse para la celebración y ejecución del contrato, los cuales corren por cuenta de **EL PROPONENTE** favorecido y no dará lugar a ningún pago adicional de los precios pactados.

Con relación a la retención en la fuente por renta, **LA PREVISORA S.A.** procederá de conformidad con la normatividad tributaria vigente dependiendo del objeto del contrato y en caso de que no haya lugar a ello, deberá indicarse la norma que lo excluye o le otorga exención.

En todo caso, corresponde a **EL PROVEEDOR** sufragar todos los impuestos que le correspondan de conformidad con la normativa vigente.

EL PROPONENTE al confeccionar su propuesta económica deberá incluir en la misma todos los impuestos para la celebración y ejecución del contrato, valores que se entenderán siempre incluidos en el valor total del contrato que se suscriba y por tanto no habrá lugar a ningún pago adicional por estos conceptos.

1.5. GARANTÍAS DEL CONTRATO

Para legalizar el contrato respectivo, el oferente que resulte seleccionado deberá constituir una póliza **A FAVOR DE ENTIDADES PUBLICAS CON REGIMEN PRIVADO**, expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, en favor de **LA PREVISORA S.A.**, NIT. 860.002.400-2. La garantía deberá cubrir los siguientes amparos así:

Amparo	Valor / Porcentaje	Vigencia	Justificación
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato	Debe estar vigente por el plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.	Garantiza los perjuicios derivados de cualquier hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor
CALIDAD DEL SERVICIO	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato.	Debe estar vigente por el plazo de ejecución del contrato y un (1) mes más.	Cubre a LA PREVISORA S.A. contra los perjuicios imputables al proveedor, derivados de la mala calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta las condiciones pactadas en el contrato
SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES	Cinco por ciento (5%) del valor del contrato.	La vigencia de esta garantía deberá ser igual al período de ejecución del contrato y tres (3) años más.	El amparo de pagos de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales cubrirá los perjuicios que se le ocasionen como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones laborales a que esté obligado El Proveedor garantizado, derivadas de la contratación del personal utilizado para la ejecución del contrato amparado en el territorio nacional.

RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato	La vigencia de esta garantía deberá ser igual al período de ejecución del contrato y un (01) mes más	La exigencia de este amparo procede a efectos de cubrir los perjuicios que puede sufrir LA PREVISORA S.A. derivados de la responsabilidad extracontractual que surja de las actuaciones, hechos u omisiones de su contratista o de sus subcontratistas. LA PREVISORA S.A. debe estar en la póliza como asegurada y beneficiaria. Esta doble calidad le permite a LA PREVISORA S.A. tener protección cuando un tercero presenta una reclamación por responsabilidad en su contrato (asegurada) o cuando la misma entidad sufra un daño por un hecho, conducta u omisión del contratista y deba reclamar como víctima la indemnización correspondiente (beneficiaria).
---	--	--	---

Quando haya lugar a la modificación de la vigencia de los amparos y/o a la modificación del valor asegurado, **EL PROVEEDOR** deberá tramitar dichas modificaciones y entregar a **LA PREVISORA S.A.** los respectivos certificados de modificación y los recibos de pago correspondientes si a ello hubo lugar.

La constitución de las pólizas de que trata este numeral, no exime en ningún caso al **EL PROVEEDOR** de responder por las pérdidas o detrimentos patrimoniales o de cualquier índole relacionados o derivados de las actividades de ejecución del contrato.

1.6. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato a celebrar será de tres (03) años, contados a partir del acta de inicio, previa aprobación de las garantías requeridas en el contrato.

1.6.1 ETAPA DE EMPALME

EL PROPONENTE en su propuesta deberá considerar, un período de empalme entre el proveedor seleccionado y el proveedor actual del servicio, con el fin de conocer los procedimientos internos de los procesos contratados.

El objetivo de esta etapa es planear anticipadamente la implementación, para lo que es necesario realizar como mínimo las siguientes actividades:

1. Levantamiento de información
2. Divulgación de procedimientos y protocolos
3. Entrega / migración de información histórica
4. Desarrollos tecnológicos mínimos requeridos para iniciar la operación
5. Pruebas y ajustes

Se debe emplear una metodología y logística que minimice el impacto sobre las operaciones normales de **LA PREVISORA S.A.**

Si **EL PROPONENTE** considera que se tienen que incluir otras actividades en esta fase, se solicita relacionar éstas con su correspondiente descripción.

La duración de esta etapa será contada a partir del día de suscripción del contrato y hasta por **TRES (03) MESES.**

LA PREVISORA S.A. no realizará pagos durante esta etapa por ningún concepto, los costos que se originen en este período deben ser asumidos por el proveedor seleccionado.

1.6.2. ETAPA DE OPERACIÓN

La etapa de operación iniciará una vez se surta la etapa de empalme y se suscriba el acta de inicio para iniciar la etapa de operación hasta por tres (3) años; durante esta etapa se desarrollará la prestación del servicio contratado.

1.7. SUPERVISIÓN.

LA PREVISORA S.A., designará para la supervisión a de la Subgerencia de Indemnizaciones de SOAT, Vida y AP, quien garantizará el cumplimiento del contrato y el alcance de los objetivos que busca la entidad con el contrato que se celebre.

1.8. DOMICILIO CONTRACTUAL Y LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Para todos los efectos legales y administrativos se entiende que el lugar de ejecución es la ciudad de Bogotá D.C.

1.9. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE A ESTE PROCESO

El presente proceso se rige por el derecho privado por disposición expresa de los artículos 14 y 15 de la Ley 1150 de 2007. Al proceso se le aplicarán conforme lo expuesto, las disposiciones civiles y comerciales que le sean pertinentes, así como el Manual Interno de Contratación de **LA PREVISORA S.A.** el cual deberá conocer **EL PROPONENTE** y que se encuentra publicado en la página web de **LA PREVISORA S.A.**

1.10. CONVOCATORIA VEEDURÍAS CIUDADANAS

LA PREVISORA S.A. invita a todas las personas y organizaciones interesadas en hacer veeduría y que se encuentren conformadas de acuerdo con la ley, para que realicen el control social a los procesos contractuales de la entidad. Para lo anterior, sugerimos consultar la información contenida en esta página web o en cada una de sus oficinas, donde estará a disposición, la documentación soporte de cada uno de los procesos contractuales.

Conforme al desarrollo de las actividades señaladas en el cronograma de este proceso, cualquier solicitud la pueden presentar a los correos:

contratacion@previsora.gov.co; ana.ospina@previsora.gov.co

1.11. MODIFICACION Y/O ACLARACION DEL DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS

El presente documento de condiciones definitivas se podrá modificar y/o aclarar mediante ADENDAS suscritas por el funcionario competente para el efecto, lo que sucederá cuando **LA PREVISORA S.A.** lo estime conveniente o necesario. Las ADENDAS serán publicadas en la página WEB de la compañía.

PUBLICIDAD DEL PROCESO: Todos los documentos del proceso serán publicados en la página web de la compañía.

1.12. SUSPENSIÓN, MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Cuando aparezcan circunstancias técnicas, operativas, económicas, de mercado, de fuerza mayor, orden de autoridad, acto irresistible de terceros o cualquiera otra que a juicio de **LA PREVISORA S.A.** hagan inconveniente o innecesario continuar con el proceso de selección, el ordenador del gasto podrá suspender, cancelar o modificar el proceso de selección en cualquiera de sus etapas.

La decisión tomada deberá ser motivada e informada a los interesados y/o proponentes, sin que por ello haya lugar a reclamación alguna, condición que aceptan los proponentes con el sólo hecho de presentar oferta, liberando a **LA PREVISORA S.A.** de cualquier responsabilidad.

1.13. RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES Y/O ACLARACIONES

LA PREVISORA S.A. recibirá las observaciones y/o preguntas y/o solicitudes de aclaración frente al contenido del documento de condiciones definitivas y de la matriz de riesgos previsible, durante el plazo establecido para ello en el cronograma del proceso, en las siguientes direcciones de correo electrónico:

contratacion@previsora.gov.co; ana.ospina@previsora.gov.co

Las solicitudes en general deberán enviarse sin excepción a los correos anteriormente citados.

Las respuestas de la entidad se publicarán en la página web <https://www.previsora.gov.co>.

1.14. SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA.

EL PROPONENTE con la sola presentación de su propuesta declara que ha recibido toda la información necesaria y suficiente para elaborar su oferta y que asume las consecuencias negativas que puedan generarse, por el hecho de no haber solicitado información complementaria en las oportunidades señaladas en esta invitación. Esta declaración se entiende efectuada por el solo hecho de presentar la respectiva oferta.

1.15. PLAZO DE LA INVITACIÓN ABIERTA Y ENTREGA DE PROPUESTAS

Por plazo de la **INVITACIÓN ABIERTA** debe entenderse como el término que transcurre a partir de la fecha en la cual se publican los documentos de condiciones definitivas y hasta la fecha de adjudicación establecida en el cronograma. Las propuestas deberán entregarse únicamente en la fecha, hora y lugar o medio determinado por **LA PREVISORA S.A.** para la entrega de estas.

1.16. CIERRE DEL PROCESO, PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS, ENTREGA/RECEPCION DE LAS PROPUESTAS Y AUDIENCIA DE CIERRE

1.16.1. CIERRE DEL PROCESO Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

El presente proceso se cerrará el día señalado para el efecto en el numeral **1.20 CRONOGRAMA DEL PROCESO** y las propuestas deberán ser presentadas o enviadas vía email a las siguientes direcciones de correo electrónico:

contratacion@previsora.gov.co; ana.ospina@previsora.gov.co

1.16.2. ENTREGA Y RECEPCION DE LAS PROPUESTAS

Las propuestas deberán entregarse únicamente en la fecha y durante las horas aquí establecidas, de manera que las propuestas que sean radicadas en las oficinas de **LA PREVISORA S.A.** en días u horarios diferentes al definido para la entrega digital no serán tenidas en cuenta para el presente proceso contractual.

Las propuestas entregadas o remitidas antes o después de la fecha y horas indicadas, no serán tenidas en cuenta en este proceso. Esto quiere decir que, al remitir su propuesta, **EL PROPONENTE** debe asegurarse y cerciorarse de que **LA PREVISORA S.A.** recibió la totalidad de la propuesta dentro del horario dispuesto para la entrega.

NOTA: Las anteriores disposiciones obedecen a la declaratoria de emergencia sanitaria y las medidas anunciadas por el Gobierno Nacional para proteger la salud de los colombianos ante la pandemia del COVID19, pues todos debemos establecer medidas preventivas para mitigar la propagación de esta enfermedad respiratoria.

1.16.3 AUDIENCIA DE CIERRE

En la misma fecha establecida para el cierre del proceso a las 3:00 pm se realizará la **AUDIENCIA DE CIERRE**, en un evento en vivo usando la herramienta Microsoft Teams.

LA PREVISORA S.A. enviará la invitación a cada uno de los correos electrónicos desde los cuales se recibieron las propuestas en término, indicando el link de ingreso al evento (en vivo) con el fin de que los proponentes conozcan la información relevante de las propuestas recibidas digitalmente, la revelación de la contraseña correspondiente del archivo de aspectos calificables por parte de cada uno de los proponentes, el valor de la oferta económica, las condiciones de la póliza de seriedad de la propuesta y demás observaciones que a juicio del comité evaluador designado para el proceso y asistente a la audiencia se consideren necesarias.

En el evento en que uno de los proponentes no se pueda conectar, no será óbice para el rechazo de su propuesta, sin embargo, se dará por entendido que **EL PROPONENTE** asistió a la Audiencia de Cierre y que conoce la información allí revelada.

De esta audiencia se levantará un acta en la que se dejará constancia de las propuestas presentadas y se consignarán los siguientes datos, así:

- 1) Número y fecha del proceso
- 2) Número de folios
- 3) Nombre de los oferentes
- 4) Valor de la propuesta económica
- 5) Identificación de la garantía de seriedad de la propuesta
- 6) Demás observaciones a que haya lugar.

El acta se publicará en la página web de **LA PREVISORA**.

1.17. EVALUACIÓN

Procedimiento:

En dicho período **LA PREVISORA S.A.**, podrá solicitar a los proponentes la aclaración de sus propuestas o la presentación de los documentos que conduzcan a ello conforme a las fechas establecidas en el cronograma del proceso.

EL PROPONENTE deberá dar respuesta a las solicitudes de aclaración requeridas por **LA PREVISORA S.A.**, dentro del término establecido en el documento de condiciones definitivas, so pena de ser rechazada la oferta de **EL PROPONENTE**.

De acuerdo con las observaciones planteadas por los proponentes en el traslado de la evaluación, **LA PREVISORA S.A.** tendrá la potestad de ajustar su evaluación si es necesario y/o solicitar las subsanaciones a que haya lugar.

Las observaciones que realicen los oferentes sobre la verificación y calificación serán recibidas por escrito a los correos electrónicos:

contratacion@previsora.gov.co; ana.ospina@previsora.gov.co

Las respuestas a dichas observaciones se darán a través de correo electrónico reportado por los posibles oferentes o en el acta de selección o de declaratoria de fallida, que igualmente será publicada en la página web <https://www.previsora.gov.co>.

1.18. RESERVA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN

La información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las propuestas no podrá ser revelada a los oferentes, ni a terceros hasta que **LA PREVISORA S.A.** ponga a disposición de éstos los informes de evaluación para que presenten las observaciones correspondientes.

Una vez publicada la evaluación del proceso se permitirá la revisión de las propuestas, previa solicitud de **EL PROPONENTE** interesado, en la fecha y hora estipulada en el cronograma para ello (las propuestas serán enviadas a través de correo electrónico) y se procederá con la etapa de observaciones a la evaluación.

1.19. SELECCIÓN DEL CONTRATISTA

La adjudicación del proceso se realizará mediante acta, la cual será publicada en la página web <https://www.previsora.gov.co>.

El proceso, terminará con la declaratoria de fallida o la selección de la oferta que cumpla con los requisitos mínimos contenidos en el documento de condiciones definitivas y obtenga la mayor calificación.

1.20 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA

ACTIVIDAD	PLAZO
Publicación del documento de condiciones definitivas en la página Web y apertura del proceso de contratación.	01 de febrero 2022
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas	07 de febrero 2022
Respuestas de observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas	10 de febrero 2022
Entrega de propuestas	17 de febrero de 2022 A partir de las 8:00am y hasta la 1:00pm, vía correo electrónico
Audiencia de Cierre de la invitación abierta	17 de febrero de 2022 a las 3:00 pm mediante evento en vivo en la herramienta Microsoft Teams
Término para evaluación y recibo de documentos de aclaraciones solicitadas	23 de febrero 2022
Visita a los proponentes*	24 al 25 de febrero 2022
Publicación del Informe de Requisitos Habilitantes	01 de marzo 2022
Publicación del informe de evaluación	02 de marzo 2022
Recibo de observaciones a las evaluaciones	03 de marzo 2022
Resultado del proceso	04 de marzo 2022

Nota: En caso de que los proponentes requieran revisar las ofertas, lo podrán hacer previa solicitud vía mail dentro del término previsto para realizar observaciones a las evaluaciones.

* **LA PREVISORA S.A.** realizará visitas a las instalaciones de **LOS PROPONENTES**, con el fin de validar:

1. Instalaciones físicas
2. Módulos de software ofrecido

3. Datacenter
4. Datacenter alternativo
5. Herramienta web
6. Otros aspectos relevantes del proceso

NOTA: Si de la visita se concluye que no cumple con alguno de los numerales detallados anteriormente y con los requerimientos técnicos y tecnológicos, **LA PREVISORA S.A** se reserva la facultad de rechazar la oferta

CAPÍTULO II DE LAS PROPUESTAS

2.1 PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Las propuestas deben enviarse vía email o correo electrónico a la dirección de correo ya informado, en forma digital en dos (2) archivos en formato PDF así:

- 1.-** El primer archivo deberá contener los documentos habilitantes, debidamente foliado y con su respectiva tabla de contenido y
- 2.-** El segundo archivo deberá contener los aspectos calificables y una contraseña para su acceso, la cual será revelada por parte de **EL PROPONENTE** únicamente en la audiencia de cierre.

En caso de que las propuestas no se presenten debidamente numeradas, este riesgo será asumido por **EL PROPONENTE**, ya que **LA PREVISORA S.A.** en ningún caso procederá a la numeración respectiva

Debe tenerse en cuenta que, si el tamaño de los archivos no permite su envío, **EL PROPONENTE** podrá remitir a través del correo electrónico los documentos PDF debidamente comprimidos o relacionar el Link de un repositorio en la nube con los accesos necesarios para acceder a los dos (2) documentos PDF que contengan la propuesta.

En caso de que se reciban varios correos del mismo proponente con la propuesta adjunta, solo se tendrá en cuenta la información contenida en el primer correo recibido.

Se recomienda validar que la información enviada sea totalmente accesible y descargable. Será responsabilidad del **EL PROPONENTE**, cualquier error o denegación de acceso que se presente al abrir el documento o los links de repositorio en la nube.

El idioma del presente proceso será el español y, por lo tanto, se solicita que todos los documentos y certificaciones a los que se refiere al documento de condiciones definitivas, emitidos en idioma diferente al

español, sean presentados en su idioma original y en traducción simple (salvo que se exija expresamente su traducción oficial) al español.

2.2 IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Cada paquete digital deberá presentarse con el siguiente rótulo:

- **LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS.**
- **INVITACIÓN ABIERTA No. 002-2022**
- Nombre o Razón Social del oferente.
- Número de folios que se presentan, enumerados en forma consecutiva ascendente.
- Dirección del oferente.
- Teléfono, Correo Electrónico.

En caso de existir discrepancia entre textos que no puedan despejarse con simple raciocinio, prevalecerá el último texto consignado.

Para que sean válidas las correcciones o enmendaduras deberán acompañarse de la salvedad correspondiente, mediante confirmación con la firma del representante legal del oferente, en caso contrario, **LA PREVISORA S.A.** no tendrá en cuenta la enmienda.

2.3 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

La propuesta deberá contener todos los documentos señalados en el documento de condiciones definitivas para la acreditación de los requisitos habilitantes y la obtención de puntaje so pena de las consecuencias anunciadas en cada caso.

Para organizar el contenido de su propuesta, **EL PROPONENTE** debe leer en su integridad el documento de condiciones definitivas. Revisar con especial atención a la información contenida en los capítulos de anexos y formatos, así como diligenciar estos últimos, los cuales deben venir firmados por el representante legal del proponente.

2.4. CORRESPONDENCIA

La correspondencia relacionada con este proceso deberá ser remitida a los correos electrónicos:

contratacion@previsora.gov.co; ana.ospina@previsora.gov.co

Indicando en el asunto: **INVITACIÓN ABIERTA No. 002-2022**

2.5. VIGENCIA DE LA PROPUESTA

La propuesta deberá estar vigente por el término del proceso y dos (2) meses más, contados a partir de la fecha de cierre de la presente invitación abierta.

2.6. NO SE ACEPTAN PROPUESTAS PARCIALES NI PROPUESTAS CONDICIONADAS

Las Propuestas deberán presentarse para el objeto del presente proceso de selección, establecido en este documento de condiciones definitivas.

Las propuestas no pueden ser parciales en ningún sentido y deben formularse para todo el período de tiempo de prestación del servicio dispuesto en el presente documento de condiciones definitivas. **LA PREVISORA S.A.**, no aceptará propuestas parciales, esto es, las presentadas por una parte del objeto o del alcance del contrato o sus obligaciones. Las propuestas parciales no serán admisibles.

Las propuestas deben ajustarse en todo su contenido a lo dispuesto en el presente documento de condiciones definitivas y no pueden estar condicionadas en ningún sentido.

LA PREVISORA S.A. no aceptará propuestas condicionadas, ni que impliquen algún costo adicional para **LA PREVISORA S.A.**

En caso de que se presente una propuesta parcial y/o condicionada y/o que represente costos adicionales, la misma no será tenida en cuenta, será **RECHAZADA** y por lo tanto no será evaluada.

CAPÍTULO III REQUISITOS HABILITANTES

Los requisitos habilitantes miden la aptitud del proponente para participar en un Proceso de Contratación como oferente y están referidos a su capacidad jurídica, financiera, técnica, organizacional y su experiencia. El propósito de los requisitos habilitantes es establecer unas condiciones mínimas para los proponentes de tal manera que solo se evaluarán las ofertas de aquellos que están en condiciones de cumplir con el objeto del Proceso de Contratación.

3.1. CAPACIDAD JURÍDICA

Se deberá presentar la propuesta debidamente suscrita por el Representante Legal de la empresa oferente dentro del plazo y en el sitio fijado para su entrega. La omisión de este requisito desde el momento de presentación de la propuesta no es subsanable y configura el rechazo del ofrecimiento.

El Representante Legal debe encontrarse debidamente facultado para presentar la oferta, suscribir, ejecutar y liquidar el contrato. Cuando los estatutos de la entidad contengan alguna limitación para presentar ofertas, deberá anexarse además de la representación legal, copia del acta de junta o del órgano social según lo establezcan los estatutos en la cual se le faculte para presentarla.

Las propuestas deberán presentarse en razón al objeto establecido en el presente documento de condiciones definitivas y ajustarse en todos los puntos a los anexos y a las condiciones estipuladas.

3.1.1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Aportar la carta de presentación de la propuesta, **ANEXO No. 1 “Carta de presentación de la propuesta”** del presente documento de condiciones definitivas.

La carta de presentación deberá ser firmada por el representante legal del proponente o su apoderado cuando a ello haya lugar.

Cuando la propuesta sea presentada por un Consorcio, Unión temporal o cualquier otra forma asociativa, la carta de presentación deberá igualmente ser firmada por el representante legal de la forma asociativa o el apoderado de ésta y se deberá aportar además el documento donde conste legalmente lo siguiente:

Que el objeto del presente proceso está comprendido dentro de su capacidad jurídica; y que la persona que suscribe la **“Carta de presentación de la propuesta”** tiene facultades amplias y suficientes para comprometer al proponente en el objeto del contrato e igualmente en su ejecución y liquidación. Si existieren limitaciones en el anterior sentido, la propuesta debe acompañarse del documento en donde conste que, con anterioridad al cierre del proceso, se recibió la correspondiente autorización, de parte de la instancia competente.

3.1.2. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Aportar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio principal con los siguientes requisitos:

a. Expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre del presente proceso, en el que conste que el proponente se encuentra registrado, que tiene domicilio en Colombia y que el término de su duración no es inferior a la vigencia del contrato, un (1) año más y su liquidación.

b. Si de este certificado se desprende que las facultades del representante legal se encuentran limitadas para presentar la propuesta y firmar el respectivo contrato, deberá anexarse la correspondiente autorización de la Junta Directiva o de Asamblea General de Accionistas acorde al

Código de Comercio, según se anote en los estatutos. Dicha autorización deberá comprender la presentación de la propuesta, la ejecución del contrato y su correspondiente liquidación.

c. Acreditar que el objeto social de la sociedad se encuentra relacionado con el objeto del contrato, de manera que le permita a la persona jurídica la celebración y ejecución del contrato, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere.

d. La empresa deberá tener un tiempo mínimo de constitución de cinco (5) años, en caso de ser menor se tendrá en cuenta la experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes. La acumulación se hará en proporción a la participación de los socios en el capital de la persona jurídica.

NOTA: En caso de que **EL PROPONENTE** no presente el certificado anterior o que lo presente con el término de vigencia vencido, **LA PREVISORA S.A.** podrá solicitar, según el caso, la presentación o actualización del documento dentro del término establecido para este efecto.

Las personas jurídicas integrantes de un Consorcio, Unión temporal, deberán acreditar su existencia y representación legal de manera independiente.

3.1.3 PAZ Y SALVO POR CONCEPTO DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES

EL PROPONENTE deberá aportar con su propuesta, certificación en donde conste que la firma o sociedad se encuentra a paz y salvo por concepto de aportes parafiscales (ICBF, SENA, Caja de Compensación Familiar) y de aportes al Sistema General de Seguridad Social (Salud, Pensión y Riesgos Laborales), de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002, realizados durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de facturación, expedida por el Revisor Fiscal de la empresa o por el Representante Legal de la misma, cuando por disposición legal la firma no esté obligada a tener Revisor Fiscal, la cual deberá ser expedida con fecha no mayor de treinta (30) días calendario a la fecha de cierre. En caso de Unión temporal y/o Consorcio deberán presentar la mencionada certificación, por cada uno de sus integrantes.

Por aportes de seguridad social integral y parafiscal se entienden los aportes o giros a cargo de un empleador al Sistema General de Seguridad Social (Salud, Riesgos Laborales, Pensiones) y a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

3.1.4 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA

EL PROPONENTE deberá presentar junto con la propuesta una garantía de seriedad de la oferta, expedida a favor de **LA PREVISORA S.A.** con NIT. 860.002.400-2, por una compañía de seguros legalmente habilitada para ello, **A FAVOR DE ENTIDADES PUBLICAS CON REGIMEN PRIVADO** en las siguientes condiciones:

BENEFICIARIO	LA PREVISORA S.A. NIT. 860.002.400-2
AFIANZADO	En el cuerpo de la póliza deberá señalarse el nombre o razón social de la persona jurídica, tal y como figura en el certificado de Existencia y Representación Legal, expedido por la autoridad competente, así como su número de identificación. En el caso de las formas asociativas proponentes deberá indicarse, además, el nombre y NIT de cada uno de sus miembros, tal y como figura(n) en el certificado de Existencia y Representación Legal, expedido por la autoridad competente.
VIGENCIA	Sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de cierre del proceso.
CUANTÍA	Por un valor mínimo equivalente al 10% del valor total del presupuesto oficial.
AMPARO	El texto de la garantía deberá indicar textualmente el número, año y objeto del proceso que respalda.
FIRMAS	Deberá estar firmado por quien expide la garantía y por el representante legal de EL PROPONENTE .

Con la póliza se deberá aportar el recibo de pago de la prima, expedido por la compañía aseguradora. La no presentación de la póliza junto con la propuesta o del recibo de pago con fecha de recaudo anterior al de la audiencia de cierre, será causal de **rechazo**.

En caso de requerirse la ampliación de la vigencia de la propuesta, la vigencia de la garantía deberá ser igualmente ampliada.

3.1.5 DOCUMENTO DE CONSTITUCION DE LA FORMA ASOCIATIVA PROPONENTE

Quando el proponente sea un Consorcio, Unión Temporal u otra forma asociativa, deberá adjuntar a la propuesta el documento de constitución en el cual se deben señalar los términos y extensión de la participación de cada uno de los miembros en la propuesta y la ejecución del contrato y en el cual se deben evidenciar como mínimo los siguientes aspectos:

➤ La facultad (de no contar con ella) con que actúan para la constitución del Consorcio o Unión temporal. (Es decir, la correspondiente autorización del órgano social para participar en la constitución de la Unión

temporal o el Consorcio, autorización que debe ser expresa en el documento en el cual conste, identificando la clase y No. del proceso para el cual se confiere la autorización: **INVITACIÓN ABIERTA No. 002 - 2022.**

➤ El objeto del Consorcio o Unión temporal, el cual debe ser el mismo del objeto a contratar. (En caso de Consorcios o Uniones temporales, el objeto social de todos y cada uno de sus integrantes deberá encontrarse acorde con el objeto de la presente contratación).

➤ La duración del Consorcio o Unión temporal, la cual no podrá ser inferior al plazo del contrato, un año más y su liquidación.

➤ Se debe indicar el porcentaje de participación de los miembros del Consorcio o Unión temporal. El acuerdo también deberá incluir las actividades que cada miembro desarrollará, o las actividades de las cuales se responsabilizará cada miembro frente a **LA PREVISORA S.A.**, si el acuerdo de Unión temporal no indica cuales son las actividades frente a las cuales es responsable cada integrante, se presume que todos los integrantes responden solidariamente en caso de incumplimiento.

➤ La designación de un representante principal, quien deberá estar facultado para actuar en nombre y en representación del Consorcio o Unión temporal. La facultad que se le otorga en particular para proponer, firmar y liquidar el contrato, y en el caso de resultar seleccionados, de ejecutar las obligaciones derivadas del contrato. Igualmente, deberá designarse un suplente que lo reemplace en los casos de ausencia temporal o definitiva del representante legal principal.

➤ Determinar las reglas básicas que regulan las relaciones entre los miembros del Consorcio o Unión temporal u otra forma asociativa proponente.

➤ La manifestación expresa de que ninguna de las partes podrá ceder su participación en el Consorcio o en la Unión temporal a los demás integrantes del mismo, o a un tercero, según sea el caso.

➤ En ningún caso, se podrá participar con más de una propuesta, ya sea individualmente, en Consorcio y/o Unión temporal o como miembro de otro Consorcio o Unión temporal o presentar propuestas alternativas.

3.1.6 RUT

EL PROPONENTE deberá presentar fotocopia del RUT con el fin de acreditar la actividad de la empresa. En caso de Unión temporal y/o Consorcio deberán presentar el mencionado documento, por cada uno de sus integrantes

3.1.7 DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL PROPONENTE

EL PROPONENTE deberá aportar junto con la oferta, fotocopia legible de la cédula de ciudadanía del representante legal o quien haga sus veces. Si **EL PROPONENTE** se presenta Consorcio o Unión temporal, deberá aportar junto con su propuesta, fotocopia de la cédula de ciudadanía de cada uno de los representantes legales de los integrantes de la figura asociativa.

3.1.8 VERIFICACIÓN DE NO INCLUSIÓN EN EL BOLETÍN DE RESPONSABLES FISCALES

EL PROPONENTE y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión Temporal, deberá aportar junto con su propuesta el certificado que acredite que NO ESTA incluido en el boletín de responsables fiscales expedido por la Contraloría General de la República con un término no mayor a treinta (30) días calendarios anteriores al cierre del proceso, teniendo en cuenta que se constituye como un requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado. **LA PREVISORA S.A.** verificará su autenticidad.

3.1.9 VERIFICACIÓN DE NO INCLUSIÓN EN EL BOLETÍN DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS

EL PROPONENTE y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal, deberá aportar junto con su propuesta el certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación, con un término no mayor a treinta (30) días calendarios anteriores al cierre del proceso, teniendo en cuenta que se constituye como un requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado. **LA PREVISORA S.A.** verificará su autenticidad.

3.1.10 VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES JUDICIALES DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 94 del Decreto Ley 0019 de 2013 y con el fin de verificar los antecedentes judiciales del proponente (representante legal de persona jurídica), **EL PROPONENTE** y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal deberá aportar el certificado de consulta de los antecedentes judiciales expedidos por la página web de la Policía Nacional, con un término no mayor a treinta (30) días calendarios anteriores al cierre del proceso el cual será verificado por **LA PREVISORA S.A.**

En caso de que el representante legal de la persona jurídica o el representante legal de alguno de los integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal, registre antecedentes judiciales consistentes en sentencia judicial condenatoria con pena accesoria de interdicción de derechos y funciones públicas, la propuesta será rechazada.

3.1.11 CERTIFICADO DEL SISTEMA REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS – POLICIA NACIONAL

EL PROPONENTE y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal, deberá aportar el certificado de la consulta del Sistema de Registro Nacional de Medidas Correctivas realizada a través de la página Web de la Policía Nacional de Colombia – Portal de Servicio al Ciudadano, expedido por la Policía Nacional de Colombia con un término no mayor a treinta (30) días calendarios anteriores al cierre del proceso para verificar si existen multas en mora dentro de los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre, impuestas por virtud del artículo 183 del Código Nacional de Policía, Ley 1801 de 2016. El certificado será verificado por **LA PREVISORA S.A.**

En caso de que el representante legal de la persona jurídica o de alguno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal registre multas, la propuesta será rechazada.

3.1.12 LISTA RESTRICTIVA DE LAVADO DE ACTIVOS

El representante legal del oferente y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal, deberá aportar certificación, donde manifieste bajo gravedad de juramento que ni él ni la persona jurídica que representa, se encuentran incluidos en ninguna de las listas restrictivas de lavado de activos.

3.1.13 SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Junto con su propuesta, **EL PROPONENTE** y los integrantes o miembros de las formas asociativas proponentes deberán presentar los siguientes documentos:

1. Una certificación firmada por el Representante Legal de **EL PROPONENTE** o de cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal, en la que se indique que cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con los criterios de valoración dispuestos en la Resolución No. 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo, la que lo modifique o sustituya.
2. Un certificado de afiliación emitido por la ARL, que relacione la clase de riesgo a la que se encuentra expuesto **EL PROPONENTE** y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal, de acuerdo con su actividad económica y los centros de trabajo.
3. Carta de designación del responsable del SG-SST firmada por el Representante Legal de **EL PROPONENTE** y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal.

4. Copia de la política de Seguridad y Salud en el Trabajo firmada por el Gerente o Representante Legal de **EL PROPONENTE** y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal.

3.1.14 CERTIFICADO DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Conforme con lo establecido en la ley 2014 de 2019 y las demás normas que regulan las inhabilidades e incompatibilidades, el representante legal de **EL PROPONENTE** y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal, deberá aportar certificación debidamente firmada, donde manifieste bajo gravedad de juramento que:

- a) Ni él, ni la persona jurídica que representa, ni el grupo empresarial al que pertenezca (si es el caso), ni los miembros de junta directiva o de socios controlantes, ni sus matrices o subordinadas (si es el caso), los han declarado responsables judicialmente por la comisión de delitos contra la Administración Pública, o de cualquiera de los delitos o faltas contempladas por la Ley 1474 de 2011 y sus normas modificatorias o de cualquiera de las conductas delictivas contempladas por las convenciones o tratados de lucha contra la corrupción suscritos y ratificados por Colombia, de igual forma que tampoco fueron declarados responsables administrativamente por la conducta de soborno transnacional, cuando la conducta delictiva haya sido parte de una política del grupo.
- b) No se han beneficiado con la aplicación de un principio de oportunidad por cualquier delito contra la administración pública o el patrimonio del Estado.
- c) Acepta las condiciones establecidas en la ley 2014 de 2019 respecto de las inhabilidades sobrevinientes, tanto en el proceso de selección, como en la ejecución del contrato

3.1.15 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En el evento de conocerse casos especiales de corrupción en **LA PREVISORA S.A** se debe reportar el hecho a través de alguno de los siguientes medios: mail lineaetica@previsora.gov.co, sitio web Línea Ética – Reporte Virtual

3.1.16 TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

EL PROPONENTE y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal, deberá aportar un documento firmado por su representante legal, en el cual declare lo siguiente:

- a. Que cumple con todas las obligaciones legales en cuanto al tratamiento y protección de datos personales, particularmente el haber establecido políticas y procesos internos en la materia, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

- b.** Que autoriza, en nombre propio o en representación de **EL PROPONENTE** a **LA PREVISORA S.A.** para realizar el tratamiento de los datos personales compartidos en la presente invitación, dentro de los que se incluyen datos de identificación, datos de contacto, datos financieros, así como datos biométricos, autorización que tendrá las siguientes finalidades: **i)** Verificar la información suministrada durante el proceso de estudio y contratación, sean estas públicas y privadas de considerarse pertinente, con el fin de comprobar su experiencia y cumplimiento de obligaciones pecuniarias y contractuales; **ii)** Registrar la información en las bases de datos internas de **LA PREVISORA S.A.**; **iii)** Contactar vía correo electrónico, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o telefónicamente como actividad propia de la presente invitación, así como para futuras invitaciones para la prestación de mis servicios y/o adquisición de bienes; **iv)** Enviar correos electrónicos, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o contactar telefónicamente en desarrollo de actividades de mercadeo de **LA PREVISORA S.A.**; **v)** Cumplimiento de obligaciones legales de **LA PREVISORA S.A.**; **vi)** Atender requerimientos de autoridades competentes en ejercicio de sus funciones; **vii)** Atender sus peticiones, quejas y reclamos; **viii)** Conservar la información para fines estadísticos e históricos; **ix)** Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las Centrales de Información o bases de datos debidamente constituidas, referentes a su comportamiento crediticio, financiero y comercial. **x)** Cumplir con obligaciones legales en lo que a conservación de información y documentos se refiere. **xi)** Compartirla con las personas naturales y/o jurídicas que en nombre de **LA PREVISORA S.A.** realizan actividades, durante y después de terminada la relación contractual.
- c.** Que conoce la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** publicada en la página web www.previsora.gov.co, y que, como titular de la información podrá conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal de las bases de datos de **LA PREVISORA S.A.**, esto último, siempre y cuando no se tenga una relación contractual u obligación legal con **LA PREVISORA S.A.**, además de solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de datos personales, revocar dicho consentimiento, conocer el uso que se le da a su información, y acceder gratuitamente a los datos objeto de tratamiento al menos una vez al mes por medio de la inclusión de los canales de contacto establecidos.
- d.** Que cuenta con todas las autorizaciones necesarias para compartir la información personal de las personas que conforman su equipo de trabajo.
- e.** Que en caso de no ser aprobada su propuesta, y no sea solicitada la documentación transcurridos dos (2) meses desde su presentación, **LA PREVISORA S.A.** podrá eliminar y/o destruir en forma total la información recibida.

3.1.17 INSCRIPCIÓN SARLAFT LA PREVISORA S.A.

EL PROPONENTE y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal deberá diligenciar el **Anexo No. 8 FORMATO CONOCIMIENTO CLIENTE** y adjuntarlo a su propuesta.

3. 1.18. FIRMA DIGITAL

EL PROPONENTE y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal deberá aportar un documento firmado por su representante legal en el que acepte que todos los documentos que deban llevar firma, así como la posterior suscripción del contrato, deben realizarse a través del mecanismo de firma digital. La firma digital deberá cumplir con todas las características y disposiciones señaladas en la normativa vigente, para darle plena validez a la misma.

3.2 CAPACIDAD FINANCIERA

3.2.1. ESTADOS FINANCIEROS

Para efectos de constatar la capacidad financiera, **EL PROPONENTE** deberá presentar Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral con corte a 31 de diciembre de 2020 comparado con la información a 31 de diciembre de 2019, debidamente certificados y dictaminados, con sus notas aclaratorias, firmados por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal, si lo tuviere. En el Estado de Situación Financiera deberá discriminarse el Activo corriente, Pasivo Corriente y en el Estado de Resultado Integral se deberá discriminar la Utilidad Operacional.

Adicionalmente, **EL PROPONENTE** deberá anexar fotocopia de las tarjetas profesionales y certificados de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios expedidos por la Junta Central de Contadores, vigentes a la fecha de cierre de la contratación, correspondientes al contador y revisor fiscal, si lo tuviere, que suscriben los Estados Financieros antes mencionados.

LOS PROPONENTE deben presentar sus estados financieros en la moneda legal del país en el cual fueron emitidos y adicionalmente en pesos colombianos. Para la conversión a pesos colombianos se debe tener en cuenta la tasa representativa del mercado certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia para la fecha de corte de los estados financieros.

Si **EL PROPONENTE** presenta la información financiera en la forma exigida y cuenta con los indicadores financieros requeridos, CUMPLE y estará habilitado financieramente. En el caso que **EL PROPONENTE** presente información que no sea clara o no allegara la documentación exigida completa, la entidad podrá solicitarla para que sean aportadas dentro de la oportunidad legal.

Para los proponentes de sociedades extranjeras, se evaluará la capacidad financiera teniendo en cuenta los periodos de preparación de información financiera de acuerdo con la normatividad de cada país de origen. En el caso de sucursales, se tendrá en cuenta la información de la Casa Matriz. Para realizar la evaluación, deberán remitir la información con corte al último mes disponible de 2020 y comparado con el mismo

período de 2019. Las entidades que cuenten con la información actualizada al 2021 deberán enviarla comparativa con el mismo periodo del año anterior. En caso tal que los estados financieros tengan un corte diferente al anual se deberá anexar certificación por parte del Contador confirmando los periodos de presentación de la información. Para verificar la información aportada, las entidades extranjeras podrán enviar adicionalmente el RUP actualizado.

3.2.2. INDICADORES QUE SE DEBEN ACREDITAR

Para efectos de constatar la capacidad financiera, **EL PROPONENTE** deberá presentar Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral con corte a 31 de diciembre de 2020 comparado con la información a 31 de diciembre de 2019, debidamente certificados y dictaminados, con sus notas aclaratorias, firmados por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal, si lo tuviere. En el Estado de Situación Financiera deberá discriminarse el Activo corriente, Pasivo Corriente y en el Estado de Resultado Integral se deberá discriminar la Utilidad Operacional.

Adicionalmente, **EL PROPONENTE** deberá anexar fotocopia de las tarjetas profesionales y certificados de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios expedidos por la Junta Central de Contadores, vigentes a la fecha de cierre de la contratación, correspondientes al contador y revisor fiscal, si lo tuviere, que suscriben los Estados Financieros antes mencionados.

LOS PROPONENTE deben presentar sus estados financieros en la moneda legal del país en el cual fueron emitidos y adicionalmente en pesos colombianos. Para la conversión a pesos colombianos se debe tener en cuenta la tasa representativa del mercado certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia para la fecha de corte de los estados financieros.

Si **EL PROPONENTE** presenta la información financiera en la forma exigida y cuenta con los indicadores financieros requeridos, CUMPLE y estará habilitado financieramente. En el caso que **EL PROPONENTE** presente información que no sea clara o no allegara la documentación exigida completa, la entidad podrá solicitarla para que sean aportadas dentro de la oportunidad legal.

Para los proponentes de sociedades extranjeras, se evaluará la capacidad financiera teniendo en cuenta los periodos de preparación de información financiera de acuerdo con la normatividad de cada país de origen. En el caso de sucursales, se tendrá en cuenta la información de la Casa Matriz. Para realizar la evaluación, deberán remitir la información con corte al último mes disponible de 2020 y comparado con el mismo período de 2019. Las entidades que cuenten con la información actualizada al 2021 deberán enviarla comparativa con el mismo periodo del año anterior. En caso tal que los estados financieros tengan un corte diferente al anual se deberá anexar certificación por parte del Contador confirmando los periodos de presentación de la información. Para verificar la información aportada, las entidades extranjeras podrán enviar adicionalmente el RUP actualizado.

Indicadores que se deben acreditar

Para participar en el proceso de selección, **EL PROPONENTE** deberá cumplir con los siguientes indicadores a 31 de diciembre de 2020. Adicionalmente, para entidades extranjeras se tendrá en cuenta la información disponible al último periodo de 2020, de acuerdo con los cortes de presentación de información del país de

origen. Las entidades extranjeras que cuenten con la información actualizada al 2021 deberán presentar esta información.

1. **Capital de Trabajo (Activo corriente – Pasivo corriente):** Mayor o igual al 10% del presupuesto oficial de la contratación.
2. **Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total):** Menor o igual al 75%.
3. **Patrimonio Total:** Mayor o igual al 10% del presupuesto oficial de la contratación.
4. **Índice de Liquidez (Activo corriente/Pasivo corriente):** Mayor o igual a 1.3.

Para los proveedores que tengan contratos vigentes con Previsora, la evaluación de los indicadores deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. **Capital de Trabajo (Activo corriente – Pasivo corriente):** Mayor o igual al 10% del resultado de la sumatoria del presupuesto oficial de la contratación, más el valor del contrato o los contratos vigentes con **LA PREVISORA S.A.**, para la vigencia fiscal actual.
2. **Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total):** Menor o igual al 75%.
3. **Patrimonio Total:** Mayor o igual al 10% del resultado de la sumatoria del presupuesto oficial de la contratación más el valor del contrato o los contratos vigentes con Previsora, para la vigencia fiscal actual.
4. **Índice de Liquidez (Activo corriente/Pasivo corriente):** Mayor o igual a 1.3

La información del valor de los contratos en curso será suministrada por la Gerencia de Contratación de **LA PREVISORA S.A.**, previo a la etapa de evaluación de las propuestas. El valor correspondiente a la vigencia fiscal actual corresponde al valor del contrato estimado para el año 2022.

Se considera que **EL PROPONENTE** CUMPLE con la capacidad financiera solicitada por **LA PREVISORA S.A.** y que está habilitado para continuar en el proceso, si obtiene en cada indicador los márgenes anteriormente establecidos.

En caso de que la propuesta sea presentada por consorcios o uniones temporales, se sumarán los rubros contables de cada uno de los participantes, correspondientes a las variables determinantes de cada indicador, ponderados por el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal, según sea el caso.

3.2.3. SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL

Cuando **LA PREVISORA S.A.** en desarrollo de la verificación financiera requiera constatar la información del proponente, podrá solicitar los documentos adicionales que considere necesarios para la aclaración de la información, tales como estados financieros dictaminados de años anteriores, anexos específicos o cualquier otro soporte requerido por **LA PREVISORA S.A.**.

En caso de que **EL PROPONENTE** no presente las notas aclaratorias, fotocopia de las tarjetas profesionales y los certificados de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios, **LA PREVISORA S.A.** podrá solicitar, según el caso, la presentación de los mismos dentro del término establecido para este efecto, la no presentación será causal de rechazo de la propuesta.

3.3 CAPACIDAD TÉCNICA

Todos los servicios y requerimientos descritos en el presente numeral son de obligatorio cumplimiento para la prestación del servicio. La verificación de la capacidad técnica no otorgará puntaje alguno, solamente determinará si la propuesta **CUMPLE O NO CUMPLE** con lo requerido en el documento de condiciones definitivas y por consiguiente queda habilitado.

LOS PROPONENTE aceptan íntegramente las condiciones y obligaciones establecidas en los presentes documento de condiciones definitivas, sus adendas o aclaraciones, documentos que formarán parte integral del contrato a celebrar.

De todas maneras, aunque **EL PROPONENTE** haya hecho en su propuesta la manifestación de aceptar íntegramente las condiciones y obligaciones del documento de condiciones definitivas, si de la lectura de su propuesta se desprende que hay condicionamientos, o que su propuesta está condicionada, se le rechazará de plano.

Para determinar si **EL PROPONENTE CUMPLE O NO CUMPLE**, deberá seguir las instrucciones otorgadas en el presente numeral y aportar las manifestaciones de cumplimiento o de compromiso, cuando le sean solicitadas.

3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE

EL PROPONENTE deberá presentar máximo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución donde se acredite por lo menos diez (10) años de experiencia específica en la atención de reclamaciones de los ramos de SOAT y Accidentes Personales a la fecha de cierre del proceso. Si algún contrato se encuentra en ejecución, el tiempo mínimo de ejecución deberá ser de tres (3) años.

En caso tal que **EL PROPONENTE** allegue más de tres (3) certificaciones en la propuesta, **LA PREVISORA S.A.** tendrá en cuenta para su evaluación las tres (03) primeras certificaciones foliadas en orden ascendente. En caso de que estas no cumplan con los requisitos antes señalados o presenten inconsistencias de forma o de fondo, se solicitará aclaración al proponente, quien deberá responder dentro de los términos fijados para tal fin.

Las certificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. Las tres (3) certificaciones deben ser de compañías de seguros.
2. Su objeto debe ser el de auditoría de cuentas de los ramos de SOAT y Accidentes Personales contener las actividades indicadas las cuales deben referir servicios objeto de este contrato.
3. La ejecución de cada contrato certificado incluidas sus prorrogas no puede ser inferior a El plazo de ejecución de cada uno de los contratos certificados no puede ser inferior a tres (3) años.
4. No se aceptarán certificaciones expedidas por el mismo **PROPONENTE**.
5. El valor de cada uno de los contratos certificados debe superar el 50% del presupuesto oficial destinado para este proceso.
6. La sumatoria de los valores totales de las certificaciones a acreditar debe ser igual o superior al valor del presupuesto del presente proceso. En caso de contratos en ejecución, el valor que se tomará será el correspondiente a la prorrata del tiempo de ejecución de este.

Para que una certificación se considere valida deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Cada certificación debe contener el nombre de la entidad contratante y ser expedida únicamente por dicha entidad y debe estar firmada por la persona competente o autorizada para el efecto (representante legal, gerente o quien haga sus veces, supervisor o quien tuvo a su cargo el control de ejecución del contrato de parte del cliente).
- Indicar expresamente el objeto contratado.
- Cada certificación debe indicar expresamente la fecha de inicio y fecha de terminación del contrato.
- En caso de que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes y sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso.

El valor total del contrato. Este podrá estar expresado en moneda legal colombiana o en moneda extranjera, indicando si incluye impuestos o no, los valores serán objeto de conversión por parte de la compañía a pesos colombianos de acuerdo con los siguientes parámetros:

Cuando el valor esté dado en dólares de los Estados Unidos de América (\$USD) se convertirá a pesos colombianos utilizando para esa conversión la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TCRM) Promedio Anual correspondiente al año de ejecución, para lo cual la compañía tomará la publicada por el Banco de la República para el año correspondiente en el link http://www.banrep.gov.co/seriesestadisticas/see_ts_cam.htm#1992

Cuando el valor esté dado en moneda extranjera diferente a dólar de los Estados Unidos de América, se realizará su conversión a dólares estadounidenses de acuerdo con las tasas de cambio estadísticas diarias publicadas por el Banco de la República. Luego se procederá a su conversión de los \$USD resultantes a

pesos colombianos, de conformidad con la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TCRM) Promedio Anual correspondiente al año de ejecución para lo cual se procederá como se indicó en el párrafo anterior, en el enlace allí indicado. Se aceptan certificaciones dirigidas a otras entidades, siempre y cuando en el contenido de estas, se pueda certificar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

Las certificaciones sólo podrán ser reemplazadas por la respectiva acta de liquidación siempre que dicha acta contenga la información solicitada en el presente documento de condiciones definitivas. El contrato como tal puede adjuntarse para complementar información, pero no sirve para reemplazar la certificación ni el acta de liquidación.

NOTA: EL PROPONENTE deberá suministrar los datos de contacto respecto de las certificaciones entregadas. Así como, acreditar la calidad del servicio de los contratos certificados, ya sea dentro de la misma certificación o en un documento anexo como el acta de liquidación, o cualquier otro en el que se evidencie el mismo.

PARAGRAFO: LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho de confirmar la veracidad de las certificaciones aportadas en la propuesta y cuando sea necesario podrá solicitar por una única vez y con plazo perentorio **EL PROPONENTE** que aporte otras certificaciones que cumplan con este documento de condiciones definitivas.

Si la certificación incluye varios contratos, **EL PROPONENTE** deberá indicar en forma precisa si son adiciones al principal o si son contratos diferentes, caso en el cual, deberá informar claramente con cuáles de los contratos contenidos en esa certificación pretende acreditar la experiencia mínima habilitante. Si la certificación incluye el contrato principal con su adición, prórrogas y otros-sí, se entenderá como un solo contrato certificado.

LA PREVISORA S.A. podrá solicitar a los oferentes aclaración de las certificaciones o la presentación de los documentos que conduzcan a ello. En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán adicionar, modificar o mejorar sus propuestas. **No se aceptarán certificaciones expedida por el mismo proponente.**

En caso de que la certificación presente inconsistencias de forma y no de fondo, se solicitará aclaración al proponente el cual debe responder dentro de los términos fijados para tal fin.

En caso de que **EL PROPONENTE** presente certificación de experiencia en Consorcios o Uniones temporales, sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso, de acuerdo con su participación en dicho Consorcio o Unión temporal.

Si algún contrato de los aportados como experiencia fue ejecutado bajo la modalidad de Consorcio o Unión Temporal u otra forma asociativa, el valor facturado que debe informar **EL PROPONENTE** será el correspondiente al porcentaje de participación que hubiere tenido en los mismos, el cual deberá estar relacionado en la certificación expedida por la entidad contratante.

Si una de las certificaciones presentadas para acreditar la experiencia mínima habilitante exigida se refiere a un contrato ejecutado por un consorcio, unión temporal u otra forma asociativa, sólo se tendrá en cuenta para efecto de la sumatoria de los valores para alcanzar el 100% del presupuesto oficial que se exige en este proceso, el valor correspondiente al porcentaje de participación respectivo certificado, de manera que dicho

porcentaje debe figurar en la certificación aportada o en su defecto en el documento de constitución de la forma asociativa, el cual se podrá anexar como complementario.

En caso de presentación de propuestas de manera conjunta (consorcios o uniones temporales) La experiencia corresponderá a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural.

3.3.2 RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL CONTRATO

EL PROPONENTE seleccionado deberá asignar los recursos y perfiles necesarios para cumplir con el objeto contractual, sin embargo, deberá adjuntar con su propuesta las hojas de vida y las certificaciones de experiencia de los recursos humanos mínimos con los cuales ejecutará el contrato y que se relacionan en el **ANEXO NO 9**.

EL PROPONENTE debe aportar las hojas de vida con soportes completos del gerente del proyecto, directores y/o coordinadores, con relación a los demás profesionales y personal, deberá adjuntar un listado en el que se indique nombre, profesión o título y cargo en el que se desempeñará, todos los perfiles anteriormente descritos se avalarán para que cumplan con el perfil solicitado, al inicio y durante la vigencia del contrato.

Una vez aprobados los perfiles, no se podrán realizar movimientos sin previo aviso de quien ejerza el control de ejecución del contrato Si llegase a presentar un cambio, se deberá reemplazar por una persona que tenga igual o superior perfil, para garantizar que cumpla con las actividades para la cual fue aceptado y para tal efecto se debe suministrar la documentación respectiva en un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles a **LA PREVISORA S.A.**, con el fin de verificar el cumplimiento del perfil solicitado.

Los recursos que se destinen para la ejecución del contrato deberán tener vinculación laboral o por prestación de servicios con **EL PROPONENTE**.

Durante el desarrollo total de las actividades objeto del contrato, y en consideración del volumen actual de operación, el personal mínimo requerido es el que se relaciona en **EL ANEXO 9 – PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO**.

Para la verificación de la experiencia de los perfiles anteriores, **EL PROPONENTE** debe presentar una certificación firmada por el representante legal en donde se comprometa a cumplir con el perfil mínimo solicitado por **LA PREVISORA S.A.**

No obstante, para los cargos de director/gerente de proyecto, director médico, jurídico, de tecnología y en general los cargos de coordinación del proceso, **EL PROPONENTE** debe adjuntar en su propuesta los documentos que se mencionan a continuación:

- Hoja de vida del personal
- Certificaciones que acrediten la experiencia
- Certificación de estudios (diplomas y/o acta de grado y tarjeta profesional cuando requiera ejercer)

Para que una certificación de experiencia se considere válida, deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Nombre y NIT de la empresa contratante
- Fecha de inicio del contrato
- Fecha de terminación del contrato.
- Cargo y funciones desarrolladas. En caso de que las funciones no hayan sido desarrolladas directamente para la empresa que expide la certificación (por ejemplo, una certificación de una empresa mediante la cual el profesional prestó sus servicios a una compañía cliente), debe incluirse la relación de los contratos en los que se participó, incluyendo la compañía, cliente, objeto del contrato, dedicación porcentual y fechas de inicio y fin de la participación*
- Deberá estar firmada por el representante legal, gerente o director de recursos humanos o quien haga sus veces o funcionario competente, supervisor del contrato.

* **En caso de que las funciones no se encuentren inmersas en la certificación, podrá acreditarlas mediante otro documento válido para el efecto, como el contrato, acta de liquidación, anexo de la certificación.**

LA PREVISORA S.A., podrá solicitar a **LOS PROPONENTES** aclaración de las certificaciones o la presentación de los documentos que conduzcan a ello, conforme a lo establecido en el documento de condiciones definitivas. En ejercicio de esta facultad, **LOS PROPONENTES** no podrán adicionar, modificar o mejorar sus propuestas.

Estos documentos son subsanables en cuanto a su contenido, sin embargo, si **EL PROPONENTE** no acredita toda la información que permita evaluar la experiencia exigida, la oferta será **RECHAZADA**.

LA PREVISORA S.A., se reserva el derecho de verificar, cuando lo considere necesario, la información que suministren **LOS PROPONENTES** sobre el personal requerido.

CONDICIONES GENERALES SOBRE EL PERSONAL REQUERIDO

- La disponibilidad del recurso deberá ser acordada con **LA PREVISORA S.A.**, al inicio del contrato, la cual en todo caso deberá estar acorde con sus necesidades, y ser la suficiente para soportar y atender la operación del proceso contratado.
- En considerando de la evolución del contrato, respecto al volumen de solicitudes de indemnización de los ramos de SOAT y Accidentes Personales que sean recibidas por **LA PREVISORA S.A.**, se podrá de manera concertada con **EL PROPONENTE** seleccionado ajustar la cantidad de personal dedicado a la operación.
- **EL PROPONENTE** debe permitir realizar los cambios de personal que **LA PREVISORA S.A.**, por intermedio del supervisor del contrato de manera motivada le solicite, en ejercicio de esta facultad se reserva el derecho de exigir el reemplazo de cualquier persona vinculada al proyecto objeto del contrato.
- En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados en un término no superior a cinco (5) días calendario, por personas que cumplan con los mismos requisitos exigidos o superiores. El gerente/director encargado de la cuenta deberá

presentar para aprobación de **LA PREVISORA S.A.**, un plan de transición con recursos, responsabilidades y fechas, encaminado a recuperar el avance esperado de las tareas a cargo del personal que se retira.

- La totalidad del recurso humano puesto a disposición para el desarrollo del contrato a celebrar o cualquier otra persona vinculada con **EL PROPONENTE** para el desarrollo de las actividades propias del contrato, no tendrán ningún tipo de vinculación laboral con **LA PREVISORA S.A.**, y los costos que genere la relación laboral deberán ser asumidos en su totalidad por **EL PROPONENTE** seleccionado.

Requisitos de contratación y administración de personal a cargo de EL PROPONENTE

El personal deberá estar contratado directamente por **EL PROPONENTE**, conforme a la Ley Laboral y civil vigente y a su vez responderá por la experiencia y calificación de sus contratados.

Las personas designadas en cada uno de los servicios requeridos, o cualquier otra persona vinculada con **EL PROPONENTE** para el desarrollo de las actividades propias de la ejecución del contrato, no tendrán ningún tipo de vinculación laboral con **LA PREVISORA S.A.**, y sus costos deberán ser asumidos por **EL PROPONENTE**, quien asume la responsabilidad por las obligaciones que contraiga con el personal empleado para la prestación de los servicios y la realización de los trabajos y todo aspecto relacionado con la relación contractual correrá a cargo de **EL PROPONENTE**.

Para los perfiles anteriormente descritos se evaluarán las hojas de vida del personal suministrado que cumplan con el perfil solicitado, al inicio y durante la vigencia del contrato.

Una vez aprobados los perfiles, no se podrán realizar movimientos sin previo aviso de quien ejerza el control de ejecución del contrato.

En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados en un término no superior a cinco (5) días hábiles, por personas que cumplan con los mismos requisitos exigidos o superiores; El director encargado de la cuenta, deberá presentar para aprobación de **LA PREVISORA S.A.** la documentación respectiva del personal.

EL PROPONENTE debe permitir realizar los cambios de personal que **LA PREVISORA S.A.**, por intermedio del supervisor del contrato de manera motivada le solicite, en ejercicio de esta facultad se reserva el derecho de exigir el reemplazo de cualquier persona vinculada a proyecto objeto del contrato.

LA PREVISORA S.A. verificará que la documentación presentada por **EL PROPONENTE** se ajuste a lo exigido en el documento de condiciones definitivas y su forma de evaluar es **CUMPLE** o **NO CUMPLE**, además se reserva el derecho de confirmar la veracidad de dichas certificaciones.

Los recursos que se destinen para la ejecución del contrato deberán tener vinculación laboral o por prestación de servicios con el proponente.

3.3.3 CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS MÍNIMAS

A continuación, se describen los aspectos técnicos mínimos que deberá contener la propuesta presentada por **EL PROPONENTE** considerando el objeto del documento de condiciones definitivas **EL PROPONENTE** deberá tener claro que en la ejecución del contrato la prestación de los servicios será conforme a lo solicitado por **LA PREVISORA S.A.** en cada uno de sus requerimientos técnicos todos los servicios y requerimientos descritos en el presente numeral son de obligatorio cumplimiento para la prestación del servicio y no generarán costos adicionales a **LA PREVISORA S.A.** Las propuestas que no cumplan con la totalidad de los requerimientos, no se tendrán en cuenta en el proceso de selección. **LOS PROPONENTE** aceptan íntegramente con la presentación de su propuesta las condiciones y obligaciones establecidas en el presente proceso, sus adendas o aclaraciones formarán parte integrante del contrato a celebrar.

Se debe indicar de manera expresa por parte de **EL PROPONENTE** en su propuesta, una manifestación sobre su cumplimiento (cumple/no cumple) para cada uno de los siguientes requerimientos técnicos:

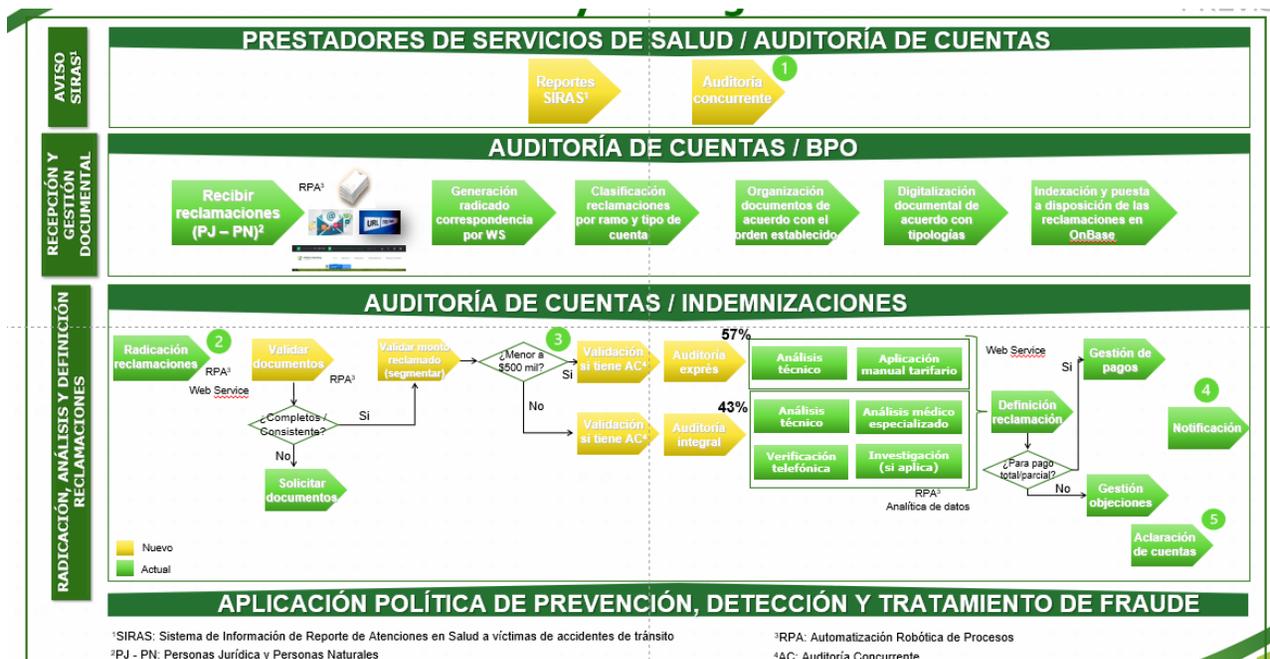
CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS

Todos los servicios y requerimientos descritos en el presente numeral son de obligatorio cumplimiento para la prestación del servicio, las propuestas que no cumplan con la totalidad de los requerimientos, así como las que no cumplan con la experiencia y el perfil de personal requerido, no se tendrán en cuenta en el proceso de selección, por lo tanto, no serán calificadas.

EL PROPONENTE con la presentación de su propuesta se obligará a cumplir con los parámetros establecidos en dentro de este documento y sus anexos.

A continuación, se describe gráficamente el modelo de atención que la compañía requiere contratar para realizar todo el proceso de análisis y definición de las reclamaciones que son presentadas a **LA PREVISORA S.A.** y que pretenden afectar los ramos de SOAT y Accidentes Personales.

Imagen # 1 – Representación gráfica del proceso de auditoría de cuentas – SOAT y AP



3.3.4 PROCESO DE INTEGRACIÓN/CONEXIÓN AVISOS SIRAS

De acuerdo con la reglamentación que tiene particularmente el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT, los prestadores de servicios de salud deben avisar la reclamación a través del SIRAS (Sistema de Información de Reporte de Atenciones en Salud a víctimas de accidentes de tránsito), sistema que permite a los prestadores de servicios de salud (inscritos en el REPS) y a los Centros Reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres – CRUE, reportar la atención en salud brindada a las víctimas de accidentes de tránsito y la información del transporte al primer sitio de atención, respectivamente, y a los otros actores del sistema consultar el estado de dichos reportes, en cumplimiento de la Resolución 311 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social y demás normas complementarias, es importante utilizar esta información inicial para direccionar, particularmente la auditoría concurrente, según sea la selección y el esquema escogido para llevar a cabo esta actividad.

Es importante indicar que si bien es cierto es obligación reportar dichas atenciones dentro de las 24 horas siguientes a la prestación del servicio (servicios médicos) y 72 horas (atención prehospitalaria y transporte asistencial), el hecho de no realizar este reporte no genera ninguna consecuencia en la definición de las reclamaciones de SOAT.

Adicionalmente dentro de la información reportada no se especifica ninguna información que permita establecer el diagnóstico inicial de dicha atención. Los campos que trae el SIRAS son los siguientes:

1. Información del prestador
2. Datos de la víctima
3. Tipo de ingreso a los servicios de salud
4. Información del servicio de transporte al primer sitio de atención (incluye CRUE)
5. Datos del accidente
6. Datos del conductor

7. Información de quien reporta

No obstante lo anterior, este aviso de siniestro debe activar el proceso de auditoría concurrente y de la política de prevención, detección y tratamiento de reclamaciones atípicas - fraude, según sea la IPS que se haya seleccionado para realizar ésta.

Es por ello por lo que se solicita a **EL PROPONENTE** que indique/establezca en detalle cuál sería el proceso para llevar a cabo esta actividad, la cual es fundamental dentro del todo el proceso de auditoría integral de las reclamaciones. Describiendo si cuenta con integraciones entre SIRAS y la herramienta de gestión de auditoría integral con que cuenta **EL PROPONENTE**.

3.3.5 AUDITORÍA CONCURRENTE / PRESENCIAL

La auditoría concurrente/presencial debe estar encaminada a realizar el control del gasto médico, desde el mismo ente generador de éste (IPS), evaluando objetivamente la racionalidad técnico-científica, desde el punto de vista médico, administrativo y financiero, utilizando para esto sus conocimientos como profesional de la salud y mediante la revisión sistemática de las historias clínicas y demás documentos que permitan optimizar la auditoría concurrente.

De acuerdo con un análisis previo desarrollado por **LA PREVISORA S.A.**, fueron seleccionadas unas IPS para realizar la auditoría concurrente. Para esta selección se tuvieron en cuenta los siguientes factores:

1. IPS con señales de alerta de fraude de acuerdo con la información generada dentro de la implementación de la política de prevención, detección y tratamiento de reclamaciones atípicas.
2. IPS con mayores costos medios por víctima, información obtenida del análisis histórico del costo médico por víctima tanto de **LA PREVISORA S.A.** como del gremio.
3. IPS con mayores valores cobrados por material de osteosíntesis y medicamentos.

Considerando lo anterior a continuación se relaciona las IPS y los volúmenes de reclamaciones promedio mensuales recibidas de éstas de enero a noviembre de 2021.

#	NIT	NOMBRE ENTIDAD	DEPARTAMENTO	CIUDAD	PROMEDIO MENSUAL # CASOS RECIBIDOS 2021 (ene-nov)	AUDITORÍA CONCURRENTE
						Observación
1	8020007741	CLINICA ALTOS DE SAN VICENTE	ATLANTICO	BARRANQUILLA	167	Alto CMV y Vr pagado MAOS
2	9009510338	CLINICA CRISTO REY - FABISALUD IPS SAS	VALLE DEL CAUCA	CALI	190	Alto CMV y Vr pagado MAOS, IPS en control
3	8240012523	CLINICA ERASMO LTDA	CESAR	VALLEDUPAR	55	Alto CMV, IPS en control
4	8020167616	CLINICA JALLER S.A.S.	ATLANTICO	BARRANQUILLA	77	Alto CMV y Vr pagado MAOS, IPS en control
5	9004315503	CLÍNICA LA VICTORIA S.A.S.	ATLANTICO	BARRANQUILLA	426	Alto CMV y Vr pagado MAOS, IPS en control
6	9004715045	CLINICA LAS VICTORIAS FRACTURAS INV SAN PEDRO Y SAN JUAN SAS	TOLIMA	ESPINAL	64	Alto CMV y Vr pagado MAOS
7	8305077188	CLINICA MEDICAL S.A.S.	CUNDINAMARCA	BOGOTÁ	178	Alto CMV y Vr pagado MAOS
8	8240010416	CLINICA MEDICOS	CESAR	VALLEDUPAR	10	Alto CMV, IPS en control
9	8130115774	CLINICA UROS LTDA	HUILA	NEIVA	179	Alto CMV y Vr pagado MAOS, IPS en control
10	8120051308	ESPECIALISTAS ASOCIADOS S.A.	CORDOBA	MONTERIA	174	Alto CMV y Vr pagado MAOS, IPS en control
11	9002427421	FABILU - CLÍNICA COLOMBIA	VALLE DEL CAUCA	CALI	127	Alto CMV y Vr pagado MAOS, IPS en control
12	8001466791	FRACTURAS Y FRACTURAS LTDA	RISARALDA	PEREIRA	446	Vr pagado MAOS, IPS en control
13	9000027800	FUNDACIÓN CAMPBELL (BARANOA/BARRANQUILLA)	ATLANTICO	BARRANQUILLA	195	Alto CMV y Vr pagado MAOS, IPS en control
14	9005133065	FUNDACIÓN MARIA REINA	SUCRE	SINCELEJO	26	Alto CMV y Vr pagado MAOS, IPS en control
15	8918550295	HOSPITAL REGIONAL DE ORINOQUIA	CASANARE	YOPAL	38	Alto CMV y Vr pagado MAOS
16	8002098917	INSTITUTO DE TRAUMATOLOGÍA Y CIRUGIA PLASTICA - ASOTRAUMA	TOLIMA	IBAGUÉ	407	Alto CMV y Vr pagado MAOS, IPS en control
17	9002670642	INVERSIONES AZALUD (CLÍNICA BAHIA)	MAGDALENA	SANTA MARTA	180	Alto CMV y Vr pagado MAOS, IPS en control
18	9006005509	INVERSIONES MEDICA BARU SAS	CESAR	VALLEDUPAR	148	Alto CMV y Vr pagado MAOS
19	9006313616	INVERSIONES MÉDICA VALLE SALUD	VALLE DEL CAUCA	CALI	91	Alto CMV y Vr pagado MAOS
20	8130019520	MEDILASER	CUNDINAMARCA	BOGOTÁ	121	Alto CMV y Vr pagado MAOS
21	8909399369	SOCIEDAD MEDICA DE RIONEGRO CLINICA SOMER	ANTIOQUIA	RIONEGRO	61	Alto CMV y Vr pagado MAOS
22	9009082450	UNIDAD MEDICO QUIRURGICA SANTA CLARA IPS SAS	VALLE DEL CAUCA	CALI	134	Alto CMV y Vr pagado MAOS

EL PROPONENTE debe al momento de la entrega de la oferta, suministrar la planeación de la auditoría concurrente por IPS con el control de visitas a realizarse durante el primer bimestre de ejecución del contrato con base en la anterior información y el comportamiento de avisos en SIRAS. Posterior a este período el nuevo plan será presentado al área supervisora del contrato.

La bolsa mínima de horas de auditoría concurrente será de **3.528** y corresponderá a la cantidad de horas mínimas de auditoría concurrente con que se iniciará la ejecución del contrato, la cual podrá modificarse en su estructura (IPS) en cualquier momento de ejecución de este, previo aval de área supervisora del contrato. Es decir, se podrá trasladar horas de auditoría concurrente de una IPS a otra, de acuerdo con las necesidades del control del gasto médico presentadas.

EL PROPONENTE dentro de su propuesta debe indicar como se podría realizar este proceso tomando como insumo inicial los casos reportados en el SIRAS.

Para realizar la auditoría concurrente los parámetros que debe seguir son los siguientes:

- De acuerdo con lo que se ilustra en la Imagen # 1 – *Representación gráfica del proceso de auditoría de cuentas – SOAT y AP*, es necesario verificar si existen avisos SIRAS de las IPS dentro del esquema anteriormente mencionado para realizar auditorías concurrentes.
- Una vez el aviso de SIRAS se procederá a realizar el desplazamiento correspondiente a la IPS con el fin de realizar las siguientes actividades:
 - Verificar que las lesiones reportadas en la historia clínica correspondan a las lesiones encontradas en el paciente.
 - Verificar que existe coherencia cronológica en la atención y pertinencia en el tratamiento.
 - Verificar la coherencia entre el diagnóstico inicial y las pruebas realizadas.

- d. Establecer la correspondencia entre las actividades ordenadas, realizadas y facturadas, tomando como base la orden de referencia o de servicio, la historia clínica, la cuenta de cobro y la pertinencia.
- e. Evaluar la pertinencia médica y administrativa, para reconocerla, evitando desviaciones frente a los protocolos y guías de manejo de la IPS respectiva, o en su defecto a protocolos aceptados por las sociedades científicas, así como de acuerdo con las reglas de la profesión (profesional de la salud), aplicando siempre la sana lógica, teniendo como punto de referencia las reglas o normas médicas aplicables.
- f. Evaluar la pertinencia financiera, mediante el cumplimiento de las normas de tarificación aplicables a cada ramo y amparo.
- g. Verificar que el especialista tratante asignado, sea el responsable de la atención integral del paciente, o en su defecto los diferentes médicos tratantes dentro de la institución.
- h. Verificar que el suministro de los medicamentos prescritos sea completo y oportuno y pertinente.
- i. Administrar la información de los tutores externos utilizados en la rehabilitación de los pacientes de las pólizas de SOAT de **LA PREVISORA S.A.**, describiendo fechas de colocación y retiro, manteniendo un inventario actualizado, por paciente e IPS y que efectivamente hayan sido utilizados en los pacientes.
- j. Verificar con la utilización de las normas actuales en el Sistema General de Seguridad Social en Salud vigente en nuestro país, todo lo que afecten la facturación, y no reconocer lo contrario a estas normas.
- k. La auditoría concurrente/presencial debe estar conectada con la auditoría documental con el fin de realizar la retroalimentación permanente en la toma de decisiones.
- l. Realizar reuniones periódicas con el área encargada de la supervisión del contrato, tendientes a proporcionar apoyo en los aspectos que éstas requieran en su relación con las IPS.
- m. Debe existir una permanente supervisión del coordinador técnico-médico, en las IPS donde se requiera de la auditoría concurrente/presencial.
- n. La verificación de la prefacturación, antes de la presentación de las facturas definitivas a la aseguradora, debe promover la integralidad de la presentación en éstas, en el cobro de las actividades, procedimientos e intervenciones realizadas al paciente, correspondientes a la estancia a cobrar, evitando el fraccionamiento de la facturación.
- o. Verificación de la autenticidad pólizas de SOAT y Accidentes Personales, mediante el mecanismo asignado por **LA PREVISORA S.A.**
- p. Debe interrelacionarse con las labores de los investigadores de SOAT, mediante el mecanismo que asigne **LA PREVISORA S.A.**

EL PROPONENTE deberá incluir en su propuesta el detalle del proceso de auditoría concurrente que se implementaría en caso de ser seleccionado para cumplir con lo indicado en este documento.

3.3.6 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS RECLAMACIONES

Una vez finalizada la atención por parte de los prestadores de servicios de salud para el amparo de gastos médicos y las personas naturales (otros amparos), proceden a presentar la reclamación a la compañía a través de los diferentes canales dispuestos para ello. El proveedor de gestión documental contratado por **LA PREVISORA S.A.** para tal fin desarrollará esta parte del proceso, así:

1. Recepción de reclamaciones

La recepción de las reclamaciones de los ramos SOAT y Accidentes Personales tanto de personas jurídicas como naturales se realizan a través de los siguientes medios:

- URL y herramienta que permite registrar las reclamaciones en línea.
- Correo electrónico (exclusivo para personas naturales).
- Reclamaciones físicas.

Dentro de las actividades que se desarrollan para el proceso de recepción se encuentran:

- Sellar los documentos junto con las copias de recibido del reclamante con la fecha de recepción.
- Generar el radicado de correspondencia en OnBase a través del webservice que tiene establecido **LA PREVISORA S.A.**
- Clasificar las reclamaciones por ramo (SOAT y Accidentes personales) y por tipo de cuenta (nueva, reconsideración, conciliación y aceptación).
- Capturar información básica de la reclamación (NIT), y generar un número de identificación único a cada reclamación recibida.

2. Digitalización SOAT y AP

Para la realizar la digitalización de los documentos, éstos se organizan de acuerdo con la instrucción generada para ello y se valida la calidad del documento físico: si es original o copia, si es ilegible, si está deteriorado o si está roto.

Se digitalizan los documentos revisando que todos los folios carguen correctamente. En caso de que existan imágenes ilegibles se realiza el proceso de re-digitalización.

3. Envío de imágenes de las reclamaciones al proveedor de auditoría de cuentas

Una vez realizado el proceso de cargue de imágenes en el software del proveedor de gestión documental, se da inicio al proceso de envío de imágenes al proveedor de auditoría de cuentas a través de publicación de información en la ruta establecida para tal fin con el objetivo de dar inicio al proceso de auditoría de cuentas.

4. Indexación SOAT y AP y cargue de tipos documentales en OnBase

Con la definición de la reclamación cuando ya cuentan con todas las llaves del siniestro, se realiza el cargue en OnBase a través de un dip previamente establecido que contiene las llaves documentales definidas para los tipos documentales.

5. Notificación de objeciones (totales o parciales)

Con la definición de las reclamaciones, automáticamente el proveedor de auditoría de cuentas genera una planilla (relación de las reclamaciones) para el proceso de notificación de las objeciones (totales y parciales) creando las planillas de objeción.

Generada la planilla de objeciones, se realiza un proceso de impresión de las cartas de objeción y liquidaciones (en PDF y físicas) de acuerdo con el número de copias establecidas por la aseguradora para entrega al proveedor de gestión documental.

Con la fecha de envío de las liquidaciones y objeciones, el proveedor de gestión documental generará el radicado de correspondencia de salida de OnBase a través del web service establecido y realizará la composición e impresión de las comunicaciones remisorias.

Con la información impresa se realiza el alistamiento, en donde la carta remisoria con el radicado de correspondencia agrupa las objeciones totales, parciales y ratificaciones de las reclamaciones definidas para una misma entidad para entregar al proveedor de mensajería, quien realizará la distribución de las objeciones a los reclamantes.

Dentro de este proceso se implementará lo correspondiente a las notificaciones a través de correo electrónico certificado. Lo cual una vez implementado se revisará con junto con **EL PROPONENTE** seleccionado.

3.3.7 GESTIÓN FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Para el proceso de auditoría el proveedor de auditoría de cuentas deberá extraer de la plataforma de factura electrónica, la representación gráfica y el XML correspondiente a través del proceso integración (Web Service) que se tiene habilitado para ello; esto con el fin de contar con información para el registro de la de las reclamaciones.

Para lo anterior, **EL PROPONENTE** deberá remitir dentro de su propuesta como se podría llevar a cabo este proceso y como se integra la información de la factura electrónica dentro del proceso de auditoría integral.

3.3.8 GESTIÓN DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y TRATAMIENTO ANTIFRAUDE

De acuerdo con la implementación de la política y el proceso de prevención, detección y tratamiento de aquellas reclamaciones que presentan atipicidades – fraude en las reclamaciones de SOAT y Accidentes Personales y cuyo principal propósito es evitar, minimizar, detectar y denunciar aquellas conductas que puedan constituir fraude, se deben aplicar todas las señales de alerta establecidas desde el aviso de la reclamación.

EL PROPONENTE debe contar con un módulo de gestión de todo el proceso de detección y tratamiento de las señales de alerta que se tiene definidas dentro de la política de prevención e igual otras que pueden ir surgiendo dentro de la operación. Se debe describir dentro de la propuesta en detalle este módulo.

3.3.9 AUDITORÍA MÉDICA, TÉCNICA Y JURÍDICA

Es el procedimiento mediante el cual se realiza la revisión sistemática de los procesos que involucran la prestación de los servicios de salud en función de los siguientes parámetros: oportunidad, calidad, accesibilidad, racionalidad, correlación técnico – científica, eficiencia; así mismo los mecanismos de verificación de las reclamaciones de incapacidad permanente, muerte y gastos funerarios y gastos de

transporte del ramo de SOAT y aquellos que se puedan contratar a través de las pólizas de Accidentes Personales, todos los cuales deben estar adecuados al marco legal y contractual establecido para ello. Dicha auditoría debe comprender como mínimo:

1. **Radicación de las reclamaciones:** Una vez realizado todo el proceso de gestión documental antes descrito por el proveedor de gestión documental contratado por **LA PREVISORA S.A.**, es necesario como se ilustra la Imagen # 1 – *Representación gráfica del proceso de auditoría de cuentas – SOAT y AP*, iniciar el proceso de radicación de las reclamaciones para lo que se requiere utilizar las herramientas de automatización aprovechando que actualmente el 85% de las reclamaciones recibidas son en medios digitales e igualmente aprovechando el proceso de facturación electrónica antes descrito.

Es necesario que **EL PROPONENTE** describa con que herramientas cuenta para la realización de esto proceso a través de RPA (Automatización Robótica de Proceso), lectores de documentos, entre otras herramientas. Esto con el fin de hacer más eficiente del proceso de radicación, lo que permite disminuir tiempos y costos en la operación, desde el inicio de ésta.

2. **Validación documental (completitud y consistencia con los diferentes documentos aportados):** Una vez radicada la reclamación de acuerdo con el proceso que tenga **EL PROPONENTE** se debe realizar la respectiva validación documental de las reclamaciones, la cual debe comprender tanto la completitud de los documentos obligatorios y/o los del contrato de seguro, según sea el ramo, como la consistencia de la información reportada dentro de los diferentes documentos.

Dentro de este proceso también se debe contemplar la utilización de herramientas de RPA (Automatización Robótica de Proceso) que permitan hacer un proceso más expedito.

Se requiere que **EL PROPONENTE** realice la descripción de cómo se desarrollaría dicho proceso.

- 2.4. **Validación monto reclamado (segmentación):** Realizando un estudio al interior de **LA PREVISORA S.A.** se pudo establecer que aproximadamente el **57%** de todas las reclamaciones recibidas/radicadas (cantidad) desde el 2019 hasta septiembre de 2021 su monto reclamado es menor a QUINIENTOS MIL PESOS (\$500.000), y que dichas reclamaciones en cuanto al valor reclamado representan aproximadamente el 5% del total reclamado, **LA PREVISORA S.A.** encuentra una gran posibilidad de agilizar el proceso de definición e igualmente de reducir los costos de la operación, utilizando todas las herramientas de RPA y analítica de datos, si se realiza una segmentación por montos que permita tener dos proceso de auditoría de cuentas diferenciados.

Es importante indicar que dentro de todo el proceso sin importar el monto, se debe aplicar los procesos que se establezcan para la detección de reclamaciones con atipicidades, es decir la aplicación de la política de prevención, detección y tratamiento de reclamaciones con atipicidades – fraude.

Con base en lo anterior **LA PREVISORA S.A.** requiere que se desarrolle un modelo de auditoría diferenciado así:

1. Auditoría Exprés

Dentro de este segmento se realizará el proceso de auditoría de las reclamaciones cuyo monto reclamado es menor de QUINIENTOS MIL PESOS (\$500.000). **EL PROPONENTE** deberá describir como se desarrollaría dicho proceso incluyendo la automatización de éste, la aplicación de la política antifraude, la validación de auditoría concurrente (si la hubiere), el análisis técnico, en donde se validan los documentos soporte del siniestro para así determinar si es o no un hecho cubierto por la póliza de SOAT o AP de acuerdo con la reglamentación vigente y/o el contrato de seguro, así mismo el análisis médico validando la información aportada en la reclamación para así aprobar parcial o totalmente los valores facturados de acuerdo con procedimientos, medicamentos y suministros el cual está determinado por el análisis de pertinencia médica y normatividad vigente (aplicación manual tarifario).

2. Auditoría integral

Dentro de este segmento se incluirán todas las reclamaciones cuyos montos reclamados seas iguales o mayores a QUINIENTOS MIL PESOS (\$500.000). Para este tipo de reclamaciones adicional a los procesos a realizar en la auditoría exprés se debe desarrollar las siguientes actividades:

1. **Auditoría telefónica:** son las llamadas telefónicas que permiten validar la información que es suministrada por los reclamantes dentro de los documentos soporte de la reclamación, estas llamadas se realizarán a la víctima y al tomador/asegurado de la póliza. Este proceso permite identificar posibles inconsistencias dentro de dichas reclamaciones y evitar el pago de lo no debido. Se debe efectuar su registro diario en el software correspondiente.

EL PROPONENTE debe describir claramente los elementos que servirán como base para determinar los siniestros/reclamaciones a los cuales se les efectuará este tipo de auditoría e igualmente como se lleva a cabo este proceso.

2. **Analítica de datos:** Considerando el gran volumen de información con la que cuenta **LA PREVISORA S.A.** y el gremio en general, respecto al comportamiento histórico de las reclamaciones de SOAT, es necesario que se cuente como parte del análisis por parte del equipo que realiza esta labor, de una herramienta de analítica de datos que le permita validar tendencias por departamentos, ciudades, IPS, procedimientos (MAOS, Medicamentos, otros) e incluso generar información de Siniestro-tipo (este se genera de acuerdo con el análisis global de las principales lesiones en SOAT), de manera que se pueda hacer más eficiente el proceso e igualmente un mayor control del gasto.

EL PROPONENTE debe describir claramente como se lleva a cabo este proceso.

3. Auditoría técnica especializada

Adicional a la auditoría técnica inicial, puede ser necesario realizar un análisis técnico especializado a las reclamaciones que presentan mayor grado de complejidad por situaciones tales como: correcciones de amparo, modificación a datos sensibles del siniestro, anulaciones en el sistema, alguna información de las pólizas, entre otros temas.

En este proceso el técnico especializado deberá revisar que el análisis técnico inicial se haya realizado correctamente, además, el técnico especializado en su análisis deberá tener en cuenta los soportes de informes de tránsito, denuncias aportadas por la entidad donde se aclare o ratifique la versión de los hechos en el accidente de tránsito y si es necesario realizar una auditoría telefónica para aclarar los acontecimientos de no ser clara la información aportada.

EL PROPONENTE debe describir claramente como se lleva a cabo este proceso.

4. Auditoría médica especializada

Validar la información aportada en la reclamación para así aprobar parcial o totalmente los valores facturados de acuerdo con procedimientos, medicamentos y suministros el cual está determinado por el análisis de pertinencia médica y normatividad vigente. Igualmente se auditan las reclamaciones de mayor complejidad o de mayor cuantía.

EL PROPONENTE debe describir claramente como se lleva a cabo este proceso.

5. Investigaciones / calificación pérdida de capacidad laboral

Dentro del proceso se debe integrar toda la información que se recopile con ocasión de las investigaciones que se realicen por parte de las firmas de investigación contratadas por **LA PREVISORA S.A.**, siendo éstas un insumo dentro del proceso de definición de las reclamaciones.

Por otra parte, deberá igualmente integrarse al proceso las calificaciones de pérdida de capacidad laboral que es realizado por la firma contratada por **LA PREVISORA S.A.** para tal fin, lo cual se llevará a cabo de acuerdo con lo definido por la compañía y que será entregado al proveedor seleccionado.

EL PROPONENTE debe describir claramente como se lleva a cabo este proceso de integración entre las investigaciones y pérdidas de capacidad laboral que sean realizadas por las firmas autorizadas para ello por parte de **LA PREVISORA S.A.** y la firma de auditoría.

- 4. Auditoría de procedimientos y liquidación de cuentas:** revisión metódica y sistemática de todas las cuentas desde el punto de vista médico, técnico, documental y jurídico y su pertinencia. Incluye la liquidación de cuentas médicas como procedimiento de revisión administrativa, financiera y jurídica de todas las reclamaciones presentadas por las diferentes coberturas que amparan las pólizas de SOAT y AP. La auditoría de cuentas incluye el control administrativo mediante la valoración y verificación total de los soportes y otros controles que permita el estudio del cobro realizado.

Para realizar esta labor como mínimo se requiere lo siguiente:

- 1. Manejo integral de la atención de indemnizaciones**

El manejo integral de la atención de las indemnizaciones comprende los procedimientos y tiempo de respuesta, los cuales deben ser descritos claramente en el documento como sustento a cada una de las operaciones que se mencionan.

Procedimientos: descripción clara de los pasos encaminados a realizar de manera oportuna y adecuada el manejo de las reclamaciones presentadas a **LA PREVISORA S.A.**, que como mínimo deben comprender las siguientes etapas:

- Cargue de pólizas vigentes.
- Auditoría concurrente y/o presencial.
- Radicación y clasificación de reclamaciones.
- Segmentación de reclamaciones por montos.
- Análisis técnico, revisión de existencia de la póliza, verificación de amparos, cobertura, vigencia y otros.
- Constitución, ajustes y mantenimiento de la reserva evitando subestimación o sobreestimaciones de ésta.
- Auditoría telefónica.
- Liquidación de facturas.
- Generación, impresión digital (PDF) o física y envío de objeciones totales y parciales y pagos totales a **LA PREVISORA S.A.** y/o a quien esta última establezca.
- Depuraciones de listados de cartera y realización de reuniones de aclaración de cuentas con Instituciones Prestadoras de Salud, Profesionales de Salud y Ambulancias y generación de estados de cartera de acuerdo con las necesidades actuales de la compañía.
- Liquidación de los pagos.
- Proceso de análisis y definición de segundas cuentas.
- Generación de datos para intercambio de información con **LA PREVISORA S.A.**
- Generación de estadísticas, informes, indicadores.
- Análisis médico el cual debe incluir como mínimo, diagnóstico y pertinencia de los procedimientos.
- Contacto con las Instituciones Prestadoras de Salud, Profesionales de Salud y paciente para aclarar los procedimientos efectuados.
- Administración de RIPS.
- Controles definidos dentro del proceso y cada uno de los subprocesos.

2. **Tiempos de respuesta:** como mínimo se deben cumplir los siguientes tiempos en los procesos descritos a continuación:

- i) **Radicación de siniestros: EL PROPONENTE** tendrá máximo cinco (5) días calendario para creación, constitución y ajuste de la reserva. Este tiempo contará a partir de la fecha en que **LA PREVISORA S.A.** entregó la reclamación para iniciar proceso de auditoría y/o la recepción de la reclamación, según sea el caso.

Los tiempos antes indicados se reducirán en los últimos cinco (5) días hábiles del mes a un (1) día calendario, esto para garantizar que antes del cierre de mes queden todas las cuentas debidamente radicadas en el sistema de **LA PREVISORA S.A.**

- ii) **Validación documental: EL PROPONENTE** tendrá máximo siete (7) días calendario para realizar la correspondiente validación de **completitud y consistencia** documental de las reclamaciones. Este tiempo contará a partir de la fecha en que **LA PREVISORA S.A.** entregó la reclamación para iniciar proceso de auditoría y/o la recepción de la reclamación, según sea el caso.

- iii) **Auditoría de procedimientos y liquidación de cuentas:**
 - 1. Auditoría exprés**

12 días calendario en SISE
13 días calendario en ONBASE

 - 2. Auditoría integral**

19 días calendario en SISE
20 días calendario en ONBASE

- iv) **Atención de requerimientos para dar respuesta a entes de control internos o externos**

Tutelas: cuatro (4) horas hábiles laborales.
Derechos de petición y otros requerimientos: tres (3) días calendario.
Defensor del cliente: un (1) día hábil.
Procesos Jurídicos: Para los procesos de mínima cuantía (hasta 100 SMLMV) un (1) día hábil y para los procesos de menor y mayor cuantía tres (3) días hábiles.

- v) **Proceso de depuración de listados de cartera, reuniones de aclaración de cuentas con entidades reclamantes / profesionales de la salud y reconocimiento de acuerdos.**

Depuración: Se requiere por día depurar como mínimo 2.400 reclamaciones (facturas). Esto de acuerdo con las solicitudes que se realicen por los reclamantes.

Reuniones de aclaración de cuentas: Considerando la complejidad de este proceso se requiere contar con los recursos necesarios para atender las reuniones de acuerdo con la evolución de la operación (cantidad de objeciones), la complejidad de las causales de objeciones (totales y parciales) y la entidad reclamante. Actualmente se deben programar como mínimo 120 reuniones con igual número de IPS, las cuales pueden tener una o varias sesiones.

Reconocimiento de acuerdos con las entidades reclamantes: Una vez recibidas las reclamaciones que contienen las actas de acuerdo, se tendrá como máximo diecinueve (19) días calendario para dejarlas a disposición de **LA PREVISORA S.A.**, con el fin de generar el pago.

vi) **Generación y remisión de estadísticas, informes e indicadores:** dentro de los 5 días hábiles siguientes a la finalización del mes.

vii) **Tiempos de integración y empalme**

Se debe definir claramente los tiempos de integración y empalme.

3. Infraestructura

La auditoría integral de acuerdo con los servicios definidos en esta invitación se debe efectuar por profesionales de la salud, preferiblemente médicos con especializaciones o postgrados en auditoría médica, en gerencia de salud, o en servicios de salud, así como la auditoría técnica y/o jurídica, deberá realizarse por profesionales en carreras correlacionadas con los temas a auditar: abogados, administradores, otros profesionales de salud, entre otros. Esto de acuerdo con lo indicado en el ítem II – REQUISITOS HABILITANTES, numeral 3.3.3 CAPACIDAD TÉCNICA, 3.3.2 PERFIL DEL PERSONAL REQUERIDO de este documento.

Se debe describir claramente en el documento:

- Número de reclamaciones auditadas en el último año de los ramos de SOAT y Accidentes Personales.
- Número de reclamaciones de los ramos de SOAT y Accidentes Personales que está en capacidad de atender mensualmente.

4. Sistema de información

EL PROPONENTE debe contar con un software especializado en auditoría médica que incluya entre otros aspectos los procedimientos descritos en el Manual Tarifario de SOAT Decreto 2423 de 1996, e igualmente tener la capacidad de homologar los valores del Manual Tarifario SOAT a CUPS. Esto considerando que es habitual que los prestadores de servicio de salud presente sus reclamaciones en CUPS y no en Tarifa SOAT por lo que es necesaria la homologación.

Se debe entregar una descripción detallada de los procesos que a continuación se mencionan como sustento a las operaciones que se desarrollan.

- Validación automática de cobertura.
- Registrar la información del siniestro desde el aviso.
- Registrar avisos de auditoría concurrente y/o avisos de las IPS.
- Registro transaccional e histórico de cada una de las operaciones.
- Registro de procedimientos aplicados y sus resultados (texto, imagen, sonido).
- Registro detallado de facturas.
- Verificación automática de valores facturados vs. tabla de referencia y habilitación de entidades hospitalarias o profesionales de la salud y prestadores de servicios de transporte.
- Registro detallado de valores objetados total y parcialmente, reliquidados y/o a pagar.
- Liquidación del pago.
- Generación automática de transacciones en archivos planos y otras estructuras.

- Control y administración de la reserva por amparo.
- Control y administración de cúmulos por límite por amparo.
- Generación de informes y/o indicadores acordes con la necesidad de **LA PREVISORA S.A.**
- Acceso de consulta al sistema vía Web.
- Sistema para autogestión por parte de los reclamantes (generación automática de depuraciones de cartera, agendamiento de reuniones, descargue de información de pagos, objeciones, entre otros).
- Garantizar recuperación del sistema en un tiempo no mayor a una (1) hora mediante infraestructura de contingencia.
- Disponer de mecanismos tecnológicos de seguridad que garanticen el acceso de los usuarios a la información acorde con su perfil y compañía a la que pertenezca.
- Disponibilidad de infraestructura de comunicaciones flexible para ajustarse a las necesidades de **LA PREVISORA S.A.**
- Alto grado de parametrización del sistema frente a cambios exigidos por la ley o necesidades del negocio.

5. Administración de los RIPS

EL PROPONENTE deberá realizar la administración de los Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud (RIPS) de cada una de las Instituciones Prestadoras de Salud que presenten reclamaciones con ocasión de la atención por los siniestros que se generen de las pólizas de los ramos de SOAT y AP, suscritas por **LA PREVISORA S.A.**

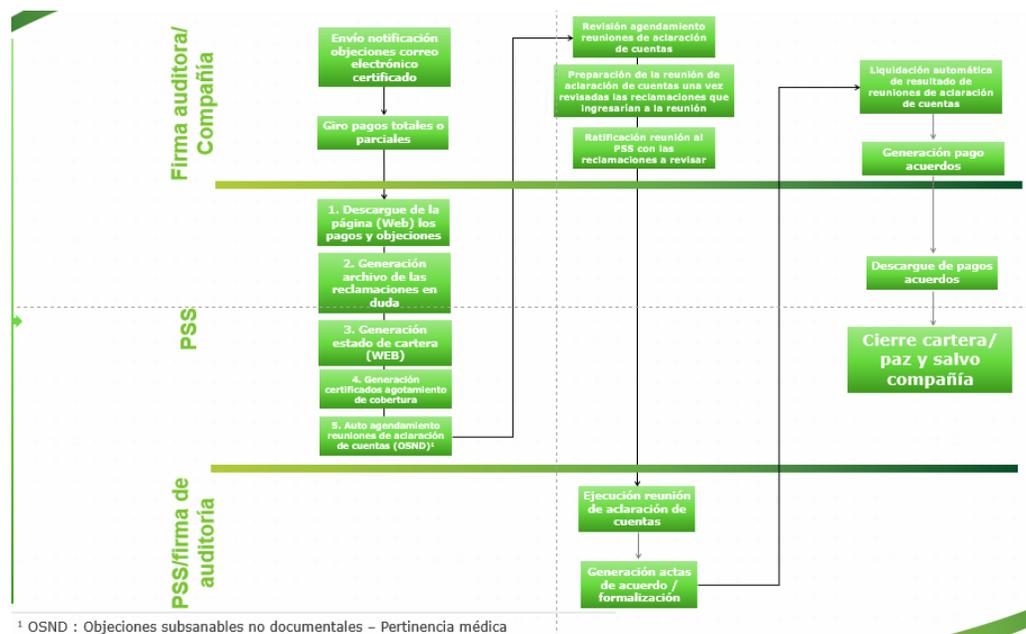
Esta labor incluye:

1. Recibir mensualmente la información de los RIPS en medio magnético.
2. Verificar y validar los RIPS, de acuerdo con la normatividad vigente.
3. Validar los RIPS corregidos por las IPS y aquellos de notificación del Ministerio de Salud y Protección Social.
4. Consolidar la información de los RIPS como Empresas Administradoras de Planes de Beneficios – EAPB, teniendo en cuenta que las aseguradoras están enmarcadas en este grupo. Validar el archivo en la herramienta dispuesta por el Ministerio de Salud y Protección Social para el cargue definitivo de la información (PISIS).
5. Toda la información deberá ser notificada a **LA PREVISORA S.A.** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al cierre del mes, con el fin de ser firmado y cargado por **LA PREVISORA S.A.**

6. Proceso de atención solicitudes IPS

Con relación al proceso de atención de las solicitudes de los prestadores de servicios de salud, en donde se busca mantener y optimizar el proceso de autogestión que pueden realizar éstos, a continuación, en la *Imagen #2 – Proceso de aclaración de cuentas*, se ilustra el modelo actual y las optimizaciones que se requiere tenga **EL PROPONENTE**.

Imagen # 2 – Proceso de aclaración de cuentas



De acuerdo con lo que se describe en la anterior imagen se puede evidenciar algunas actividades que actualmente se realizan y otras que se requiere sean implementadas dentro del nuevo modelo a contratar.

Con el fin de definir claramente cuál es el procedimiento que deben seguir tanto las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y/o Profesionales en Salud, como la compañía y la firma de auditoría de cuentas contratada para realizar este proceso, a continuación, se indica a nivel general las actividades que se realizan con el fin de poder realizar reuniones de aclaración de cuentas con las IPS.

1. Revisión/depuración de reclamaciones que de acuerdo con las IPS la compañía les adeuda

Se define la depuración/revisión de listados de reclamaciones con saldos pendientes, como el proceso mediante el cual se realiza un análisis detallado del listado remitido por un reclamante, identificando el estado actual de éstas y su respectivo saldo. Se parte del supuesto que las reclamaciones han sido previamente presentadas a la compañía y que éstas corresponden a atenciones prestadas a pacientes que han sufrido accidentes de tránsito o accidentes personales con cargo a una póliza expedida por la compañía.

No obstante lo anterior, dentro de los listados remitidos por los reclamantes, en ocasiones se incluye reclamaciones que no han sido radicadas en la compañía, lo cual igualmente deberá ser informado en los listados que se generen con las observaciones.

Dentro de estos listados remitidos por las entidades y/o reclamantes se pueden presentar reclamaciones con las siguientes situaciones:

- Saldo por objeciones parciales.
- Objeciones totales no subsanables o subsanables.
- Reclamaciones pendientes por definir (pago u objeción) por parte de la compañía por encontrarse en proceso de análisis.

- Pagos realizados no descargados por parte de las entidades hospitalarias y/o reclamantes.

Actualmente estas solicitudes pueden ingresar a través de los siguientes medios:

- a) Comunicados por correo certificado
- b) Correo electrónico carterasoat@previsora.gov.co
- c) Derecho de petición
- d) Comunicación de cobro pre jurídico o cobro jurídico
- e) PQR's ante la Superintendencia Financiera o Superintendencia Nacional de Salud o directamente ante la compañía
- f) Audiencia de conciliación prejudicial

Los archivos enviados por las entidades y/o reclamantes deben contener la siguiente información para así dar trámite a la solicitud:

1. Ramo (SOAT – AP)
2. Número póliza
3. Número de factura
4. Fecha de factura
5. Fecha de radicado
6. Fecha de siniestro
7. Total factura
8. Saldo factura
9. Identificación de la víctima
10. Nombre de la víctima
11. Fecha de atención
12. Fecha egreso de la atención

Una vez recibida las solicitudes de las IPS, sin importar el medio a través del cual lleguen a la compañía son recibidas por el Grupo de Atención a IPS de la Subgerencia de Indemnizaciones SOAT, Vida y AP. El funcionario encargado, diligencia inmediatamente el documento de control, con el fin de tener todo el inventario consolidado de solicitudes realizadas por parte de los reclamantes y así llevar un seguimiento a la respuesta de éstos.

EL PROPONENTE dentro de las actividades a realizar debe efectuar estas depuraciones de reclamaciones, las cuales como mínimo de acuerdo con la estadística histórica por día deben ser 2.400 reclamaciones depuradas.

El resultado de esta revisión es enviado a las IPS para su respectiva validación y descargue de la cartera que de acuerdo con éstos la compañía le adeuda.

No obstante, como parte de las optimizaciones que se requieren traiga el nuevo proceso en la presente invitación, como se indica en la imagen #2, es que las IPS puedan generar una solicitud y generación automática de estas depuraciones de cuentas. **EL PROPONENTE** deberá indicar como se realizaría esta automatización, la cual generaría una evidente disminución de la operatividad e igualmente de los tiempos de respuesta hacia las IPS.

2. Programación de reuniones de aclaración de cuenta

Una vez recibida la información por parte de las IPS con sus observaciones y quedando únicamente las reclamaciones en duda por concepto de objeciones por pertinencia médica, la firma de auditoría programará la fecha de reunión con la entidad de acuerdo con la cantidad de reclamaciones reportadas en el estado de cuenta que según la IPS le adeuda la compañía. Los días asignados para la reunión se notificarán mediante correo electrónico, de manera que quede el soporte de dicha programación y la correspondiente confirmación de la entidad. Se deben generar al mes mínimo 120 reuniones.

En esta parte del proceso, dentro de la optimización esperada en esta invitación de acuerdo con lo que se ilustra en la imagen #2, se busca que la IPS puede agendar a través de la página de la compañía dichas reuniones. **EL PROPONENTE** deberá indicar como se realizaría esta automatización del agendamiento.

3. Alistamiento de actas de reuniones de aclaración de cuentas

Con el fin de contar con la información exacta del estado de cuenta a revisar previo al notificado por la IPS, un día antes de la reunión se realizará la actualización de éste por parte del técnico de cartera de la firma de auditoría, quien a su vez genera el acta de la reunión, con el fin de ser entregada al profesional médico con los valores y las observaciones que harán parte del proceso de revisión.

Estas actas deben quedar incluidas dentro del sistema del proveedor de auditoría de cuentas para que una vez finalizada la reunión y formalizada los resultados de éstas, dicha información esté lista para ser gestionada y no sea necesaria su transcripción.

4. Realización reuniones de aclaración de cuentas

Una vez la entidad asiste a las instalaciones de la firma de auditoría de cuentas o realiza la conexión vía internet se procede a solicitar a la directora médica de la firma de auditoría de cuentas, la asignación del profesional que llevará a cabo la reunión.

Al profesional asignado se le remite el acta de la reunión en donde deben quedar registradas todas las observaciones y valores de las facturas revisadas dentro de la reunión.

Al finalizar el proceso, el Departamento de Cartera de la firma de auditoría de cuentas, procederá en primera instancia a verificar la precisión de valores, recopilar las firmas y direccionar el acta con sus soportes para el trámite correspondiente.

Las actas deben ser debidamente formalizadas a través de las firmas de todos los participantes en esta reunión y por parte de **LA PREVISORA S.A.**, es decir, representante legal o persona autorizada de la IPS, la firma de auditoría (director médico y auditor que participa en la reunión) y **LA PREVISORA S.A.** Una vez realizada dicha formalización, se debe iniciar el proceso de gestión de dichas actas.

Respecto a todo el proceso de atención de IPS se requiere que **EL PROPONENTE** describa en detalle el proceso a realizar.

3.3.10 INDICADORES DE GESTIÓN

No obstante, **LA PREVISORA S.A.** cuenta con una serie de indicadores estratégicos, operativos, de fraude, entre otros, la estructura y contenidos de estos podrán ser modificados en cualquier momento, previo aviso a **EL PROPONENTE** seleccionado no menor a tres (3) días hábiles. Las modificaciones se deberán aplicar a partir del primer día hábil del mes siguiente a la solicitud.

EL PROPONENTE deberá incluir con que indicadores cuenta dentro de su proceso, los cuales deben ser diferenciados entre estratégicos, de operación, de detección de fraude, entre otros.

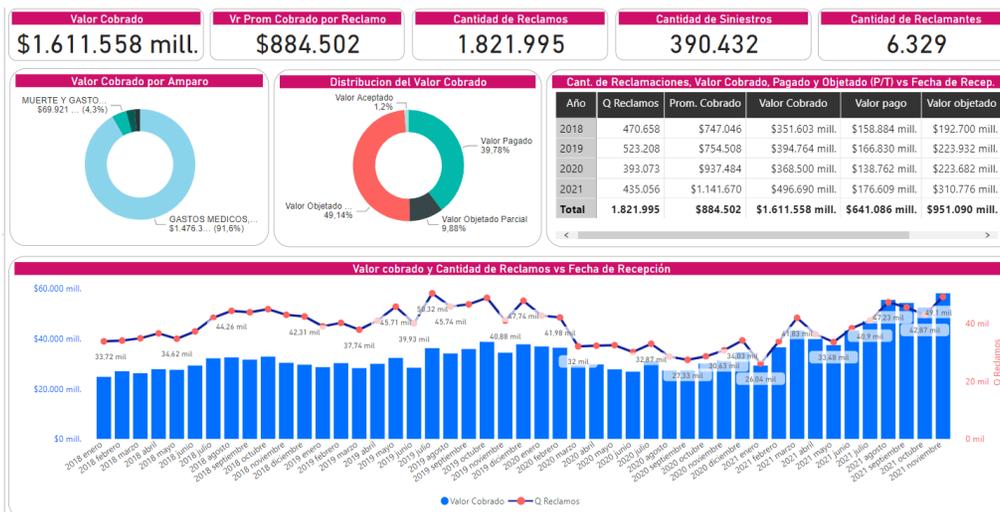
El incumplimiento en la entrega de la información de los indicadores ameritará la aplicación de las sanciones contenidas en la tabla de correctivos **ANEXO #2 – TABLA DE CORRECTIVOS**.

3.3.11 OTRAS CONSIDERACIONES OPERATIVAS

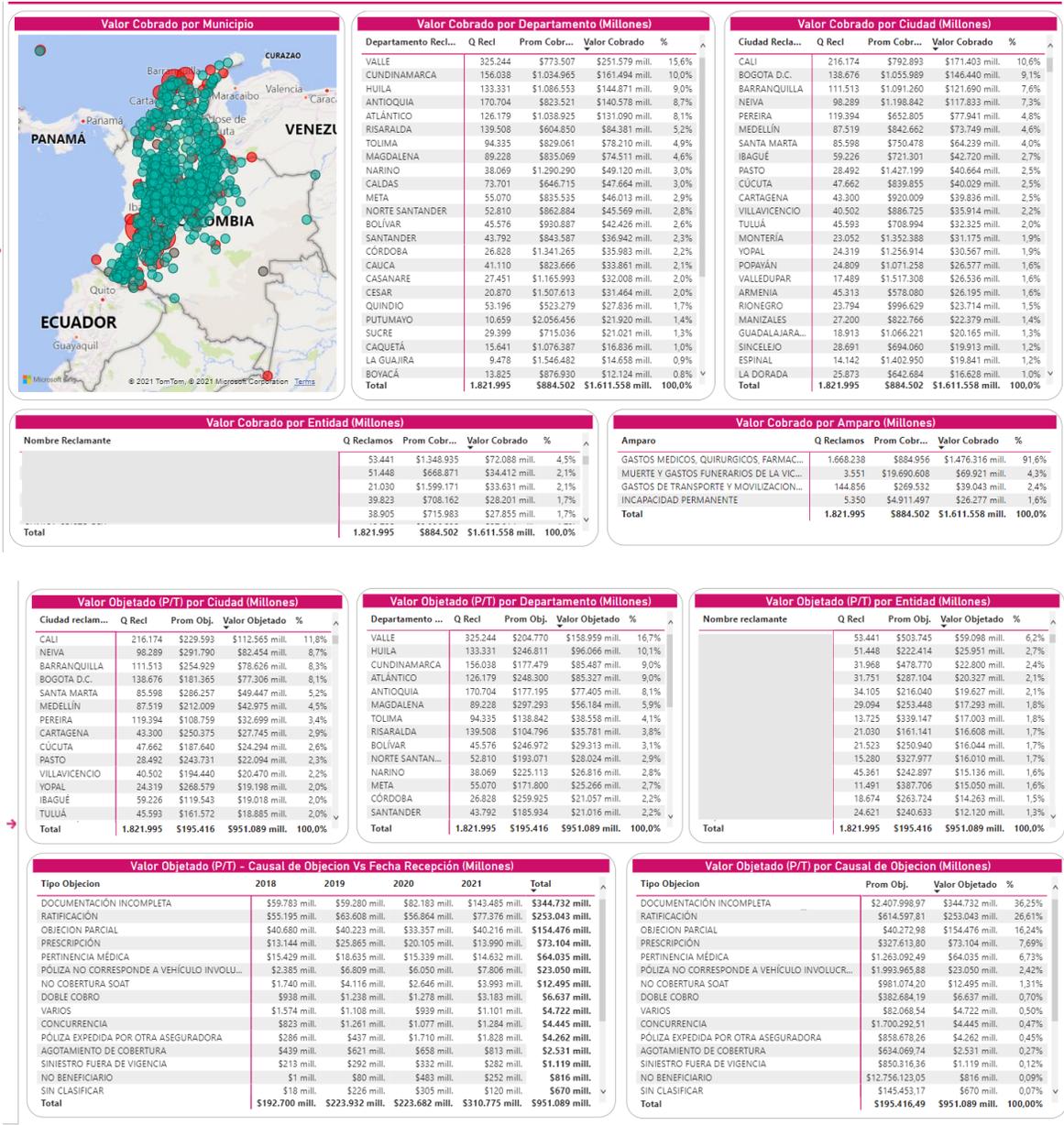
EL PROPONENTE debe garantizar, que los resultados de las auditorías (concurrente, médica, documental, técnica y jurídica) sean concordantes con las normas, políticas y procedimientos actuales y que a futuro sean expedidas por los entes reguladores, de vigilancia y control (Superintendencia Financiera, Ministerio de Salud y Protección Social, Superintendencia de Salud, entre otras) que afecten las indemnizaciones de los seguros de SOAT o de Accidentes Personales.

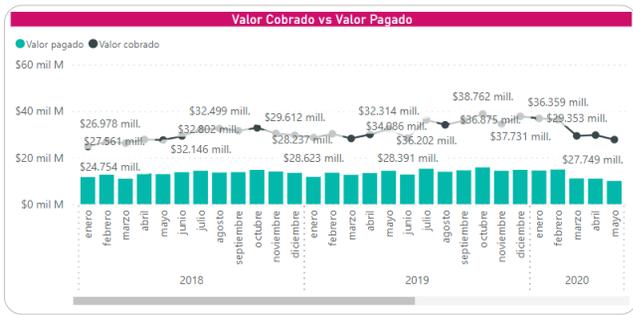
EL PROPONENTE debe desarrollar e implementar los indicadores, rendir informes periódicos y cualquier otro tipo de información que se requiera durante la ejecución del contrato, utilizando la información capturada en su sistema de información, cumpliendo con los términos definidos para tal fin.

Para ello se debe contar con un módulo/herramienta que permita realizar el seguimiento en tiempo real de la operación, el cual como ejemplo debe incluir lo siguiente:



Así mismo, debe cumplir con la revisión médica, documental y presencial, técnica y jurídica de las reclamaciones de los amparos de los ramos de SOAT y Accidentes Personales sin importar como comercialmente se denominen los amparos y sin limitar su cantidad.





Valor Pagado por Departamento (Millones)

Departamento Reclamante	Q Recl	Prom Pagado	Valor Pagado	%
VALLE	325.244	\$134.926.89	\$90.088 mill.	14.05%
CUNDINAMARCA	156.038	\$164.381.86	\$72.971 mill.	11.38%
ANTIOQUIA	170.704	\$151.390.51	\$60.760 mill.	9.48%
HUILA	133.331	\$139.613.04	\$47.859 mill.	7.47%
RISARALDA	139.508	\$151.894.87	\$47.706 mill.	7.44%
Total	1.821.995	\$146.850.55	\$641.086 mill.	100.00%

Valor Pagado por Ciudad (Millones)

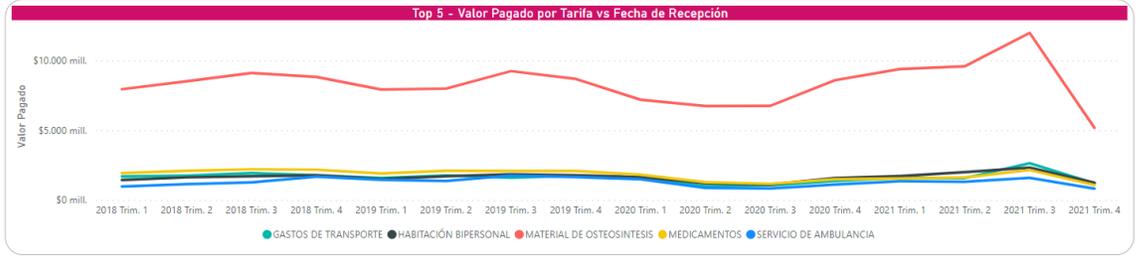
Ciudad Reclamante	Q Recl	Prom Pagado	Valor Pagado	%
BOGOTÁ D.C.	138.676	\$169.138.75	\$66.256 mill.	10.33%
CALI	216.174	\$141.374.30	\$57.188 mill.	8.92%
PEREIRA	119.394	\$160.526.45	\$44.369 mill.	6.92%
BIARRANQUILLA	111.513	\$153.479.88	\$42.225 mill.	6.59%
NENÁ	98.289	\$141.709.68	\$34.821 mill.	5.43%
Total	1.821.995	\$146.850.55	\$641.086 mill.	100.00%

Valor Pagado por Entidad Reclamante (Millones)

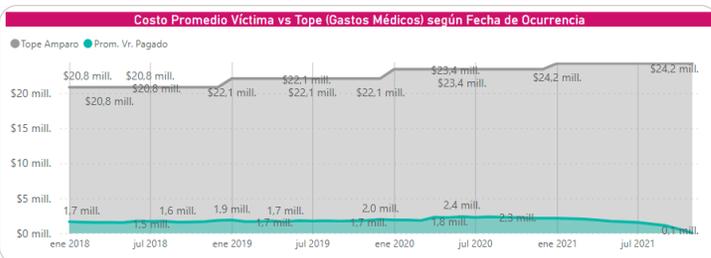
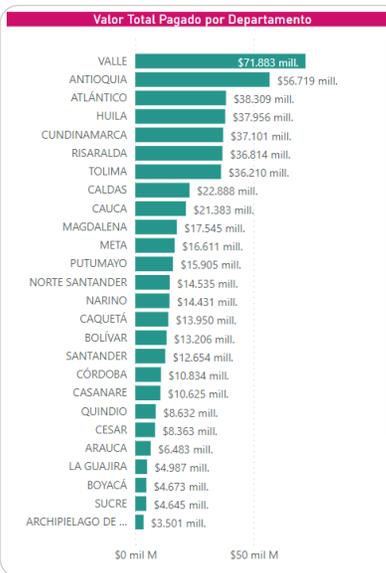
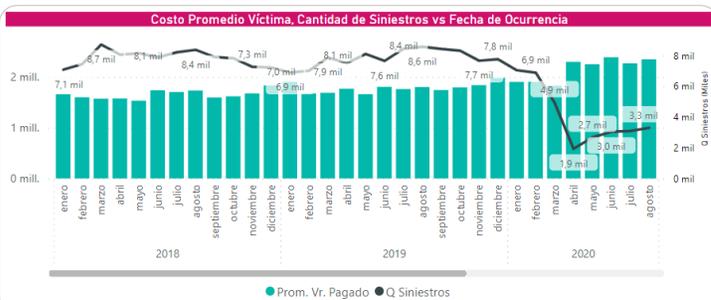
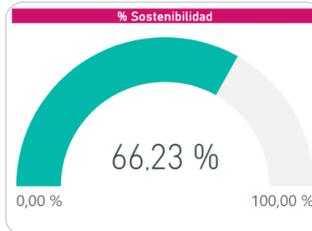
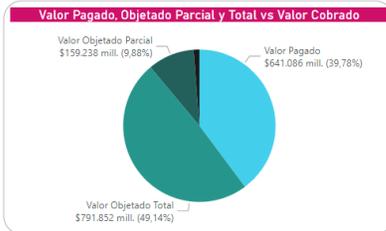
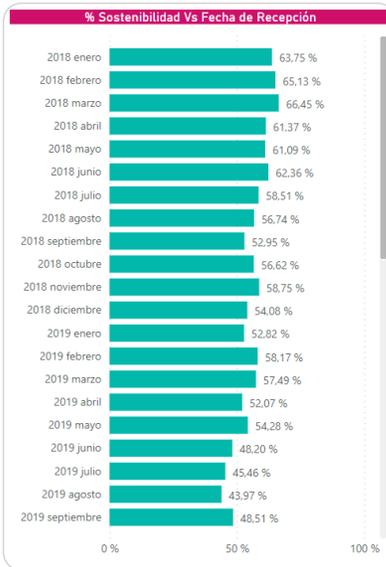
Nombre Reclamante	Q Recl	Prom Pagado	Valor Pagado	%
	39.823	\$149.751.33	\$19.920 mill.	3.11%
	21.030	\$173.420.48	\$16.701 mill.	2.61%
	38.905	\$160.272.99	\$16.246 mill.	2.53%
	53.441	\$144.067.69	\$12.705 mill.	1.98%
	19.766	\$108.695.98	\$10.919 mill.	1.70%
	13.725	\$226.799.86	\$10.670 mill.	1.66%
Total	1.821.995	\$146.850.55	\$641.086 mill.	100.00%

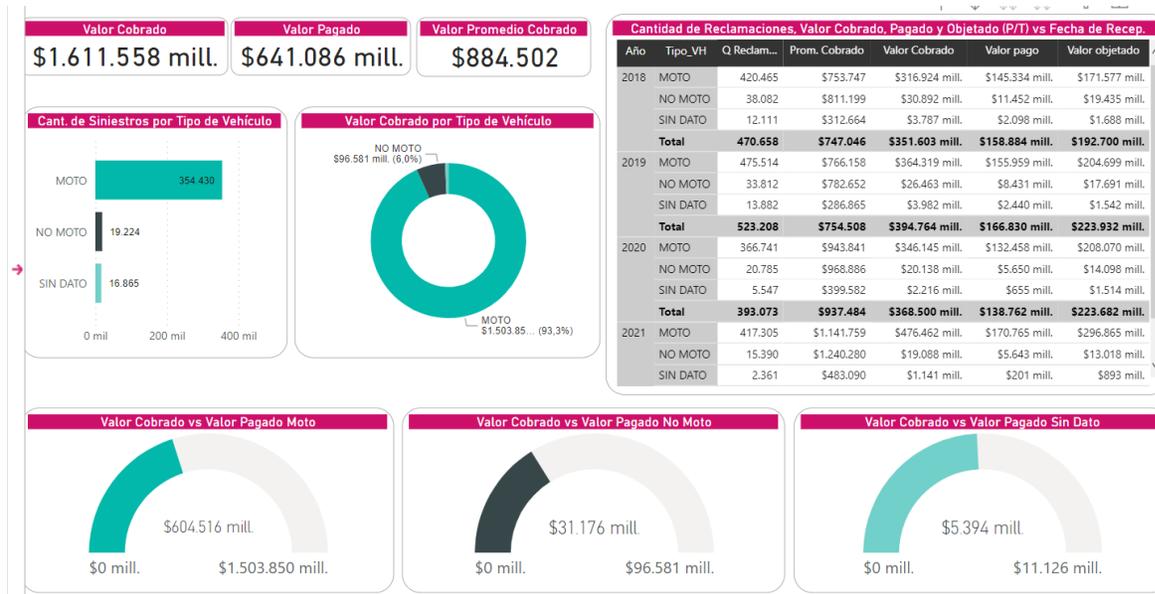
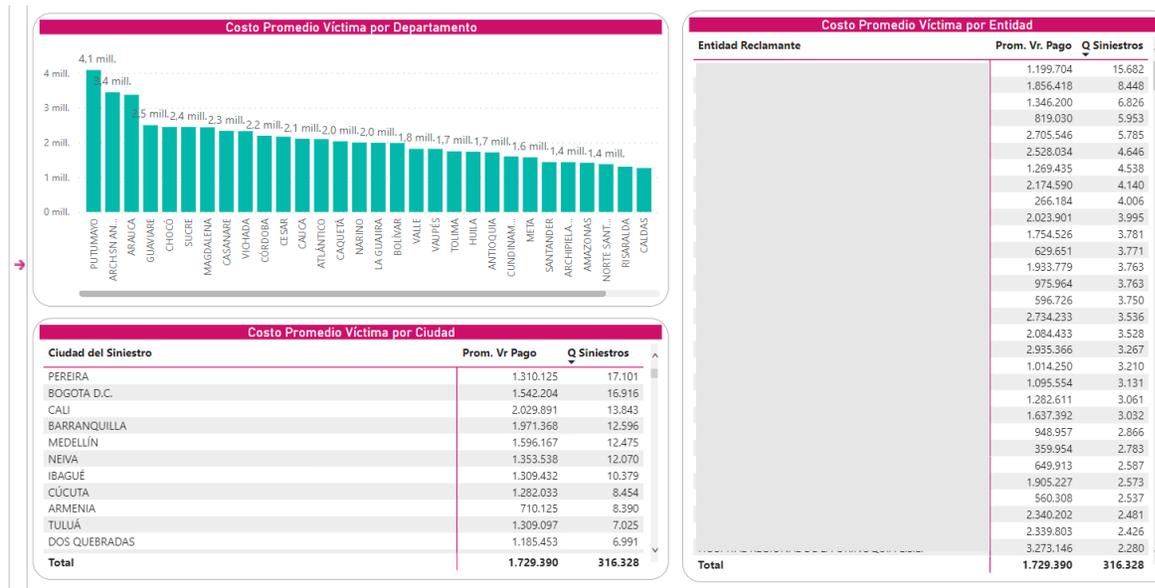
Top 15 - Valor Pagado por Tarifa (Millones)

Tarifario	Q Recl	Prom Pagado	Valor Pagado	%
Top 15	821.453	\$187.904.06	\$380.240 mill.	59.31%
MATERIAL DE OSTEOSINTESIS	45.558	\$1.771.454.33	\$133.631 mill.	20.84%
MEDICAMENTOS	435.445	\$65.946.08	\$28.716 mill.	4.48%
HABITACIÓN BIPERSONAL	39.121	\$667.880.50	\$26.147 mill.	4.08%
GASTOS DE TRANSPORTE	139.501	\$185.292.33	\$25.849 mill.	4.03%
SERVICIO DE AMBULANCIA	32.067	\$643.536.20	\$20.636 mill.	3.22%
Total	1.821	\$146.850.55	\$641.086 mill.	100.00%



Cantidad de Reclamaciones, Valor Cobrado, Pagado y Objetado (P/T) vs Fecha de Recepción (Millones)								
Año	Mes	Q Reclamos	Prom. Cobrado	Valor Cobrado	Valor Pagado	Valor Objetado	Valor Acepta...	% Sostenibilidad
2018	enero	33.715	\$734.261	\$24.756 mill.	\$11.626 mill.	\$13.128 mill.	\$84.632	63,75 %
	febrero	33.990	\$793.753	\$26.980 mill.	\$12.663 mill.	\$14.312 mill.	\$3.027.242	65,13 %
	marzo	34.786	\$753.352	\$26.206 mill.	\$10.954 mill.	\$15.251 mill.	\$23.001	66,45 %
	abril	36.465	\$762.690	\$27.811 mill.	\$13.168 mill.	\$14.644 mill.	\$60.310	61,37 %
	mayo	34.620	\$796.105	\$27.561 mill.	\$12.878 mill.	\$14.683 mill.	\$70.060	61,09 %
	junio	37.153	\$787.476	\$29.257 mill.	\$13.723 mill.	\$15.530 mill.	\$2.624.034	62,36 %
	julio	41.871	\$767.749	\$32.146 mill.	\$14.347 mill.	\$17.799 mill.	\$35.140	58,51 %
	agosto	44.259	\$734.300	\$32.499 mill.	\$13.573 mill.	\$18.926 mill.	\$284.852	56,74 %
	septiembre	43.762	\$722.340	\$31.611 mill.	\$13.762 mill.	\$17.847 mill.	\$1.689.967	52,95 %
	octubre	44.838	\$731.569	\$32.802 mill.	\$14.710 mill.	\$18.091 mill.	\$752.410	56,62 %
	noviembre	42.890	\$707.879	\$30.361 mill.	\$14.030 mill.	\$16.329 mill.	\$1.231.659	58,75 %
	diciembre	42.309	\$699.903	\$29.612 mill.	\$13.449 mill.	\$16.160 mill.	\$2.988.561	54,08 %
	Total	470.658	\$747.046	\$351.603 mill.	\$158.884 mill.	\$192.700 mill.	\$12.871.868	60,65 %
		1.821.995	\$884.502	\$1.611.558 ...	\$641.086 mill.	\$951.090 mill.	\$19.351.811...	66,23 %





EL PROPONENTE deberá presentar las estrategias de corto, mediano y largo plazo que garanticen el control de los indicadores de gestión, de proceso y/o operación y siniestralidad y la homogenización de éstos, resultado del análisis de la labor de las auditorías (médica documental y presencial, técnica y jurídica).

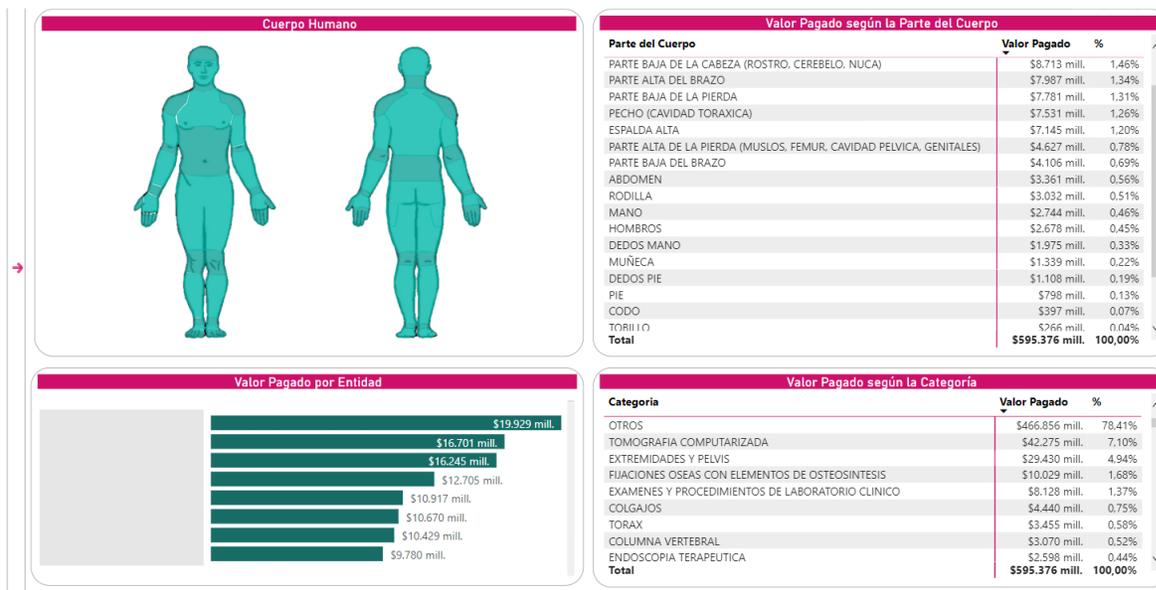
De igual forma, deberá realizar seguimiento para la administración del riesgo a los negocios por las pólizas suscritas por **LA PREVISORA S.A.**, remitiendo conclusiones, sugerencias y recomendaciones garantizando el control del gasto de los reclamos de los ramos de SOAT y Accidentes Personales de **LA PREVISORA S.A.**, mediante la utilización de herramientas y procedimientos dinámicos, de inteligencia artificial, RPA (automatización robótica de procesos), entre otros, que permitan crear y ajustar los indicadores técnicos de gestión e incrementar la eficiencia del proceso de análisis de las reclamaciones.

Se debe contar una herramienta de analítica de datos que permita ser insumo para la revisión, análisis y definición que realiza **EL PROPONENTE** en cada una de las etapas del proceso.

Adicional a lo anteriormente ilustrado en las imágenes presentadas, dentro de esta herramienta como mínimo se debe contar con información de:

- Costos promedios cobrados, pagados, objetado de material de osteosíntesis, medicamentos, insumos. Todos estos procedimientos que no están incluidos dentro del manual tarifario SOAT, Decreto 2423 de 1996, por lo que se hace necesario tener información de éstos para poder al momento de la revisión de las reclamaciones identificar sobre costos, por zonas, IPS, procedimientos, entre otros aspectos.
- A través de analítica de datos se debe construir un **siniestro tipo** que permita realizar un proceso de análisis más eficiente y sirva para una mayor contención del gasto, permitiendo identificar las reclamaciones a nivel de procedimiento médico.

Un ejemplo podría ser:



LA PREVISORA S.A. dispondrá en caso de ser necesario, de un espacio físico, equivalente a un puesto de trabajo en la Subgerencia de Indemnizaciones SOAT y AP, previo análisis de la disponibilidad de este; los aspectos de equipo de cómputo, licencias y toda la infraestructura administrativa estarán a cargo de **EL PROPONENTE**.

EL PROPONENTE debe realizar, levantar y documentar el mapa, proceso y procedimientos de la auditoría de cuentas y de los servicios a su cargo.

EL PROPONENTE seleccionado deberá contemplar desde el inicio de la ejecución del contrato integraciones a través de web services u otros métodos que permita alimentar o recibir información desde sus aplicativos

al sistema CORE (SISE) o herramienta de gestión documental (ONBASE) u otras herramientas que participen en el proceso.

Como mínimo se requiere desde el inicio de la operación los siguientes reportes, los cuales son básicos para el control de la operación, cumplimiento de las órdenes administrativas de la Superintendencia Financiera, cumplimiento de requerimientos de otros entes de control y del gremio.

1. **Reporte de reclamaciones, formato mensual TXT DSE Salud:** Reporte de las reclamaciones (en trámite y si se han generado objeciones a las mismas) que se encuentran al cierre de mes y que se debe remitir a la Superintendencia Financiera. Periodicidad mensual.
2. **Objeciones / Saldo de cartera:** Reporte que contiene el estado de cartera de todas las reclamaciones que se encuentran objetadas y que a la fecha no se encuentran prescritas. Periodicidad mensual.
3. **Pendiente aseguradora:** Reporte en el que se registran reclamaciones que deben ser reportadas a la aseguradora para definiciones puntuales de la misma para que el proveedor pueda continuar con el proceso de auditoría. Periodicidad diario y mensual.
4. **Producto no conforme:** Reporte en el que se generan registros de reclamaciones que presentan inconsistencias. Se reporta información entregada por el proveedor de Gestión documental. Periodicidad diario y mensual.
5. **Reclamaciones recibidas:** Reporte de reclamaciones recibidas en el proceso de auditoría de cuentas. Periodicidad diario y mensual.
6. **Reporte sin información de tomador:** Reporte de información de tomadores que no cuentan con la información completa para la remisión del mensaje de texto de los siniestros presentados. Periodicidad diario y mensual.
7. **Reporte notificación de tomador:** Reporte de la información del accidente presentado por primera vez con la información del tomador para poder realizar el envío del mensaje de texto al mismo para confirmación del accidente de tránsito. Periodicidad diario y mensual.
8. **Informe de usuarios de herramientas de consulta:** Reporte de usabilidad de la herramienta de consulta que permite identificar los reclamantes que hacen uso de esta. Periodicidad semanal.
9. **Auditoría telefónica:** Reporte que incluye las reclamaciones definidas que tuvieron auditoría telefónica. Periodicidad mensual.
10. **Cargue de archivos de control:** Reporte del cargue de los archivos de control: Pólizas, solicitudes y órdenes de pago. Periodicidad diaria.
11. **Informe de conciliación para pago:** Reporte de las reclamaciones definidas por el proveedor para realizar el proceso de pago del servicio. Periodicidad mensual.

12. **Reporte de información cruce SASS:** Reporte a la aseguradora que solicita información puntual derivada del cruce de información SASS. Periodicidad diaria.
13. **Censo de auditoría presencial:** Reporte con el censo de los pacientes vistos en el proceso de auditoría concurrente. Periodicidad diaria.
14. **Reporte SIRAS Circular 10 de 2017:** Reporte que se debe remitir a la Superintendencia de Salud. Periodicidad mensual y trimestral.
15. **Reporte circular 15 de 2016:** Reporte de siniestros / víctima y que se debe reportar a la Superintendencia de Salud. Periodicidad anual.
16. **Reporte de programación de reuniones de aclaración de cuentas:** Reporte en el que se registra la información de la programación y ejecución de las reuniones de aclaración de cuentas programadas. Periodicidad semanal y mensual.
17. **Reporte de RIPS, Resolución 3374 de 2000:** Reporte consolidado y validado de los RIPS remitidos por las IPS para la transmisión al Ministerio de Salud. Periodicidad mensual.
18. **Objeciones NO Subsanables:** Reporte para Fasecolda de las objeciones no subsanables generadas en el proceso de atención. Periodicidad mensual.
19. **PRACI:** Reporte para Fasecolda de información relacionada con el amparo de incapacidad permanente en SOAT. Periodicidad mensual.

3.3.12 INTERACCIÓN CON INVESTIGADORES

El investigador, es la firma responsable de la verificación e investigación de los casos asignados; debe garantizar que los resultados de las investigaciones sean concordantes con las normas, políticas y procedimientos que a futuro sean expedidas por los entes reguladores, de vigilancia y control (Superintendencia Financiera, Ministerio de Salud, Superintendencia de Salud, entre otras) que afecten las indemnizaciones, así como las políticas internas de **LA PREVISORA S.A.**

El investigador en desarrollo de su labor deberá desplegar todas las actividades necesarias tendientes a determinar de manera fehaciente las circunstancias reales en las cuales se materializaron los hechos y pérdidas reclamadas, así como la veracidad y legalidad de las manifestaciones y documentos aportados.

La ejecución de la labor de investigación asignada deberá efectuarse dentro de los siguientes parámetros:

1. Guardar la debida confidencialidad en la labor encomendada.
2. Una vez sea asignado el caso al investigador, éste deberá iniciar la labor investigativa a más tardar al día siguiente de su designación.
3. El investigador deberá acogerse a iniciar, desarrollar y terminar a plena satisfacción de **LA PREVISORA S.A.** los servicios ofrecidos conforme a las especificaciones, indicaciones, parámetros, y necesidades establecidas.

4. Disponer durante todo el término de duración de esta labor, del personal debidamente capacitado, profesional, idóneo, y calificado.
5. Atender toda clase de dudas y preguntas que **LA PREVISORA S.A.** le realice en relación con la atención de la labor asignada e igualmente suministrar oportunamente cualquier información que la misma le solicite sobre el tema.
6. Acogerse a los tiempos de respuesta establecidos por **LA PREVISORA S.A.** para presentar el informe de investigación.
7. No aceptar, ni ofrecer tratamientos preferenciales directa o indirectamente de funcionarios de **LA PREVISORA S.A.**, que representen beneficios personales para dichos funcionarios.
8. No aceptar ni ofrecer tratamientos preferenciales directa o indirectamente del asegurado, beneficiario, tercero y/o aliados estratégicos, que puedan comprometer su imparcialidad y transparencia.
9. En la medida que tengan contacto con el asegurado, beneficiario, tercero y/o aliado estratégico, deberá poner en conocimiento del mismo que su función es eminentemente de auxiliares dentro del proceso de atención de la reclamación.
10. En los casos en que el investigador determine que es necesario solicitar información al asegurado, beneficiario, tercero y/o aliado estratégico, deberá suministrar a **LA PREVISORA S.A.** copia de cada una de las comunicaciones remitidas con ocasión de esta solicitud.
11. En desarrollo de la labor encomendada no podrá adquirir en nombre de **LA PREVISORA S.A.** ninguna clase de compromisos, acordar pagos con el asegurado, beneficiario, tercero y/o aliado estratégico, así como tampoco hacer manifestaciones a estos últimos respecto de la cobertura.
12. Realizar la labor de verificación de las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.
13. Desarrollar la investigación de campo que permita la inspección al lugar de los hechos, constatando con los mecanismos y reportes requeridos la veracidad de los hechos.
14. Definir de acuerdo con los hallazgos la cobertura o no del caso, presentando la documentación necesaria para dejar fundada la causal de no cobertura.
15. Generar y entregar los informes de resultados de las investigaciones con la estructura y calidad definida y en los tiempos establecidos.
16. Garantizar la idoneidad de las personas que desarrollen la labor de investigación.
17. Cumplir con la prestación del servicio en los términos contractuales establecidos.

LA PREVISORA S.A. establecerá al inicio del contrato por escrito los mecanismos y los lineamientos que definen la metodología de interacción entre los investigadores y **EL PROPONENTE** seleccionado.

3.3.13 REUNIONES DE SEGUIMIENTO

Durante la ejecución del contrato, **EL PROPONENTE** seleccionado deberá reunirse periódicamente con el supervisor del contrato de acuerdo con lo que se defina de manera conjunta. Estas reuniones tienen el objeto de presentar los informes administrativos y de gestión, retroalimentar a la Gerencia sobre los diferentes aspectos inherentes a la ejecución de este, hacer seguimiento a la labor realizada por el contratista, evaluar los resultados, plantear inquietudes, requerimientos y la toma de medidas preventivas y correctivas en beneficio de los intereses de **LA PREVISORA S.A.**, estableciendo compromisos de mejoramiento en las situaciones a que haya lugar.

Adicionalmente, **LA PREVISORA S.A.** a través del supervisor del contrato, podrá requerir en cualquier momento de la vigencia del contrato, la realización de reuniones extraordinarias.

Para la formalización de estas reuniones se deberá levantar un acta firmada por los asistentes.

El contratista deberá entregar copia de éstas en el informe mensual.

3.3.14 MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

LA PREVISORA S.A., realizará sus solicitudes al contratista por escrito, indicando la situación presentada, el requerimiento específico y la fecha de cumplimiento. El contratista podrá solicitar por una única vez que dichas fechas sean prorrogadas, siempre y cuando lo haga con dos (2) días hábiles de anticipación al vencimiento y con los argumentos que sustenten la solicitud.

En caso de que llegada la fecha no se haya dado respuesta al requerimiento, o no se haya cumplido lo solicitado, **LA PREVISORA S.A.** podrá hacer uso de la tabla de correctivos **ANEXO #2**.

3.4 REQUISITOS TECNOLÓGICOS MÍNIMOS

3.4.1 ASPECTOS GENERALES

EL PROPONENTE seleccionado deberá poner en disposición toda la infraestructura tecnológica (hardware, software, licenciamiento) necesaria en su centro de datos y/o centro de operación y/o **LA PREVISORA S.A.**, para cumplir con la prestación del servicio objeto de la presente contratación y en el cual debe tener como mínimo los siguientes requisitos:

1. Permitir interactuar con los motores de las bases de datos que actualmente tiene la Compañía: SQL/SERVER, SYBASE.
2. Permitir la actualización de la herramienta sin que esto origine problemas y cambios no contemplados en los aplicativos que se hayan creado en ese ambiente.
3. El software debe permitir una administración y control centralizado.

Cualquier tipo de modificación que sea realizado en su sistema, no debe afectar en ningún momento la funcionalidad y el cumplimiento de los servicios ofrecidos en la presente invitación.

El sistema de información debe suministrar a todos los actores del proceso, herramientas para la toma de decisiones a nivel administrativo, técnico y médico, lo cual deberá ajustarse al objeto del contrato, así como a sus requerimientos y a las normas vigentes tanto internas como externas, para los ramos de SOAT y Accidentes Personales, con el fin de establecer metas a corto, mediano y largo plazo, del comportamiento del control del gasto.

Aspectos generales para interfaces y herramienta de gestión:

1. **Capacitación:** Diseñar un cronograma de capacitación y asesoría para los funcionarios de **LA PREVISORA S.A.** Los costos locativos de equipos y materiales serán a cargo de **EL PROPONENTE** seleccionado.

2. **Instalación y puesta en servicio:** Garantizar la instalación, pruebas, y puesta en marcha de la solución ofrecida de acuerdo con el plan que se elaborará en conjunto con las Gerencias de Indemnizaciones y de Tecnología de la Información.
3. **Garantías:** Garantizar el suministro de las actualizaciones del software liberadas por el fabricante durante la vigencia del contrato.
4. **Plan de contingencia:** Debe presentar un plan de contingencia para el manejo de imprevistos en el proceso de implementación, debe incluir requerimientos básicos para asegurar integridad, confidencialidad, seguridad y respaldo y recuperación de la información procesada y almacenada, incluidos los procesos de reinstalación y retroceso.
5. **Licenciamiento:** **EL PROPONENTE** seleccionado es el responsable de las licencias que sean requeridas para su operación. En caso de que sea necesario el suministro de licencias al personal de **LA PREVISORA S.A.**, éstas estarán a cargo de la firma seleccionada y deberá enviarse autorización a **LA PREVISORA S.A.** para su uso.
6. **Mantenimiento:** La firma se encargará del mantenimiento preventivo y correctivo de la herramienta suministrada con el fin de cumplir con el objeto del contrato, para el mantenimiento correctivo debe ajustarse a los ANS estipulados para el proceso.
7. **Backups:** Por requerimientos de seguridad, la firma deberá respaldar en forma diaria la información que soporte la prestación del servicio y que se encuentre en cualquier medio electrónico (base de datos, repositorios documentales, entre otros) y tener copias de dicha información, en un lugar externo a su sitio de trabajo.
8. **Documentación:** La documentación técnica del sistema y de usuario debe ser actualizada en forma permanente de acuerdo con los ajustes y/o adiciones que vayan realizando. Por lo tanto, **EL PROPONENTE** seleccionado debe contar con manuales técnicos y de usuarios, escritos y en medio magnético. El manual de usuario debe explicar claramente cada uno de los procesos que se realizan.

EL PROPONENTE seleccionado deberá administrar la base de datos histórica de auditoría integral anteriormente realizada (concurrente, técnica, médica, documental, jurídica, telefónica). Al inicio del contrato **EL PROPONENTE** seleccionado deberá cargar la información histórica de **LA PREVISORA S.A.**, en la herramienta tecnológica que dispondrá para cumplir con el objeto del contrato. **EL PROPONENTE** seleccionado debe administrar y cargar en su sistema esta información con el fin de dar continuidad a la atención de las reclamaciones anteriores y que estén en curso.

Con la terminación del contrato, **EL PROPONENTE** seleccionado deberá devolver la información de **LA PREVISORA S.A.** que haya recopilado durante la ejecución del contrato, esta información debe ser devuelta de acuerdo con las siguientes características:

1. Debe ser compatible con la base de datos de **LA PREVISORA S.A.**
2. Para cada archivo y/o tabla de la base de datos se solicita la descripción del registro, así:

- a) Nombre del campo
 - b) Tipo de campo
 - c) Longitud
 - d) Descripción del campo
 - e) Identificar si es llave (primaria, secundaria, única)
 - f) Integridad referencial
3. Los datos deben venir en archivo plano y/o bcp's de acuerdo con la descripción de registros y con separador de campos y de filas que las partes definan.
 4. Cantidad de registros de cada archivo y/o tabla.

Para la entrega de la información **EL PROPONENTE** seleccionado deberá:

1. Realizar inventario sobre documentos físicos y otros, así:
 - Reclamaciones pendientes de trámite.
 - Reclamaciones en físico validadas y que están pendientes de envío a **LA PREVISORA S.A.** para pago u objeción.
 - Solicitudes de estados de cartera, reuniones de aclaración de cuentas con IPS pendientes y/o cualquier solicitud por tramitar de cartera.
 - Físicos o PDF de las actas de acuerdos realizadas por el proveedor con los reclamantes, desde que empezó el proceso. Éstas deben estar firmadas por las partes.
 - Estados de cartera en Excel y/o PDF.
 - Otras comunicaciones solicitando información de cualquier tipo.
 - Cualquier otro documento en poder de la auditoría y que pertenezca a **LA PREVISORA S.A.**
2. Realizar inventario sobre la información que se encuentra en base de datos, así como de los procesos de cartera realizados (estados de cartera y reuniones de aclaración de cuentas).
3. Destruir cualquier papelería o elemento que contenga la razón social de **LA PREVISORA S.A.**
4. Elaborar un acta de entrega que será firmada por las partes que suscribieron el contrato o quien haga sus veces, así como las personas que realicen la entrega y recibo de la información.
5. Realizar la entrega de todo lo anterior en las instalaciones de **LA PREVISORA S.A.**

La selección de esta información será concertada entre **LA PREVISORA S.A.** (Gerencia/subgerencia de Indemnizaciones) y **EL PROPONENTE** seleccionado.

El diseño de dicha base de datos podrá ser utilizado libremente, sin restricción alguna, y sin costo para **LA PREVISORA S.A.**, al finalizar este contrato, aplicando las directrices establecidas por las Gerencias de Indemnizaciones y de Tecnología, concerniente a la estructura, tiempos de entrega y soporte necesarios para su implementación.

Después de realizar el traspaso de la información que repose en las bases de datos de **EL PROPONENTE** seleccionado, memorias USB, discos duros internos y externos u otro medio de almacenamiento de información, ésta debe ser eliminada por **EL PROPONENTE** seleccionado y, se designará una persona de **LA PREVISORA S.A.** para que verifique y levante un acta en la cual conste la destrucción de la información por parte de **EL PROPONENTE** seleccionado.

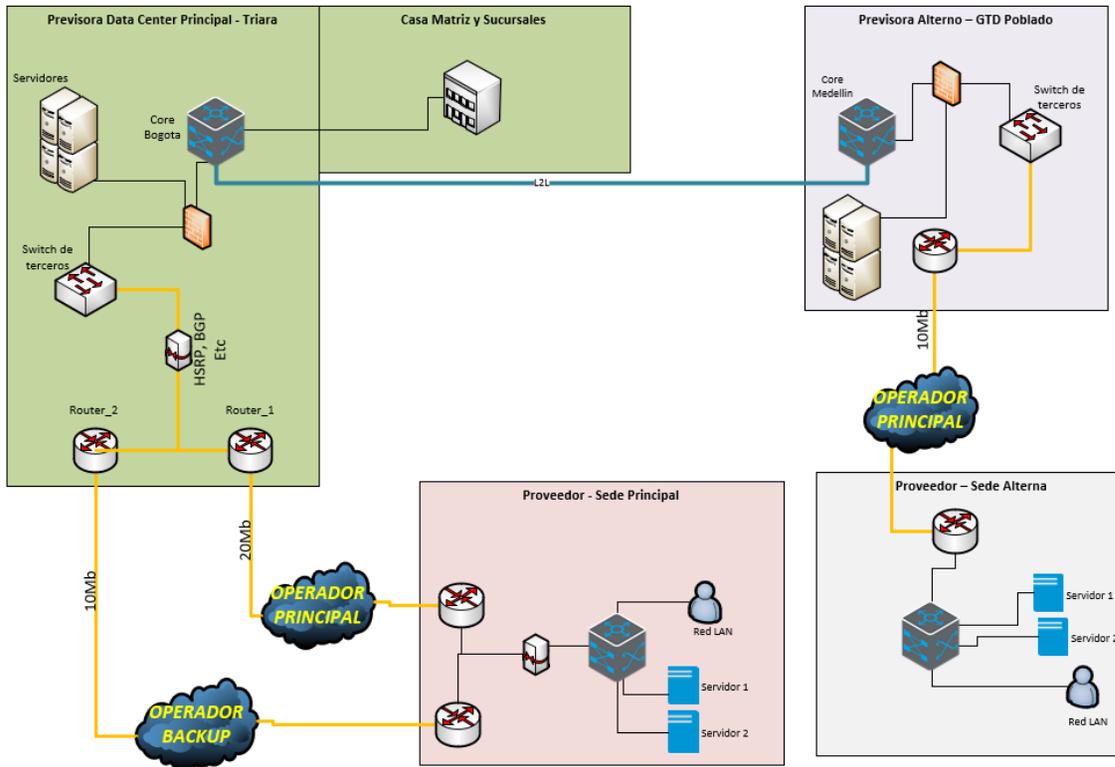
3.4.2 LICENCIAMIENTO Y DERECHOS DE AUTOR

EL PROPONENTE seleccionado se compromete a que todo el software que suministrará y utilizará para el cumplimiento de la presente contratación, se encuentra debidamente licenciado, garantizando la inviolabilidad de los derechos de autor y propiedad intelectual de los bienes utilizados, siendo responsable de todas las acciones y sanciones penales y/o administrativas a las que haya lugar.

3.4.3 CANAL DE COMUNICACIONES

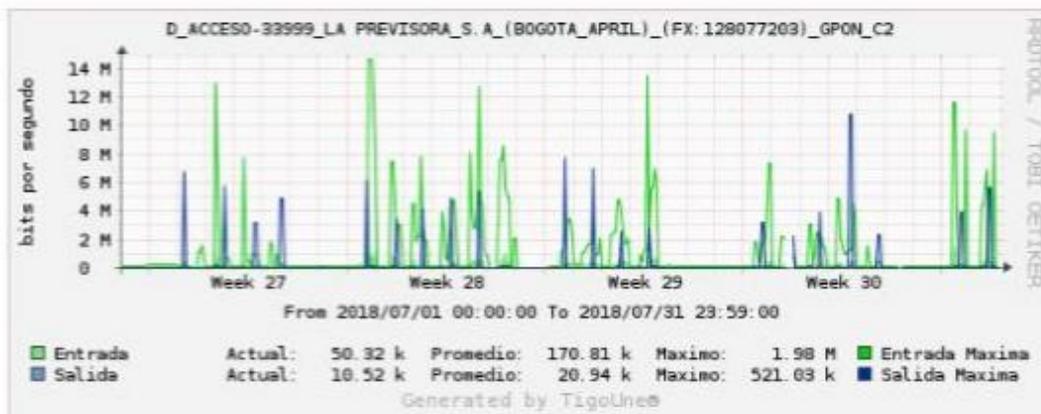
EL PROPONENTE seleccionado deberá suministrar el canal de comunicaciones con su respectivo Back-up entre **LA PREVISORA S.A.** y su centro de operación, así:

Se requieren los canales de comunicación relacionados a continuación (líneas naranjas), los cuales deben tener como mínimo las siguientes características, con el fin de asegurar el proceso de PCN y DRP con **LA PREVISORA S.A.**:



- Canal dedicado encriptado desde 20MB entre el datacenter principal de **LA PREVISORA S.A.** (Triara) y la sede principal del proveedor de auditoría de cuentas.
- Canal dedicado encriptado desde 10MB entre el datacenter principal de **LA PREVISORA S.A.** (Triara) y la sede principal del proveedor de auditoría de cuentas que servirá como backup.
- Canal dedicado encriptado de 10 MB entre el datacenter alternativo de **LA PREVISORA S.A.** (GTD poblado) y la sede alterna del proveedor de auditoría de cuentas.
- Servicio de réplica entre el proveedor de auditoría de cuentas datacenter principal y su sede alterna.
- Para el servicio de Disaster Recovery Plan (DRP), el proveedor de auditoría de cuentas debe cumplir con los siguientes indicadores:
 - o RPO: 4 Horas máximo.
 - o RTO: 4 Horas máximo.

Nota importante: Se validó el consumo del canal actual y se detectó un máximo de consumo de 14MB. Por tal razón esto, se toma de referencia para el esquema futuro.



3.4.4 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los requerimientos de seguridad de la información con los que debe cumplir la firma de auditoría de cuentas son los siguientes:

- **EL PROPONENTE** debe gestionar la seguridad de la información y la ciberseguridad de acuerdo con las mejores prácticas y controles de manejo de la información, para lo cual podrá tener como referencia los estándares ISO 27001 – ISO 27032, o el que lo sustituya. Así mismo debe conocer leyes, regulaciones y requisitos que sean regidas por LA PREVISORA S.A. en temas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. **EL PROPONENTE** debe identificar y conocer los riesgos que

puedan presentarse en su entorno y minimizar estos riesgos y las vulnerabilidades que puedan aparecer en un escenario determinado en cuanto a SI y CS.

- Toda la información que gestione **EL PROPONENTE** en el marco del contrato con **LA PREVISORA S.A.** es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.** y debe solamente ser usada para el propósito establecido en el contrato.
- **EL PROPONENTE** debe realizar la entrega de toda la información manejada durante la ejecución del contrato y destruir la misma una vez finalizado el servicio.
- **LA PREVISORA S.A.** podrá revisar los procesos que lleva a cabo el proveedor o sus subcontratistas en cualquier momento a fin de verificar los controles de seguridad implementados.
- Cualquier incidente de seguridad de la información que afecte a **LA PREVISORA S.A.** o que involucre la información de **LA PREVISORA S.A.** o de sus clientes, debe ser reportado inmediatamente al supervisor del contrato.
- **EL PROPONENTE** debe seguir los lineamientos establecidos por la compañía para la gestión de accesos a sistemas de información, bases de datos, aplicaciones, áreas seguras, entre otras.
- La información transferida desde y hacia **EL PROPONENTE** debe hacerse de manera segura, utilizando para ello canales y protocolos de comunicación dedicados con controles de seguridad implementados en los casos en que el servicio proveído así lo requiera (encriptación y cifrado de contenido, entre otros).
- **EL PROPONENTE** debe disponer que el envío de información confidencial de **LA PREVISORA S.A.**, se haga en condiciones de seguridad. Cuando dicha información se envíe como parte de, o adjunta a un correo electrónico, mensajería e instantánea o cualquier otra modalidad de comunicación electrónica, esta debe estar cifrada.
EL PROPONENTE debe implementar controles de seguridad para la información privada de **LA PREVISORA S.A.**, que se maneja sus equipos y redes, para lo cual debe dotar a sus terminales o equipos de cómputo de los elementos necesarios que eviten la instalación de programas o dispositivos que capturen la información de los clientes de **LA PREVISORA S.A.**, deben contar con un sistema de antivirus actualizado y todos los aplicativos instalados en los mismos deben ser licenciados.
- **EL PROPONENTE** debe garantizar que toda información sea en producción o en repos que maneje de **LA PREVISORA S.A.** o de sus clientes, se encuentre segura basándose en los tres pilares de Seguridad de la Información: *Integridad*: garantiza que los datos no sean modificados desde su creación sin autorización y que ningún intruso pueda capturar y modificar los datos en tránsito, *Confidencialidad*: garantiza que la información, almacenada en el sistema informático o transmitida por la red, solamente va a estar disponible para aquellas personas autorizadas a accederla y *Disponibilidad*: garantiza el correcto funcionamiento de los sistemas de información y su disponibilidad en todo momento para los usuarios autorizados.

Requisitos para Sistemas de Información:

- **EL PROPONENTE** debe dar garantía de que los requisitos de seguridad de la información se tuvieron en cuenta antes, durante y después de la puesta en producción del sistema de información.
- **EL PROPONENTE** debe definir la matriz de roles y perfiles del sistema de información a proveer a **LA PREVISORA S.A.**
- El sistema de información debe surtir el proceso de pruebas de Ethical Hacking en la fase de pruebas y producción.
- El sistema de información debe cumplir con los requisitos de OWASP (Para aplicaciones web).

- El sistema de información debe generar trazabilidad de los eventos que se generen ya sea a nivel de aplicación o por los usuarios de la aplicación.
- Mantener documentada y actualizada, al menos, la siguiente información: parámetros de los sistemas donde operan las aplicaciones en producción, incluido el ambiente de comunicaciones; versión de los programas y aplicativos en uso; soportes de las pruebas realizadas a los sistemas de información; y procedimientos de instalación del software.
- Implementar los algoritmos y protocolos necesarios para brindar una comunicación segura.
- Cuando se realicen cambios en la plataforma que afecten la seguridad del aplicativo, **EL PROPONENTE** deberá realizar una prueba de ethical hacking y remediar las vulnerabilidades evidenciadas, antes del paso a producción; el supervisor del contrato validará el cumplimiento de este requisito cuando lo considere necesario.
- Configurar 15 minutos como tiempo máximo de inactividad, después del cual se deberá dar por cancelada la sesión, exigiendo un nuevo proceso de autenticación para realizar otras operaciones.
- **EL PROPONENTE** debe proteger las claves de acceso a los sistemas de información. Se debe evitar el uso de claves compartidas, genéricas o para grupos. La identificación y autenticación en los dispositivos y sistemas de cómputo debe ser única y personalizada.
- Para el acceso a las aplicaciones, **EL PROPONENTE** deberá garantizar contraseñas robustas de mínimo 8 caracteres incluyendo mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales. Se debe tener política de contraseñas o de control de usuarios establecida para los diferentes sistemas que se manejarán dentro del contrato.
- Implementar mecanismos que permitan a **LA PREVISORA S.A.** verificar constantemente que no sean modificados los enlaces (links) de su sitio Web, ni suplantados sus certificados digitales, ni modificada indebidamente la resolución de sus DNS.
- Contar con procedimientos y controles para el paso de programas a producción. El software en operación deberá estar catalogado.
- Contar con interfaz para los usuarios que cumplan con los criterios de seguridad y calidad, de tal manera que puedan hacer uso de ellas de una forma simple e intuitiva.
- Si dentro del servicio adquirido se incluye algún aspecto como: Aplicación y/o Sitio Web, Base de datos, Sistema operativo, Motor Web, Configuraciones de RED, se debe validar el cumplimiento del documento: Lista Verificación Cumplimiento Lineamientos de Seguridad.xlsx
- **LA PREVISORA S.A.** realizará un Hacking Ético / análisis de vulnerabilidad sobre la plataforma publicada y sobre web services en los que se interactúe y se entregará el debido reporte de resultados a **EL PROPONENTE**. En caso de identificar vulnerabilidades, éstas deben ser remediadas por **EL PROPONENTE** con la mayor celeridad posible, sin que esto genere costos adicionales al contrato.
- Como parte del proceso de actualización y correcto funcionamiento de los servicios, **EL PROPONENTE** deberá garantizar que los servidores propios cuenten con todo el registro de parches y actualizaciones de seguridad.

3.4.5 ENTREGA DE INFORMACIÓN E IMÁGENES PROCESADAS POR EL PROVEEDOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL – BPO.

Actualmente se cuenta con una estructura definida para la entrega de la información de imágenes y data, recibida y procesada por el BPO de la compañía, la cual se describe a continuación y debe ser mantenida por el **EL PROPONENTE** con el fin de asegurar el proceso.

1. PROCESO INTEGRACIONES ONBASE PERSONA JURIDICA

CU01 – Radicación correspondencia de entrada

ID	CU01
Actor(es)	Proveedor auditoría de cuentas OnBase
Caso de Uso Relacionados	CU02

Descripción

Creación de radicado de entrada para paquetes de reclamaciones de SOAT y Accidentes Personales recibidos en las instalaciones del proveedor auditoría de cuentas.

Requisitos previos y suposiciones

1. El servicio web expuesto por parte de OnBase debe estar disponible.
2. Se debe garantizar que el proveedor auditoría de cuentas tenga comunicación hasta el web service de OnBase.

Condiciones previas

1. Se recibió un paquete de documentos físicos de reclamaciones de SOAT-AP por parte del proveedor auditoría de cuentas.

Condiciones posteriores

1. Se genera el radicado de correspondencia de entrada.
2. El formulario de radicación de entrada queda por fuera del flujo de correspondencia.

Secuencia básica de eventos

3. El usuario del proveedor auditoría de cuentas recibe un paquete de documentos de reclamaciones de SOAT y AP y determina que deben ser radicados como correspondencia de entrada.
4. La aplicación del proveedor auditoría de cuentas realiza un consumo de radicación de correspondencia entrante al servicio web ECM de OnBase.
5. OnBase recibe la solicitud y crea un formulario de radicación de correspondencia entrante.
6. OnBase genera el consecutivo de radicación de correspondencia entrante para el formulario creado.
7. OnBase retira del flujo de correspondencia el formulario de correspondencia para que no tenga trámite.
8. OnBase responde a la aplicación del proveedor auditoría de cuentas con el Document Handle del formulario nuevo.
9. La aplicación del proveedor auditoría de cuentas realiza un segundo consumo para obtener el número de radicado generado utilizando el Document Handle.
10. OnBase responde a aplicación del proveedor auditoría de cuentas con el radicado de correspondencia y la fecha/hora de radicación.

Requerimiento de datos

```
<!-- Peticion formulario correspondencia entrada -->
<Request>
  <Type>CreateUnityForm</Type>
  <UnityFormId>132</UnityFormId>
  <Keywords>
    <keyword name="asunto correspondencia">Tramite SOAT/AP
    </Keyword>
    <keyword name="Fecha del documento">29/10/2019    </Keyword>
    <keyword name="Observaciones">Texto de observacion
    </Keyword>
    <keyword name="Medio de recepción">Fisico
    </Keyword>
    <keyword name="asunto grupo">INDEMNIZACION
    </Keyword>
    <Keyword name="remitente externo">Dato
    </keyword>
    <Keyword name="Municipio Origen">dato
    </keyword>
      <keyword name="Numero identificacion"> dato
      </keyword>
      <keyword name="Area Destino">Proveedor Auditoria de Cuentas
    </Keyword>
    <Keyword name="Destinatario Interno">Proveedor Auditoria de Cuentas
    </keyword>
  </Keywords>
</Request>

<!--trama consulta radicado-->
<Request>
  <Type>DocumentQuery</Type>
  <Query>
    <DocumentHandle>123456</DocumentHandle>
    <KeywordsFilter>
      <KeywordFilterName>Radicado Correspondencia</KeywordFilterName>
      <KeywordFilterName>Fecha de radicado</KeywordFilterName>
    </KeywordsFilter>
  </Query>
</Request>
```

Los datos resaltados son los datos variables en los consumos.

El dato que puede cambiar en el paso a producción es el "UnityFormID"

Nota: Las tramas definidas pueden variar con el paso a producción por cambios en los identificadores de un ambiente a otro.

Reglas de negocio

1. El asunto enviado para las radicaciones de correspondencia siempre debe ser "Tramite SOAT-AP".
2. Las radicaciones recibidas para este proceso no deben tener flujo de correspondencia.
3. En caso de indisponibilidad de OnBase la fecha de radicado será la que se genere en el momento en que el sistema vuelva a estar disponible y se realice la radicación como se indica en el presente caso de uso.
4. Los errores del webservice van a ser por estructura de los campos y no por validaciones de la información contenida en el mismo.

CU02 –Creación de proveedores

ID	CU02
Actor(es)	Proveedor de auditoría de cuentas Aplicación del proveedor auditoría de cuentas SISE OnBase
Caso de Uso Relacionados	CU01

Descripción

Al hacer una radicación de una reclamación la aplicación del proveedor auditoría de cuentas envía la solicitud de creación de proveedor para proveedores no existentes.

Requisitos previos y suposiciones

1. El servicio web expuesto por parte de OnBase debe estar disponible.
2. Se debe garantizar que el proveedor auditoría de cuentas tenga comunicación hasta el web service de OnBase.

Condiciones Previas

1. La aplicación del proveedor auditoría de cuentas valida la existencia del proveedor y determina que no existe en SISE.

Condiciones posteriores

1. Se generó el formulario de creación de proveedores.
2. El formulario de creación de proveedores quedo en el flujo para que se gestione la creación.

Secuencia básica de eventos

Creación del formulario de creación de proveedores

1. El usuario del proveedor auditoría de cuentas recibe un paquete de documentos de reclamaciones de SOAT y AP y determina que deben ser radicados como correspondencia de entrada.
2. La aplicación del proveedor auditoría de cuentas realiza la validación de la existencia del proveedor en SISE.
3. En caso de no existir la aplicación del proveedor auditoría de cuentas envía un request para la generación del formulario de creación de proveedor.
4. OnBase recibe la solicitud y genera un formulario de creación de proveedores.
5. OnBase incluye el formulario en el flujo de creación de proveedores.
6. OnBase envía una notificación de solicitud de creación de proveedores.
7. OnBase responde a la aplicación del proveedor auditoría de cuentas con el Document Handle del formulario nuevo.

Confirmar creación de proveedores

1. El usuario de creación de proveedores ingresa a OnBase a la cola de trabajo de creación de proveedores.
2. OnBase presenta las solicitudes de creación de proveedor que no han sido atendidas.
3. El usuario de creación de proveedores selecciona una de las solicitudes de creación de proveedor.
4. El usuario de creación de proveedores gestiona la creación del proveedor en SISE.
5. El usuario de creación de proveedores selecciona la solicitud dentro de OnBase del proveedor que fue creado.
6. El usuario de creación de proveedores ejecuta la tarea de "confirmar creación de proveedor".
7. El sistema solicita confirmar la acción.
8. El usuario de creación de proveedores confirma la acción.
9. OnBase retira el formulario del flujo de creación de proveedores.

Requerimiento de datos

La trama de creación de proveedores es la siguiente:

```
<Request>
  <Type>Create Html Forms</Type>
  <Document>
    <DocumentTypeName>APRIL-F.E PROVEEDOR</DocumentTypeName>
    <FileFormat>Electronic Form</FileFormat>
    <Keywords>
      <Keyword name="NIT">2014000068</Keyword>
    </Keywords>
  </Document>
</Request>
```

Reglas de negocio

1. OnBase no debe crear más de una solicitud con los mismos datos del proveedor.
2. OnBase no debe crear una solicitud sin el número de NIT.

3. El servicio web de OnBase generará error si no se cumple con la estructura del consumo detallado en el requerimiento de datos.

CU03-DIP (Enviar Documentos)

ID	CU03
Actor(es)	Proveedor auditoría de cuentas OnBase
Caso de Uso Relacionados	CU04 CU05

Descripción

El proveedor auditoría de cuenta envía los documentos de una reclamación de SOAT o AP a OnBase a través de un proceso DIP.

Requisitos previos y suposiciones

1. Debe existir una ruta compartida para el cargue DIP.
2. El proveedor auditoría de cuentas tiene acceso a la ruta de cargue del DIP.
3. OnBase tiene acceso a la ruta del cargue del DIP.
4. Se encuentra configurado el proceso DIP en OnBase

Condiciones previas

1. Se han recibido documentos de reclamaciones SOAT o AP y se han digitalizado.

Condiciones posteriores

1. Los documentos han sido cargados a OnBase y ubicados en el expediente electrónico al que corresponde.

Secuencia básica de eventos

1. Luego de digitalizadas el proveedor auditoría de cuentas ubica las imágenes en una ruta compartida junto con su archivo de índices.
2. OnBase ejecuta periódicamente un barrido a la ruta compartida para identificar imágenes nuevas.
3. OnBase detecta un lote de imágenes nuevas.
4. OnBase toma la información del archivo de índices indexando las imágenes con la información provista y cargando las imágenes conforme a lo descrito en el plano de índices.
5. OnBase crea el reporte de verificación del proceso de cargue ejecutado.
6. OnBase incluye los documentos creados a partir del cargue en el flujo de documentos de SOAT.
7. La ejecución de los casos de uso continúa con la ejecución del caso de uso CU04.

Requerimiento de datos

1. El tipo documental SAN-Glosa Medica cambiara a SAN-liquidacion.
2. El tipo documental SAJ-Glosa Medica cambiara a SAJ-liquidacion.
3. Son obligatorios para el envío de los documentos los datos base para la organización del expediente de indemnizaciones SOAT (siniestro, año, sucursal, ramo, id reclamante, numero de factura, amparo y radicado SISE).
4. Los datos de clasificación documental son datos fijos que se especifican en el archivo de especificación para el cargue.
5. La definición de los campos a enviar para cada tipo documental es como se encuentra en el siguiente archivo **ANEXO 11**:



Estructura DIP.xlsx

Reglas de negocio

1. Para la validación del cargue de las imágenes el proveedor auditoría de cuentas enviará un identificador único de cada documento, que no se debe repetir en cargues posteriores.
2. Al cargar los documentos se enviarán con los keywords de clasificación documental a menos de que no se haya generado siniestro en SISE, dicha validación será realizada por el proveedor auditoría de cuentas.
3. Como soporte para validación del cargue se genera un listado de documentos cargados exitosamente (Ver caso de uso CU04) y el reporte de verificación de cargue DIP de OnBase (Verification report).
4. El proceso de cargue puede enviar un documento con más de un valor en la misma llave de indexación.
5. Se pueden cargar documentos de la misma reclamación en diferentes momentos a través del DIP.
6. OnBase recibe cualquier tipo de archivo, siempre que en el segundo campo del DIP se envíe el código correcto para el tipo de archivo.

CU04-Radicación correspondencia de salida

ID	CU06
Actor(es)	Proveedor de auditoría de cuentas Aplicación del proveedor auditoría de cuentas OnBase
Caso de Uso Relacionados	NA

Descripción

Creación de radicado de salida para comunicaciones de respuesta enviadas por el proveedor auditoría de cuentas.

Requisitos previos y suposiciones

1. El servicio web expuesto por parte de OnBase debe estar disponible.
2. Se debe garantizar que el proveedor auditoría de cuenta tenga comunicación hasta el web service de OnBase.

Condiciones previas

1. Se define una reclamación y se genera una comunicación para el envío, para notificar al reclamante desde el proveedor auditoría de cuentas.

Condiciones posteriores

1. Se genera el radicado de correspondencia de salida.
2. El formulario de radicación de salida queda por fuera del flujo de correspondencia.

Secuencia básica de eventos

1. La aplicación del proveedor auditoría de cuenta realiza un consumo de radicación de correspondencia saliente al servicio web ECM de OnBase.
2. OnBase recibe la solicitud y crea un formulario de radicación de correspondencia saliente.
3. OnBase genera el consecutivo de radicación de correspondencia saliente para el formulario creado.
4. OnBase retira del flujo de correspondencia el formulario de correspondencia para que no tenga trámite.
5. OnBase responde a la aplicación del proveedor auditoría de cuentas con el Document Handle del formulario nuevo.
6. La aplicación del proveedor auditoría de cuentas realiza un segundo consumo para obtener el número de radicado generado utilizando el Document Handle.
7. OnBase responde a la aplicación del proveedor auditoría de cuentas con el radicado de correspondencia saliente y la fecha/hora de radicación.

Requerimiento de datos

```
<!-- Peticion formulario correspondencia salida -->
<Request>
  <Type>CreateUnityForm</Type>
  <UnityFormId>133</UnityFormId>
  <Keywords>
    <keyword name="Anexos">dato
  </keyword>
    <keyword name="Medio de envio">Fisico
  </keyword>
    <keyword name="Observaciones">dato
  </keyword>
    <keyword name="remitente interno">Proveedor Auditoria de Cuentas
  </keyword>
    <keyword name="Area Origen">Proveedor Auditoria de Cuentas
  </keyword>
```

```

    <keyword name="Municipio Origen">Bogotá
  </keyword>
  <keyword name="Destinatario externo">dato
  </keyword>
  <keyword name="Municipio Destino">dato
  </keyword>
</Keywords>
</Request>

```

```

<!--trama consulta radicado--> <Request> <Type>DocumentQuery</Type> <Query>
<DocumentHandle>123456</DocumentHandle> <KeywordsFilter> <KeywordFilterName>Radicado
Correspondencia</KeywordFilterName> </KeywordsFilter> </Query> </Request>

```

Nota: Las tramas definidas pueden variar con el paso a producción por cambios en los identificadores de un ambiente a otro.

Reglas de negocio

1. El remitente enviado para las radicaciones de correspondencia siempre debe ser "Proveedor Auditoría de Cuentas".
2. El municipio de origen siempre debe ser Bogotá, dato fijo.
3. Las radicaciones recibidas para este proceso no deben tener flujo de correspondencia.

20. PROCESO INTEGRACIONES ONBASE PERSONA NATURALES

CU05 – Enviar trámite a Aplicación del Proveedor Auditoría de Cuentas

ID	CU03
Actor(es)	OnBase

Descripción

OnBase realiza el envío del trámite a Aplicación del proveedor auditoría de cuentas a través del servicio web dispuesto por el proveedor auditoría de cuentas para este fin.

Requisitos previos y suposiciones

1. El servidor de aplicaciones de OnBase tiene acceso al servicio web.
2. El servicio web de Aplicación proveedor auditoría de cuentas está activo.
3. El usuario de acceso al servicio web de Aplicación del proveedor auditoría de cuentas tiene acceso a enviar la información.

Condiciones previas

1. Se generó el trámite de SOAT-AP y el usuario del front completó la información.

2. Se generó un consecutivo de trámite para la información ingresada.

Condiciones posteriores

1. Se envió la información del trámite de SOAT-AP a través de un servicio web a Aplicación del proveedor auditoría de cuentas.

Secuencia básica de eventos

Envío inicial

1. Luego de que el usuario del front completa la información y se genera el consecutivo de trámite de SOAT-AP, OnBase envía el trámite a una cola de trabajo del sistema en donde se hace la transferencia de los trámites por web service.
2. OnBase procesa los trámites que llegaron a esta cola de trabajo cada 5 minutos.
3. OnBase genera el consumo del servicio web de Aplicación del proveedor auditoría de cuentas enviando la creación de un trámite de SOAT-AP.
4. El servicio web de Aplicación del proveedor auditoría de cuentas responde al consumo con un código de respuesta.
5. OnBase registra el historial de respuesta del web service.
6. Si el código de respuesta es exitoso, OnBase transita el trámite a la cola de trabajo de definición de AP con estado CREADO si es un trámite de accidentes personales. Si es un trámite de SOAT OnBase lo transita a la cola de trabajo de espera definición con estado CREADO.
7. Si la respuesta es fallida OnBase registra el fallo e intenta de nuevo la transmisión en el barrido que hace cada 5 minutos.

Envío de las imágenes

1. Luego de enviar el trámite con éxito, OnBase hace un segundo consumo para el envío de los anexos del trámite, buscando uno a uno los documentos que estén en el tipo documental SAN-Factura/Cuenta de Cobro y SAN-Documentos soportados en medio magnéticos con el mismo número de trámite. Por cada documento realiza un consumo diferente, enviando los documentos a través del servicio web.
2. OnBase procesa el envío de los anexos cada 5 minutos.
3. OnBase genera el consumo del servicio web de Aplicación del proveedor auditoría de cuentas enviando cada archivo en un consumo.
4. El servicio web de Aplicación del proveedor auditoría de cuentas responde al consumo con un código de respuesta.
5. OnBase registra el historial de respuesta del web service.
6. Si el código de respuesta es exitoso OnBase retira el archivo de los pendientes por enviar.
7. Si la respuesta es fallida OnBase registra el fallo e intenta de nuevo la transmisión en el barrido que hace cada 5 minutos.

Envío de actualización

1. Para los trámites de AP, al enviar un trámite a auditoría médica del PROVEEDOR o al ingresar el resultado de la definición, se envía una actualización del trámite a Aplicación del proveedor auditoría de cuentas.
2. OnBase genera el consumo del servicio web de Aplicación del proveedor auditoría de cuentas enviando la actualización de un trámite de AP.
3. El servicio web de Aplicación del proveedor auditoría de cuentas responde al consumo con un código de respuesta.
4. OnBase registra el historial de respuesta del web service.
5. Si la respuesta es fallida OnBase registra el fallo e intenta de nuevo la transmisión en el barrido que hace cada 5 minutos.

Requerimiento de datos

1. Se utilizará el siguiente método de autenticación para cada interacción que se vaya a realizar:

Método para la creación del token y poder realizar las diferentes peticiones.

Username XXXXXX

Password XXXXX

Example Request

```
curl --location --request POST 'http://XXXXXXX/api/v2/login' \
--form 'username=XXXXXXX' \
--form 'password=XXXXXXX'
```

Example Response

```
{
  "token":
  "eyJhbGciOiJIUzI1NiIsInR5cCI6IkpXVCJ9.eyJqdWYwIjoiVXN1YXJpbyBQcmV2aXNvcmlLCjZG1pbiI6ZmFsc2UsImV4cCI6MTU5NjAzNzA3MX0.9LP9IcX7MdmFMecMZLmUhyuCIwTUz_P7GK2rsYwoZ30"
}
```

En la creación del trámite se enviarán los siguientes datos:

CAMPO			INFORMACION
NRO. RADICADO DE CORRESPONDENCIA	DE		Alfanumérico (23)
USUARIO			Alfanumérico (30)
SUCURSAL RECLAMO			Alfanumérico (150)
RAMO			Alfanumérico (60)
IDENTIFICACION RECLAMANTE:			Alfanumérico (30)
NOMBRE RECLAMANTE:			Alfanumérico (150)
FECHA DE RECEPCIÓN			Fecha y hora
CLASE DE LOTE:			Alfanumérico (20)
FECHA REGISTRO			Fecha y hora

No. de trámite	Numérico (9)
Cantidad de anexos	Numérico (9)

El consumo de creación de trámite de SOAT-AP es el siguiente (enviando número de anexos):

Example Request

```
curl --location --request POST 'http://XXXXXXX/api/v1/tramites' \
--data-raw '{
  "no_tramite": 1,
  "nro_radicado": "31654987",
  "usuario": "OSWALDO.LESMES",
  "sucursal_reclamo": "9989798",
  "ramo": "1",
  "identificacion_reclamante": "9989798",
  "nombre_reclamante": "James R",
  "fecha_recepcion": "2020-07-24T15:54:23.607049Z",
  "clase_lote": "N",
  "cantidad_archivos": 3,
  "fecha_registro": "2020-07-30T22:54:23.607049Z"
}'
```

Example Response

201 Created

```
{
  "success": true,
  "message": "Tramite creado correctamente",
  "object": {
    "cantidad_archivos": 3,
    "clase_lote": "N",
    "fecha_recepcion": "2020-07-24T15:54:23.607049Z",
    "fecha_registro": "2020-07-30T22:54:23.607049Z",
    "no_tramite": 1,
    "identificacion_reclamante": "9989798",
    "nombre_reclamante": "James R",
    "nro_radicado": "31654987",
    "ramo": "1",
    "sucursal_reclamo": "9989798",
    "usuario": "OSWALDO.LESMES"
  }
}
```

Para el envío de los archivos de los anexos se enviarán los siguientes datos:

CAMPO			INFORMACION
NRO. CORRESPONDENCIA	RADICADO	DE	Alfanumérico (23)


```
"nombre_archivo": "file.pdf",
"extension": "pdf",
"data_archivo": "JVBERi0xLjMKJbrfrlJUVPrg=="
}'
```

Example response

201 Created

```
{
"success": true,
"message": "Archivo del tramite creado correctamente",
"object": {
"id_archivo_tramite": 5,
"no_tramite": 2,
"id_archivo": 3,
"tipo_documental": "SAJ-Informe Investigacion",
"nombre_archivo": "file.pdf",
"extension": "pdf",
"data_archivo": "JVBERi0xLjMKJbrfrOAKMyAwIG9iago8PC9UUVPrg==",
"FechaRegistro": "2020-07-29T10:40:26.469591Z"
}
}
```

Para la actualización del trámite se enviarán los siguientes datos:

CAMPO	INFORMACION
NÚMERO DE TRÁMITE	Numérico (9)
RADICADO SISE	Alfanumérico (40)
AMPARO	Alfanumérico (150)
SINIESTRO	Alfanumérico (30)
SUCURSAL DE LA POLIZA	Alfanumérico (150)
AÑO DE EJERCICIO	Numérico (9)
IDENTIFICACION DE LA VICTIMA	Alfanumérico (30)
NOMBRE DE LA VICTIMA	Alfanumérico (150)
IDENTIFICACION BENEFICIARIO	Alfanumérico (30)
NOMBRE DEL BENEFICIARIO	Alfanumérico (150)
DEFINICION	Alfanumérico (20) OBJETADO, PAGO PARCIAL, PAGO TOTAL, AUDITORIA MÉDICA, ANULADO

El consumo para actualización de trámite de AP es el siguiente:

Example Request

```
curl --location --request PUT 'http://XXXXXXX/api/v1/tramites/1' \
```

```
--data-raw
'{
  "no_tramite":          1,
  "radicado_sise":      "ksafhasfhf888484",
  "amparo":             "Gastos Médicos",
  "siniestro":          "algo",
  "sucursal_poliza":    "Manizales",
  "anio_ejercicio":     2020,
  "idendificacion_victima": "123456987",
  "nombre_victima":     "Dayana González",
  "identificacion_beneficiario": "321654987",
  "nombre_beneficiario": "Mateo González ",
  "definicion":         "PAGO PARCIAL"
}'
```

Example Response

```
{
  "success": true,
  "message": "La reclamación se encuentra ahora en trámite",
  "object": {
    "no_tramite": 1,
    "nro_radicado": "31231ffff",
    "usuario": "JOHN.BOLANOS",
    "sucursal_reclamo": "1077477566",
    "ramo": "1",
    "identificacion_reclamante": "9989798",
    "nombre_reclamante": "James R",
    "fecha_recepcion": "2020-07-24T15:54:23.607049Z",
    "clase_lote": "1",
    "cantidad_archivos": 4,
    "fecha_registro": "2020-07-27T08:37:36.912269Z",
    "radicado_sise": "ksafhasfhf888484",
    "amparo": "Gastos Médicos",
    "siniestro": "algo",
    "sucursal_poliza": "Manizales",
    "anio_ejercicio": 2020,
    "idendificacion_victima": "123456987",
    "nombre_victima": "Dayana González",
    "identificacion_beneficiario": "321654987",
    "nombre_beneficiario": "Mateo González ",
    "definicion": "PAGO PARCIAL"
  }
}
```

Los códigos de respuesta del servicio web son los siguientes:

Código	Descripción
200	Processos exitosos (Actualizaciones)
201	Processos exitosos (Creaciones)
400	Peticiones mal formadas o falta de JWT (token) en la misma.
401	Token vencido o inválido.
500	Error de servidor (Por favor informar al encargado del sistema)

VER ANEXO 12 – DETALLE SERVICIOS ONBASE



ECM Web
ServicesV2.doc

ANEXOS 13, 14 Y 15 – CÓDIGO DE BARRAS COMUNICACIONES



ESTRUCTURA
CÓDIGO DE BARRAS.c



ENTRADA.pdf



SALIDA.pdf

21. REPOSITORIO DE ARCHIVOS

Para la transmisión de archivos entre el BPO, **LA PREVISORA S.A.** y el proveedor de auditoría de cuentas, actualmente tiene un repositorio compartido ubicado en la infraestructura de **LA PREVISORA S.A.**, en la ruta <\\172.16.12.171\Int Indemnizaciones> o la ruta que la compañía defina, el cual debe mantener el proveedor de auditoría de cuentas, con el fin de asegurar el proceso, de acuerdo con los procedimientos definidos para este fin.

3.4.6 INTEGRACIÓN FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

EL PROPONENTE deberá adelantar todas las integraciones con el proveedor de recepción de la facturación electrónica o con las plataformas que se requieran para su funcionamiento adecuado.

3.4.7 INTEGRACIÓN WS SISE y APLICATIVO DEL PROVEEDOR DE AUDITORÍA DE CUENTAS

En la actualidad **LA PREVISORA S.A.** cuenta con un software administrativo Manejador de Documentos Sistema de Información llamado – SISE, que le permite el control sobre las reclamaciones originadas en los siniestros presentados a **LA PREVISORA S.A.**, para los ramos de SOAT y Accidentes Personales; permitiendo establecer su ubicación en los diferentes estados tales como: radicación, evaluación, auditoría médica, envío a línea de pago, fin línea de pagos, entre otros.

Por lo anterior, es necesario que **EL PROPONENTE** desarrolle las interfases requeridas (entrega de documentos para desarrollo de la auditoría de cuentas/recepción de documentos una vez definidas las

reclamaciones/transmisión de datos e imágenes), que le permitan a éste la interacción entre su software y **LA PREVISORA S.A.**, de acuerdo con lo que sea establecido por ésta última y que será indicado de manera detallada en el contrato una vez **EL PROPONENTE** sea seleccionado.

No obstante lo anterior, para la integración vía WS entre los aplicativos SISE y el aplicativo de **EL PROPONENTE**, se tienen implementados diferentes métodos, los cuales se describen en los documentos de especificación funcional de interfaces que se adjuntan a este documento y que debe mantener como mínimo **EL PROPONENTE** con el fin de asegurar el proceso. La documentación de los métodos de integración, se encuentran detallados en varios documentos que serán entregados al inicio del contrato.

1. Interfaz web para capturar la información correspondiente a Lote / Detalle de Lote / Radicado / Información de Siniestros y grabar esta información en las estructuras correspondientes en SISE 2G.

Las especificaciones se encuentran detalladas en los documentos:

Interfaz captura información Lote, detalle lote, radicado, siniestro.pdf. **ANEXO 16**



CO_INT_SISE_PREVG_
EF_REQ_F10.pdf

- Contrato Contract ClaimRadicated.xlsx **ANEXO 17**



Contract
ClaimRadicated.xlsx

- AMClaimRadicated_request.xml. **ANEXO 18**



AMClaimRadicated_r
equest.xml

- WSDL: APRILPRV.wsdl. **ANEXO 19**



APRILPRV.wsdl

2. Interfaz web para la recepción de la información correspondiente a los archivos RAD's 2, 3 y 4:

Interfaz Web recepción de archivos Rad 2,3 y4.pdf. **ANEXO 20**



CO_INT_SISE_PREVG_
EF_REQ_F14.pdf

- Contrato: Contract RADsLoad.xlsx. **ANEXO 21**



Contract
RADsLoad.xlsx

- Request: AMRADsLoad_request.xml. **ANEXO 22**



AMRADsLoad_reques
t.xml

- Diccionario Estructuras Rad 1, 2, 3 y 4. **ANEXO 23**



PRE-Diccionario
Datos Rad 1,2,...

3. Generación reportes de control

- Generación Reportes de control.pdf **ANEXO 24**



CO_INT_SISE_PR...

3.4.8 INTEGRACIÓN WS SUP

Para agilizar y generar controles en lo correspondiente a la creación de personas dentro del proceso de radicación, se tiene implementado un método de consulta de personas a SISE, que debe mantener como mínimo **EL PROPONENTE** con el fin de asegurar el proceso.

1. Descripción del método de consulta

A continuación, se explica brevemente el consumo y uso del servicio SearchPeople del SUP, el cual permite realizar búsquedas por diferentes criterios en la base de datos del SISE.

Servicio. <http://Servidor/Linea/FullWebServices/SUP/PRVSUP.asmx>

PARÁMETROS DE AUTENTICACIÓN DEL SERVICIO

Autenticación: AuthenticationSup

Propiedad del servicio	Propiedades
AuthenticationSupValue	<ul style="list-style-type: none"> • IdAplication: Obligatorio • KeyAplication: Obligatorio

Parámetros de entrada (RequestSearch)				
Método: SearchPerson				
No	Campo	Tipo	Longitud	Descripción
1	Cod_rol	Texto	50	código interno dentro del sise para cualquier rol
2	idRol	Numérico	2	código interno del SUP que identifica el Rol ver tabla roles
3	tipo_doc	Numérico	2	código tipo documento dentro del sise ver tabla tipo documento
4	nro_documento	Texto	20	número del documento o nit a buscar
5	name	Texto	50	Nombre o razón social a buscar
6	ID_user	Texto	20	código del usuario que realiza la consulta

Respuesta (ResponseSearch[])				
Metodo: SearchPerson				
No	Campo	Tipo	Longitud	Descripción
1	Identity	Numérico	2	Contador de respuesta
2	idRol	Numérico	2	código interno del SUP que identifica el Rol ver tabla roles
3	Rol	Texto	25	Nombre de Rol
4	Codigo	Texto	25	Código del Rol dentro del sise
5	IdPersona	Numérico	12	Código Interno sise de la persona
6	TipoDoc	Texto	50	Nombre del tipo de documento según sise
7	Documento	Texto	20	número del documento o nit a buscar

Respuesta (ResponseSearch[])				
Metodo: SearchPerson				
N o	Campo	Tipo	Longitud	Descripción
8	NombreRS	Texto	50	Nombre o razón social a buscar
9	TipoPersona	Texto	1	F: Física J: Jurídica
10	CodAbona	Numérico	2	Código interno del Sise según rol
11	CodTipoDoc	Numérico	2	Código del tipo documento según sise
12	Activo	Texto	15	ACTIVO, INACTIVO
13	Message	Texto	300	Mensaje de la consulta
14	Apellido1	Texto	150	Primer Apellido de la persona
15	Apellido2	Texto	150	Segundo Apellido de la persona
16	Nombre	Texto	150	Nombre o Razón Social en el SISE
17	CodigoCiiu	Numérico	6	Código Ciiu de la persona
18	ID_user	Texto	20	código del usuario que realiza la consulta

2. Observaciones

A continuación, se detallan datos paramétricos utilizados como parámetro de entrada del servicio.

ROLES SUP		
1	ASEGURADO	ASEGURADO
2	ABOGADO	ABOGADO
3	BENEFICIARIO	BENEFICIARIO
4	CESIONARIO	CESIONARIO
5	DIRECTOR NACIONAL	DIRECTOR NACIONAL
6	DIRECTOR COMERCIAL	DIRECTOR COMERCIAL
7	ASISTENTE TECNICO	ASISTENTE TECNICO
8	EMPLEADO	EMPLEADO
9	INTERMEDIARIO	INTERMEDIARIO
10	PROVEEDOR	PROVEEDOR
11	TERCERO	TERCERO
12	USUARIO	USUARIO

Tipo Documento		
1	CC	CEDULA DE CIUDADANIA
2	NIT	NIT
3	CE	CEDULA DE EXTRANJERIA
4	TI	TARJETA DE IDENTIDAD
5	NUI	No. UNICO IDENTIFICACION TRIBU
6	RC	REGISTRO CIVIL
11	SOC	SF
99	CV	CONVERSION

Además, al inicio del contrato se entregan los siguientes archivos del esquema de entrada y salida:

- 6. RequestSearch.xsd
- 6. ResponseSearch.xsd

3.4.9 MÓDULO DE SEGURIDAD

Los requerimientos mínimos de niveles de seguridad que **EL PROPONENTE** debe cumplir serán definidos y establecidos en detalle dentro del contrato, por **LA PREVISORA S.A.**

N°	DESCRIPCION	ASPECTO
1	EL APLICATIVO DEBE PERMITIR CONFIGURAR PERFILES Y ROLES DE USUARIOS	OBLIGATORIO
2	EL APLICATIVO DEBE PERMITIR LA DEFINICION ESPECIFICA DE PERMISOS A USUARIOS	OBLIGATORIO
3	EL APLICATIVO DEBE PERMITIR ADMINISTRAR NIVELES DE SEGURIDAD POR GRUPOS O PERFILES	OBLIGATORIO
4	EL APLICATIVO DEBE SOPORTAR CONEXIONES A TRAVÉS DE HTTPS, SI ES WEB	OBLIGATORIO
5	EL APLICATIVO DEBE ADMINISTRAR CONTRASEÑAS ENCRIPADAS	OPCIONAL
6	EL APLICATIVO DEBE SOPORTAR SEGURIDAD A TRAVÉS DE SIPOSITIVOS FISICOS	OPCIONAL
7	EL APLICATIVO DEBE CONTAR CON BLOQUEO AUTOMATICO DE USUARIOS POR INTENTOS FALLIDOS	OBLIGATORIO
8	EL APLICATIVO DEBE PERMITIR EL CONTROL DE ACCESO	OBLIGATORIO
9	EL APLICATIVO DEBE CONTAR CON HERRAMIENTAS ESPECIFICAS DE AUDITORIA Y PROPORCIONAR LOG'S DE AUDITORIA	OBLIGATORIO

10	EL APLICATIVO DEBE PODER PROPORCIONAR UN RASTRO DE AUDITORIA SOBRE LAS TRANSACCIONES EJECUTADAS POR CADA USUARIO	OBLIGATORIO
11	EL APLICATIVO DEBE PERMITIR LA ADMINISTRACION DE USUARIO, PERFILES O GRUPO Y LA CONTRASEÑA PARA CADA USUARIO	OBLIGATORIO
12	EL APLICATIVO DEBE PERMITIR CONFIGURAR Y ADMINISTRAR LA VIGENCIA DE CLAVES	OBLIGATORIO
13	EL APLICATIVO DEBE PERMITIR ESTABLECER LA CONFIGURACION QUE OBLIGUE AL CAMBIO DE CLAVES DE USUARIO PERIODICAMENTE	OBLIGATORIO

LOGS DE AUDITORIA

EL PROPONENTE deberá activar y configurar los logs de auditoría para todos los procesos parametrizables que maneje el aplicativo y de manera que permita realizar controles a los diferentes procesos administrados desde el aplicativo. También se deberán activar y configurar los logs que permitan dejar registro de los intentos y accesos a la solución.

INTERFACES DE INFORMACIÓN

APLICATIVO CORE

En la actualidad **LA PREVISORA S.A.** cuenta con un software administrativo Manejador de Documentos Sistema de Información llamado SISE que le permite el control sobre las reclamaciones originadas en los reclamos presentados a la compañía, para los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y Accidentes Personales; permitiendo establecer su ubicación en los diferentes estados tales como: radicación, evaluación, auditoría médica, y envío a línea de pago.

Por lo anterior se hace necesario que **EL PROPONENTE** cuente las interfaces necesarias que le permitan interacción con su software y el de **LA PREVISORA S.A.**:

a) Interface de entrega de documentos

En acuerdo con **LA PREVISORA S.A.** **EL PROPONENTE** deberá establecer los datos necesarios que requiere para llevar a cabo el proceso de auditoría integral y en su propuesta debe presentar la información de los campos necesarios, con su respectiva descripción.

Los datos de salida del software administrador de documentos hacia **EL PROPONENTE** son:

RAD1 Reclamaciones nuevas:

NOMBRE DEL CAMPO	TIPO	LONGITUD
NUMERO DE ENVIO	ALFANUMERICO	20
NUMERO DE RADICACION DEL DOCUMENTO DE COBRO	ALFANUMERICO	20
SUCURSAL DE RECLAMO	NUMERICO	2
FECHA DE RECLAMO	FECHA	16
IDENTIFICACION DEL RECLAMANTE	ALFANUMERICO	11
CODIGO DEL RECLAMANTE	NUMERICO	9
NOMBRE DEL RECLAMANTE	TEXTO	50
RAMO	TEXTO	50
POLIZA SISE	NUMERICO	12
SUCURSAL DE EMISION	NUMERICO	2
NUMERO DE SINIESTRO	NUMERICO	12
FECHA DE SINIESTRO	FECHA	(dd/mm/aaaa)
VALOR RESERVA POR SINIESTRO	VALOR	12
VIGENCIA DESDE	FECHA	16
VIGENCIA HASTA	FECHA	16
NOMBRES Y APELLIDOS TERCERO Y/O ASEGURADO	TEXTO	60
IDENTIFICACION TERCEROY/O ASEGURADO	ALFANUMERICO	18
NUMERO DEL DOCUMENTO DE COBRO	ALFANUMERICO	32
FECHA DEL DOCUMENTO DE COBRO	FECHA	(dd/mm/aaaa)
VALOR DEL DOCUMENTO DE COBRO	NUMERICO	12

Los anteriores datos son obligatorios y separados por TAB.

RAD1 contestaciones

NOMBRE DEL CAMPO	TIPO	LONGITUD
NUMERO DE ENVIO DE RECONSIDERACION	ALFANUMERICO	20
NUMERO DE RADICACION ORIGINAL	ALFANUMERICO	20
SUCURSAL DEL RECLAMO	NUMERICO	2
SUCURSAL DE LA POLIZA	NUMERICO	2
RAMO	TEXTO	50
NUMERO DEL DOCUMENTO DE COBRO	ALFANUMERICO	32
FECHA DEL DOCUMENTO DE COBRO	FECHA	(dd/mm/aaaa)
FECHA DEL RECLAMO	FECHA	16
VALOR DEL DOCUMENTO DE COBRO	NUMERICO	12
CODIGO DEL RECLAMANTE	NUMERICO	9
NOMBRE DEL RECLAMANTE	TEXTO	50
NOMBRES Y APELLIDOS TERCERO Y/O ASEGURADO	TEXTO	60
IDENTIFICACION TERCEROY/O ASEGURADO	ALFANUMERICO	18
NUMERO DE RADICACION DE RECONSIDERACION	ALFANUMERICO	20
POLIZA SISE	NUMERICO	12
VALOR A RECONSIDERAR	NUMERICO	12
NUMERO DEL SINIESTRO	NUMERICO	12

Aclaraciones:

La estructura de RAD1 anterior debe ser utilizada en los envíos que contienen RECONSIDERACIONES, ACEPTACIONES Y/O REUNIONES DE ACLARACIÓN DE CUENTAS. Su estructura y campos son los mismos.

Casos Especiales

RAD1 Casos de Reconsideración Técnica y/o Migración

LA PREVISORA S.A. envía el RAD1 con la misma estructura de Envíos de Contestaciones, con la única particularidad que al final de cada registro (Fila) se adicionan los siguientes CINCO campos (columnas)

CAMPO EN MANEJADOR	TIPO	LONGITUD	CARACTERISTICAS
IDENTIFICACION DEL RECLAMANTE	ALFANUMERICO	11	CORRESPONDE AL NIT PARA PERSONAS JURÍDICAS Y AL NÚMERO DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN SI ES UNA PERSONA NATURAL.
FECHA DEL SINIESTRO	FECHA	(dd/mm/aaaa)	CAMPO UBICADO EN EL MÓDULO DE SINIESTROS SUBMÓDULO CARACTERÍSTICAS.
VALOR RESERVA POR SINIESTRO	VALOR	12	CAMPO UBICADO EN EL MÓDULO DE SINIESTROS SUBMÓDULO CARACTERÍSTICAS.
VIGENCIA DESDE	FECHA	16	CAMPO UBICADO EN EL MÓDULO DE SINIESTROS MENÚ CARACTERÍSTICAS.
VIGENCIA HASTA	FECHA	16	CAMPO UBICADO EN EL MÓDULO DE SINIESTROS SUBMÓDULO CARACTERÍSTICAS.

b) Interface de Recepción de Documentos

EL PROPONENTE debe desarrollar el procedimiento que le permita generar una interface para la devolución por el sistema de **LA PREVISORA S.A.** de las cuentas (facturas) junto con la información pertinente de las objeciones y los hallazgos del proceso de auditoría integral.

Al igual debe crear mecanismos en **LA PREVISORA S.A.**, que le permita extraer e importar archivos de su software.

Se deben enviar tres archivos por envío, el primero con los datos de la factura, el segundo con el detalle de los ítems de cada factura y el tercero con el detalle de las objeciones (totales o parciales) por factura. Los nombres de los archivos son: (Rad2, Rad3, Rad4). La estructura de estas interfaces son las mismas para los envíos de facturas Nuevas, Envíos de Reconsideraciones, Aceptaciones, contestaciones y reuniones de aclaración de cuentas.

Los datos que debe devolver **EL PROPONENTE** en sus interfaces son los siguientes:

Rad2:

CAMPO	TIPO	LONGITUD
NUMERO DE ENVIO	ALFANUMERICO	20
NUMERO DE RADICADO INICIAL DEL DOCUMENTO DE COBRO.	ALFANUMERICO	20
" VALOR DEL DOCUMENTO DE COBRO"	NUMERICO	12
VALOR OBJECIONES DEL RADICADO	NUMERICO	12
VALOR SUGERIDO DE PAGO	NUMERICO	12
ESTADO DADO A LA RECLAMACIÓN POR LA AUDITORIA	NUMERICO	2

Es importante que la **EL PROPONENTE** seleccionado tenga en cuenta lo siguiente:

El Campo "Valor del Documento de Cobro" del RAD2: es el mismo Valor a Reconsiderar, y el cual es enviado originalmente por **LA PREVISORA S.A.** en el RAD1.

Lo anterior no implica desarrollos para las partes.

Rad3:

CAMPO	TIPO	LONGITUD
NUMERO DE RADICADO INICIAL DEL DOCUMENTO DE COBRO.	ALFANUMERICO	20
NUMERO ITEM DOCUMENTO DE COBRO	NUMERICO	4
CODIGO DEL TARIFARIO	NUMERICO	6
DESCRIPCIÓN TARIFARIO	TEXTO	255
CANTIDAD ITEM	NUMERICO	8
CONCEPTO DE OBJECIÓN POR ITEM	TEXTO	255
TIPO DE OBJECCION REALIZADA	NUMERICO	2
VALOR ITEM TARIFARIO	NUMERICO	12
VALOR ITEM RECLAMADO	NUMERICO	12
FECHA APROBACION ITEM AUDITORIA MEDICA	(dd/mm/aaaa)	10
VALOR ITEM APROBADO	NUMERICO	12
VALOR OBJETADO POR ITEM	NUMERICO	12
CONCEPTO DE AUDITORIA	TEXTO	80
TIPO DE AUDITORIA	NUMERICO	2
TOTAL PACIENTES POR TIPO DE AUDITORIA	NUMERICO	4

Rad 4:

CAMPO	TIPO	LONGITUD
CODIGO DE RADICACION	ALFANUMERICO	20
NUMERO ITEM DOCUMENTO DE COBRO	NUMERICO	4
CODIGO OBJECCION MEDICA	NUMERICO	12
VALOR TOTAL OBJECCION MEDICA ITEM	NUMERICO	12
CONCEPTO DE OBJECCION MEDICA (AUDITOR)	TEXTO	255
OBSERVACION A LA OBJECCION MEDICA (AUDITOR)	TEXTO	255
OBSERVACION A LA RECONSIDERACION (AUDITOR)	TEXTO	255
TOTAL PACIENTES POR CODIGO DE OBJECCION MEDICA	NUMERICO	6

Para el adecuado funcionamiento de las interfaces se requiere que la información anterior se maneje en forma parametrizada, actualizada y vigente en todo lo que se refiere a normas que regulen el tema.

Para que la información coincida con nuestra base de datos **EL PROPONENTE** deberá entregar con la invitación y en medio magnético, los códigos de objeciones que posea, con el fin de unificar la información en todo lo referente a la auditoría integral.

EL PROPONENTE seleccionado y **LA PREVISORA S.A.** desarrollarán en conjunto un cronograma de actividades en donde se incluya un plan de pruebas y donde se garantice la transferencia de datos, la cual debe ser coordinada posterior a la adjudicación.

HERRAMIENTA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

LA PREVISORA S.A. cuenta actualmente con una herramienta de gestión documental, cuyo aplicativo se llama OnBase, con este aplicativo se soportan todos los procesos de indemnizaciones de los ramos de SOAT y Accidentes Personales y todo su flujo documental. Para iniciar el análisis de las reclamaciones se requiere que se haya surtido este proceso porque no se realiza ningún análisis con físicos, todo se realiza a través de imágenes a las cuales se accede a OnBase.

EL PROPONENTE seleccionado deberá contemplar durante la ejecución del contrato integraciones a través de web services u otros métodos que permita alimentar o recibir información desde sus aplicativos al sistema core o herramienta de gestión documental de **LA PREVISORA S.A.**, de acuerdo con lo que sea establecido

por ésta última y que será indicado de manera detallada en el contrato una vez **EL PROPONENTE** sea seleccionado.

PÁGINA WEB

EL PROPONENTE deberá contar con una página Web que suministrará a los actores del proceso (**LA PREVISORA S.A.**, IPS, auditores, investigadores), la información de auditoría integral necesaria para otorgar información inherente al presente contrato. Esta página WEB solo debe servir para consulta y debe estar actualizada de acuerdo con los ANS establecidos para el proceso.

Es necesario que **EL PROPONENTE** desarrolle las interfaces requeridas, que permitan la interacción entre la página y los sistemas de **LA PREVISORA S.A.**, de acuerdo con lo que sea establecido por ésta última y que será indicado de manera detallada en el contrato una vez **EL PROPONENTE** sea seleccionado.

La página web debe garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos consultados por los diferentes actores del proceso.

3.4.10 SOFTWARE DE AUDITORIA INTEGRAL DE CUENTAS

LA PREVISORA S.A. realizará visitas a las instalaciones de **LOS PROPONENTES**, con el fin de validar:

1. Instalaciones físicas
2. Módulos de software ofrecido
3. Datacenter
4. Datacenter alternativo
5. Herramienta web
6. Otros aspectos relevantes del proceso

Para garantizar la operación, **EL PROPONENTE** seleccionado debe contar con un software de auditoría médica especializado en sus oficinas y que como mínimo permita la administración de todos los servicios objeto de esta contratación de manera integrada. El software debe contener como mínimo los siguientes módulos, y así mismo tener la flexibilidad de permitir la creación de módulos adicionales de ser necesario.

NOTA: Si de la visita se concluye que no cumple con alguno de los numerales detallados anteriormente y con los requerimientos técnicos y tecnológicos, **LA PREVISORA S.A.** se reserva la facultad de rechazar la oferta

1. MÓDULO DE AVISO DE SINIESTROS (AVISOS SIRAS Y OTROS)

Dentro de este módulo se debe incluir la información que es extraída desde SIRAS de manera que sirva para llevar un control de las atenciones que son avisadas a través de este mecanismo e igualmente poder generar reportes frente a dichos avisos que permitan validar una vez son presentadas estas reclamaciones que IPS reportan y cuáles no.

Igualmente, desde este módulo se debe activar la auditoría concurrente según sean las IPS seleccionadas.

2. MÓDULO AUDITORÍA CONCURRENTE

El módulo de auditoría concurrente, el cual debe estar conectado/integrado con el módulo de avisos SIRAS, debe capturar la información de los pacientes auditados presencialmente en tiempo real (máximo una hora después de realizada la auditoría concurrente, la información debe estar disponible para **LA PREVISORA S.A.**), las actividades, procedimientos e intervenciones, observaciones del profesional de salud en relación con la pertinencia y su justificación o argumentación y un resumen de los aspectos relevantes de la atención del paciente. Este módulo debe interactuar con la auditoría documental y manejar la información histórica para la toma de decisiones relacionadas con los pacientes auditados. A continuación se describen otras funcionalidades:

- a) El seguimiento y control a la auditoría concurrente que permita verificar el cumplimiento de las horas contratadas y las IPS auditadas.
- b) La identificación de los pacientes que tuvieron auditoría concurrente.
- c) El control y consulta de la información histórica de los pacientes, teniendo en cuenta la definición del censo, y la interacción entre la información recolectada de la auditoría concurrente y la documental por IPS.
- d) La captura y consulta de la información de los pacientes reconocidos en la auditoría médica concurrente.
- e) La programación de las visitas a realizar a las IPS de acuerdo con las horas establecidas en este documento.
- f) La parametrización de las normas (decreto 2423, garantía y calidad, etc.), protocolos y guías de manejo.
- g) Seguimiento a la labor realizada por cada uno de los médicos auditores que realizaron la labor, permitiendo generar estadística que permitan medir su labor.
- h) Otras funcionalidades que se consideren importantes por parte de **EL PROPONENTE** de acuerdo con su experiencia.

3. MÓDULO APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE POLÍTICA DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y TRATAMIENTO DE FRAUDE

Dentro de la política de prevención, detección y tratamiento de reclamaciones atípicas se tiene un procedimiento establecido desde la generación de una serie de señales de alerta que deben estar integrados desde el mismo aviso de siniestro (SIRAS).

Luego de la identificación de cada riesgo se debe evaluar el diseño y la implementación del control. Los controles antifraude deberán estar implícitos en el sistema de control interno del proceso; todos los proveedores involucrados en este proceso, así como los funcionarios son responsables de dichos controles y deben asegurar su cumplimiento.

Para cada control se debe evaluar si el diseño de éste es adecuado para la mitigación del riesgo. En caso de presentarse deficiencias en el diseño o la operatividad de los controles asociados a un riesgo de fraude, debe evaluarse si el conjunto de controles tal y como están diseñados u operando mitigan efectivamente el

respectivo riesgo. Si se concluye que el conjunto no está siendo efectivo, los responsables de los controles deberán establecer controles adicionales o controles alternos que efectivamente mitiguen el riesgo.

EL PROPONENTE deberá presentar el detalle del módulo diseñado para realizar todo este proceso.

4. MÓDULO AUDITORÍA DOCUMENTAL, TÉCNICA, MÉDICA Y JURÍDICA

EL PROPONENTE debe describir el módulo en donde se registra la reclamación desde el momento que es presentada a **LA PREVISORA S.A** por el reclamante. Este debe tener controles automáticos para las diferentes etapas del proceso como vigencia de la póliza en la fecha del siniestro, dobles cobros, segundas cuentas de un mismo siniestro, límites de cobertura por amparo, tarifas de servicios según manual tarifario y controles de reserva; en este se deben registrar todas las observaciones de los usuarios que intervienen en el proceso de auditoría de las reclamaciones.

En este módulo se debe registrar todos los movimientos de la reclamación y hacer seguimiento a cada movimiento desde la recepción hasta que la definición, incluyendo la remisión de dichas definiciones.

Se debe contar con una plataforma a la cual se permita ingresar a través de una URL, el acceso a los diferentes módulos y herramientas debe estar dado de acuerdo con el perfil del usuario.

EL PROPONENTE debe describir claramente dentro de este módulo como son utilizadas las diferentes herramientas de RPA, utilización de la información digital, factura electrónica y demás aspectos que permitirán hacer más eficiente la operación.

EL PROPONENTE debe contar con software para la captura, validación y consolidación de los RIPS. Esto de acuerdo con lo descrito respecto al tema en este documento.

El módulo debe contener todo lo relacionado con la generación de cartas de objeciones (totales o parciales) de acuerdo con lo que se establezca para tal fin.

Igualmente, el módulo debe estar parametrizado; debe contar las tablas que permitan ejercer el control administrativo de la auditoría de las reclamaciones y tomar la información contenida en ellas como punto de referencia para realizar la auditoría médica:

a) Administrativas:

1. Auditores concurrentes por zona
2. Auditores documentales
3. Analistas de cuentas
4. Analistas de señales de alerta (política antifraude)
4. Evaluadores de control de calidad

b) Médica - Técnica:

1. Objeciones (técnicas y médicas)
2. Tarifas Decreto 2423 (Manual tarifario SOAT) años 1996, 2008 a 2014 y siguientes

3. Material de Osteosíntesis, medicamentos e insumos y comportamiento
4. Tarifas de transporte interinstitucional.
5. Tabla de convenios de **LA PREVISORA S.A.** para el ramo de Accidentes Personales.
6. Siniestros tipo

Así mismo, el módulo entre otros aspectos deberá:

- a) Interactuar con la información capturada en los módulos de avisos (SIRAS), auditoría concurrente, control de fraude, entre otros; para la toma de decisiones.
- b) Controlar la información histórica por paciente, incluyendo todas y cada una de sus reclamaciones, ya sea de información recopilada durante la labor de auditoría.
- c) Generar alertas que permitan evaluar la coherencia de los diagnósticos, procedimientos, tablas, etc., con el fin de tomar la decisión más adecuada.
- d) Contar con filtros de información (póliza, tomador, amparos) para el ramo de accidentes personales.
- e) Información/grabaciones de las auditorías telefónicas realizadas a las reclamaciones.
- f) Toda la información que sea requerida para contar con la trazabilidad de las reclamaciones.

5. MÓDULO DE ATENCIÓN SOLICITUDES A IPS

Este módulo debe contener/permitir la captura, consulta, control y seguimiento administrativo de las reuniones de aclaración de cuentas médicas y su resultado; es decir, recibir la información para el proceso de atención de las solicitudes de las IPS de acuerdo con lo descrito en este documento relacionado con el tema.

EL PROPONENTE de realizar la descripción detallada de este módulo, incluyendo lo que se describe en el modelo de atención solicitado **por LA PREVISORA S.A.** relacionado con los procesos de autogestión a través de la página de la compañía que se requiere implementar con los reclamantes como son: consulta de reclamaciones (pagos, objeciones, aceptaciones), generación automática de depuraciones de cartera, generación automática de agendamiento de reuniones, generación automática de certificados de agotamiento de cobertura, entre otras funcionalidades.

6. MÓDULO DE GESTIÓN

EL PROPONENTE deberá contar con un módulo de gestión que permita la administración y seguimiento de la información de los pacientes y facturas auditadas, la generación de los reportes, indicadores y demás información requerida para la ejecución del presente contrato.

Para las consultas que realice **LA PREVISORA S.A.** el módulo debe permitir la parametrización de las consultas y los reportes por fechas, ramos, zonas, reclamantes, amparos, identificación de pacientes.

Las consultas y reportes del módulo de gestión podrán ser modificados por **LA PREVISORA S.A.** en cualquier momento previo aviso a **EL PROPONENTE** seleccionado. Las modificaciones empezarán a aplicar a partir del primer día hábil del mes siguiente a la solicitud. Los usuarios que deben tener acceso a este módulo serán definidos por **LA PREVISORA S.A.**

Dentro de este módulo se debe incluir toda la información respecto a la analítica de datos que realiza **EL PROPONENTE** y con la cual cuentan las diferentes líneas del proceso para su gestión diaria. Se debe desarrollar todo lo indicado dentro de este documento relacionado con analítica de datos, incluyendo la generación de información de siniestro tipo.

3.4.11 OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR

1. INFRAESTRUCTURA EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA PREVISORA S.A.

EL PROPONENTE seleccionado en el evento de que necesite para prestar el servicio contratado instalar o dar acceso al (los) aplicativos en la infraestructura de **PREVISORA S.A.** debe tener en cuenta la compatibilidad que defina previamente ésta.

Todo elemento que se conecte a la red de **PREVISORA S.A.** debe poderse configurar con protocolo 802.1x.

2. CONTROL DE CALIDAD AL PROVEEDOR

LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho en cualquier momento de la vigencia, a hacer control de calidad y seguimiento a las actividades realizadas por **EL PROPONENTE** para el cabal cumplimiento de este contrato.

Para ello, el área que realice el control de ejecución del contrato destinará a quien estime conveniente, para que lleve a cabo el control de las obligaciones, la verificación de la estructura humana y tecnológica, los procesos y los resultados obtenidos, con el fin de solicitar los ajustes que garanticen el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades especificadas en el presente documento, en la propuesta, en el contrato y en las actas que se suscriban.

3.4.12 OBLIGACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO

Además de las señaladas en la Ley, **EL PROPONENTE** seleccionado estará obligado a:

1. Prestar los servicios a que se refiera al contrato celebrado con **LA PREVISORA S.A.** con la máxima diligencia exigible a un profesional calificado, contando para ello con la estructura operativa ofrecida por **EL PROPONENTE** seleccionado en la oferta de servicios y/o la que se requiera para el cabal cumplimiento del contrato con **LA PREVISORA S.A.** y un personal debidamente calificado, entrenado, contratado y pagado por **EL PROPONENTE** seleccionado, para realizar las tareas necesarias durante el desarrollo del objeto del contrato.
2. **EL PROVEEDOR** deberá que los resultados de la auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica, sean concordantes con las normas, políticas y procedimientos actuales y que a futuro sean expedidas por los entes reguladores de vigilancia y control (Superintendencia Financiera, Ministerio de Salud y Protección Social, Superintendencia de Salud, entre otras) que afecten las indemnizaciones

de los seguros de Accidentes Personales o de SOAT, y conforme a los procedimientos definidos para ello y que se encuentran contenidos en los manuales respectivos que será entregado por **LA PREVISORA S.A.** a **EL PROPONENTE** seleccionado y que harán parte integral de contrato.

3. Cumplir con todas las obligaciones que consten en la propuesta y las que señale la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto de este y/o para su mejoramiento, siempre y cuando dichos cambios no afecten el valor de la propuesta ni vayan en contra del objeto del contrato.
4. Disponer para la ejecución del contrato el uso del software de seguimiento con que cuenta **EL PROPONENTE** seleccionado, que permita el registro de los documentos y el control de éstos en cada una de las etapas del proceso.
5. Adelantar las adecuaciones tecnológicas que sean requeridas bien sea para la optimización y/o modificación del proceso o para el cumplimiento normativo que pueda surgir durante el desarrollo del contrato de manera conjunta con **LA PREVISORA S.A.** Para tal fin **EL PROPONENTE** seleccionado se compromete a realizar los mantenimientos y las actualizaciones de ley o propias del software que el aplicativo presente durante la vigencia del contrato sin costo adicional. No obstante lo anterior, en los casos en que dichas adecuaciones tecnológicas requieran desarrollos sobre el software de **EL PROPONENTE** seleccionado, éstos deberán ser acordados por las partes incluyendo los tiempos requeridos y los costos en los que hubiere lugar, los cuales serán a cargo de **LA PREVISORA S.A.**
6. Agotar para cada reclamación el procedimiento contratado de acuerdo con las definiciones y políticas de **LA PREVISORA S.A.** Este proceso deberá hacerse dentro del plazo máximo definido en la invitación y en la propuesta de servicios.
7. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía presentada o detectada en relación con los servicios de salud prestados por las entidades a los accidentados y/o situaciones inconsistentes recurrentes que hagan pensar que las Instituciones Hospitalarias y/o Personas Naturales puedan estar incurriendo en conductas que van en contra de las normas que las rigen. Este reporte se debe realizar a la persona que ejerza la supervisión del contrato.
8. Programar en coordinación con **LA PREVISORA S.A.**, las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del objeto del contrato.
9. Abstenerse de elaborar sin autorización de **LA PREVISORA S.A.** cualquier comunicación o documento dirigido a alguna IPS o persona reclamante. De tal forma, se compromete a generar las comunicaciones, las cuales canalizará directamente a **LA PREVISORA S.A.** con toda la información y documentación recibida, para que sea ésta quien firme las comunicaciones a que haya lugar, garantizando que lo allí solicitado corresponde a la reclamación, de acuerdo con el procedimiento que sea definido para ello. Igualmente, teniendo en cuenta las implicaciones legales que conlleva la generación de cualquier comunicación dirigida a los reclamantes, **EL PROPONENTE** seleccionado y por extensión sus funcionarios, se abstendrán de suscribir en nombre propio cualquier tipo de pronunciamiento en relación con la definición de la indemnización pretendida, ya que esto corresponde exclusivamente a **LA PREVISORA S.A.**, conforme los lineamientos que en tal sentido ha proferido la Superintendencia Financiera.
10. Llevar registro diario de las instituciones y/o entidades consultadas telefónicamente, así como de lesionados, conductores, asegurados, entre otros, tomando los datos del siniestro como: centro asistencial, diagnóstico, tratamiento y si hubo o no hospitalización, siempre y cuando esta información sea suministrada por la institución y/o persona consultada, cuando no sea así, dejar registro del hecho. Todo lo anterior deberá quedar registrado en el sistema de información de **EL PROPONENTE** seleccionado.
11. Enviar a **LA PREVISORA S.A.** los informes previamente acordados garantizando la calidad y consistencia de la información contenida en éstos, hasta tanto **LA PREVISORA S.A.** pueda obtener

dichos reportes, directamente del DATAWAREHOUSE o la herramienta tecnológica que se defina para tal fin.

12. Mantener permanentemente actualizado el software de seguimiento **EL PROPONENTE** seleccionado, incluyendo todo el histórico de la reclamación para consulta permanente de los funcionarios de **LA PREVISORA S.A.**, dejando evidencia de la justificación de cualquier cambio que se hubiese realizado en el histórico de ésta, al igual que el funcionario que lo ejecutó.
13. Definir de común acuerdo con **LA PREVISORA S.A.**, las políticas y reglamentos que delimitarán la frecuencia de las reuniones y convocatoria, así como los atributos y competencias que deberá seguir el Comité de Operación conformado por las Partes, cuyos propósitos principales serán propender por la debida ejecución y desarrollo del contrato y la efectiva resolución de inconsistencias que se presenten durante la ejecución de este.
14. Permitir a los auditores internos y externos de **LA PREVISORA S.A.**, realizar sus funciones de control y vigilancia en forma adecuada, así como otros órganos externos reguladores; esto incluye, la obligación de entregar a **LA PREVISORA S.A.** cualquier información que ella requiera, siempre y cuando esté relacionada con el contrato y las responsabilidades impuestas por la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier otra autoridad. En los casos en los que dicha información o documentación tenga el carácter de confidencial, **EL PROPONENTE** seleccionado manifestará esta situación y de común acuerdo entre las partes se validarán los mecanismos probatorios alternativos, que permitan obtener el resultado de la auditoría sin vulnerar la limitación de reserva.
15. Mantener en todo momento la calidad del servicio contratado obligándose a solucionar de manera inmediata los hechos propios o de terceros que desmejoren la calidad del mismo tales como, hurto o daños a los bienes y equipos utilizados, conflictos laborales al interior de su empresa, desvinculación masiva de empleados, obsolescencia de sus equipos, cambios regulatorios en materia del Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito – SOAT, entre otros, casos en los cuales **EL PROPONENTE** seleccionado deberá responder por perjuicios derivados de sus errores u omisiones.
16. Apoyar a **LA PREVISORA S.A.** cuando así se requiera en el estudio que deba ser realizado para la generación/actualización de convenios con las IPS, su administración y mantenimiento. Estos convenios son necesarios para la adecuada atención de los asegurados de **LA PREVISORA S.A.** en las pólizas de Accidentes Personales.
17. Apoyar a **LA PREVISORA S.A.** cuando sea necesario contar con expertos médicos como testigos en procesos jurídicos en contra de ésta, con ocasión del proceso de definición de las reclamaciones de los ramos de SOAT y AP, sin que por esta razón se entienda como vinculado o responsable en el desarrollo y resultado de los diferentes procesos judiciales.
18. Prestar el servicio, administración y operación del proceso de auditoría integral de acuerdo con lo que se describe en detalle en este documento.
19. Guardar total reserva de la información que le sea confiada por razón del presente documento y en desarrollo del contrato, ya que la misma es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.**
20. Acatar las instrucciones que para el desarrollo del contrato le imparta **LA PREVISORA S.A.** por conducto de la persona que ejerza la supervisión.
21. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales (pre-contractual, contractual y post-contractual), evitando dilaciones.
22. Constituir a su costa la(s) póliza(s) con la(s) garantía(s) exigida(s) en el contrato y mantenerla(s) vigente(s) en los términos de este.
23. Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias, derivadas de la ejecución del contrato, y efectuar los pagos correspondientes a impuestos que se generen con el contrato, dentro de los términos de ley.

24. Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa con que se cuenta para el cumplimiento del objeto contractual, desarrollar todas las obligaciones que sean necesarias e inherentes para su cabal ejecución.
25. Asegurar a **LA PREVISORA S.A.** que el objeto contratado se cumplirá con la mejor calidad y dentro de los plazos, tiempos y/o términos acordados y establecidos con **LA PREVISORA S.A.**
26. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** a través de la persona que ejerza la supervisión acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
27. Dar cumplimiento a las obligaciones con el Sistema General de Seguridad Social, (salud, pensiones y riesgos laborales) y parafiscales, tales como ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo establecido en la Ley 789 de 2002.
28. Radicar las facturas del servicio prestado, de acuerdo con lo establecido en el contrato y dentro de los plazos convenidos.
29. Al acceder a los sistemas o software de **LA PREVISORA S.A.** y/o a recopilar, conocer, almacenar y/o administrar información personal privada y sensible de los funcionarios, clientes, terceros y usuarios en general de **LA PREVISORA S.A.**, **EL PROPONENTE** seleccionado se obliga a: a) Mantenerla bajo especiales condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado, utilizándola exclusivamente para las finalidades establecidas en el contrato y/o las autorizadas por el titular de la información con el fin de cumplir con el objeto del presente contrato. b) Cumplir con todas las obligaciones en materia de protección de datos personales en su calidad de encargado del tratamiento de estos datos, particularmente estableciendo políticas y procesos en la materia, y cumplir con la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** c) Garantizar el adecuado manejo de la información confidencial de los clientes de **LA PREVISORA S.A.** y que la información suministrada a ésta sea cierta, fidedigna y actualizada y que corresponda a la realidad de los datos.
30. Reportar inmediatamente al supervisor del contrato, cualquier evento/incidente de seguridad de la información que vulnere la integridad, disponibilidad y/o confidencialidad de la información que le ha entregado **LA PREVISORA S.A.** para el desarrollo del contrato. **EL PROPONENTE** seleccionado entregará un informe detallado en el que se indiquen los antecedentes del evento, la descripción de los hechos, el análisis y acciones que se tomaron para contener la situación y evitar posibles perjuicios. Igualmente deberá, si se considera necesario, realizar el reporte del accidente a las autoridades, de acuerdo con las leyes y regulaciones existentes y aplicables, el cual entregará al supervisor del contrato como prueba de su gestión.
31. Autorizar a **LA PREVISORA S.A.** a realizar auditorías de monitoreo de la correcta ejecución del objeto del contrato y el cumplimiento de lo establecido, así como la ejecución de pruebas de seguridad, cuando esto sea requerido.
32. Autorizar a **LA PREVISORA S.A.** realizar la evaluación y auditoría del cumplimiento de las obligaciones frente al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio, con el fin de verificar el cumplimiento de estos.
33. Las demás obligaciones inherentes y necesarias para la ejecución a cabalidad del objeto del contrato, incluidas las que se relacionan en la propuesta presentada **EL PROPONENTE** seleccionado.

3.4.13 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

EL PROPONENTE seleccionado se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a dar cumplimiento a la legislación ambiental vigente, que tenga relación directa con el objeto del contrato, asumiendo cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de estos requisitos. **EL PROPONENTE** seleccionado se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a realizar una correcta segregación, almacenamiento, aprovechamiento y/o disposición final de los residuos del bien o servicio provisto. Los residuos generados serán clasificados según sus características, teniendo en cuenta la legislación ambiental vigente emitida por el Gobierno Nacional. **EL PROPONENTE** seleccionado se compromete a realizar sus actividades velando por el ahorro y uso eficiente de los recursos.

3.4.14 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

EL PROPONENTE deberá certificar y detallar la información relevante sobre su plan de continuidad de negocio (BCP Y DRP), especificando ubicación, puestos de atención, infraestructura alternativa, entre otros, respaldo de los sistemas de energía, comunicación y tecnológico, tiempos estimados de reinicio de operación en caso de presentarse un evento catastrófico que conlleve la suspensión total de servicios en la ciudad de Bogotá. **LA PREVISORA S.A.**, solicitará soportes anualmente de las pruebas que debe realizar el proveedor donde se evidencien la efectividad de este.

EL PROPONENTE deberá garantizar la implementación de Planes de Contingencia y Continuidad aplicables a los servicios prestados a **LA PREVISORA S.A.**, los cuales deberán estar debidamente documentados y probados. Tanto el RTO como el RPO del servicio suministrado por el proveedor, deben estar acordes con los establecidos en el BIA del proceso.

Los planes de continuidad del negocio deben cubrir por lo menos los siguientes aspectos:

- Identificación de los riesgos que pueden afectar la operación
- Análisis de Impacto al Negocio (BIA), especificando RTO y RPO
- Actividades a realizar cuando se presentan fallas
- Alternativas de operación y regreso a la actividad normal

EL PROPONENTE debe tener la capacidad de reemplazar el software o hardware puesto por ellos que falle en un tiempo no mayor a cuatro (4) horas calendario. Para equipos y software de auditores y operadores el tiempo de falla no puede ser mayor a cuatro (4) horas.

LA PREVISORA S.A. verificará que los planes, en lo que corresponden a los servicios convenidos, funcionen en las condiciones pactadas.

Así mismo, **LA PREVISORA S.A.** participará en las pruebas integrales de continuidad que realice **EL PROPONENTE** y/o invitará a éste a participar en las pruebas internas que realice.

El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la ejecución del proyecto de ser necesario, previo acuerdo entre las partes, y deberá mantenerse actualizado por **EL PROPONENTE** durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten.

En caso de que el Plan de Continuidad del Negocio de **EL PROPONENTE** seleccionado tenga carácter de confidencial, se deberá anexar carta firmada por el representante legal donde se manifieste que cuentan

con un Plan de Continuidad del Negocio y que éste tiene la clasificación de Confidencial e indicar el número de ejercicios contemplados y ejecutados.

EL PROPONENTE debe tener en cuenta que **LA PREVISORA S.A.**, durante la ejecución del contrato podrá solicitar certificaciones de las pruebas que se realicen sobre el Plan de Continuidad del Negocio.

3.4.15 PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP)

Teniendo en cuenta que **EL PROPONENTE** proporcionará la infraestructura central que soporta el aplicativo de auditoría y la funcionalidad de la página web, éste deberá contar con los protocolos del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y tendrá que adjuntarlos dentro de la propuesta presentada.

El Plan de Recuperación de Desastres (DRP) podrá ser ajustado durante la fase de ejecución del proyecto de ser necesario, previo acuerdo entre las partes, y deberá mantenerse actualizado por **EL PROPONENTE** durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten.

En caso de que el Plan de Recuperación de Desastres (DRP) de **EL PROPONENTE** seleccionado tenga carácter de confidencial, se deberá anexar carta firmada por el representante legal donde se manifieste que cuentan con un Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y que éste tiene la clasificación de Confidencial e indicar el número de simulacros contemplados y ejecutados.

EL PROPONENTE debe tener en cuenta que **LA PREVISORA S.A.**, durante la ejecución del contrato podrá solicitar certificaciones de las pruebas que se realicen sobre el Plan de Recuperación de Desastres (DRP).

3.4.16 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO GENERALES

EL PROPONENTE acepta y se acoge a la tabla de acuerdos de niveles de servicio descritos en el **ANEXO #2 – TABLA DE CORRECTIVOS**.

El incumplimiento por parte de **EL PROPONENTE** seleccionado relacionado con todas las actividades descritas en el presente documento de condiciones definitivas dará aplicación a la tabla de correctivos.

CAPÍTULO IV ASPECTOS CALIFICABLES

Sólo se calificarán las propuestas que después de ser evaluadas en su integridad queden habilitadas, es decir, que aun cuando se haya solicitado la subsanación de los requerimientos éstos hayan cumplido con lo solicitado en el documento de condiciones definitivas.

Entre las propuestas habilitadas se realizará la selección de la propuesta más favorable para la compañía que será aquella que obtenga el mayor puntaje de acuerdo con lo siguiente

4.1. FACTORES DE CALIFICACIÓN

ASPECTOS CALIFICABLES	PUNTAJE MAXIMO
ASPECTOS TECNICOS	
HORAS ADICIONALES	390
RECLAMACIONES ADICIONALES	100
SERVICIOS ADICIONALES	100
PROPUESTA ECONOMICA	
Se le otorgarán máximo cien (100) puntos a EL PROPONENTE que dentro de su oferta ofrezca Valor hora auditoría concurrente, que no supere el valor hora de \$60.695 INCLUIDO IVA	100
Se le otorgarán máximo cien (100) puntos a EL PROPONENTE que dentro de su oferta ofrezca Valor de auditoría de las reclamaciones cuyo valor sea superior o igual a \$500.000, que no supere el valor de \$25.349 INCLUIDO IVA	100
Se le otorgarán máximo cien (100) puntos a EL PROPONENTE que dentro de su oferta ofrezca Valor de auditoría de las reclamaciones cuyo valor sea inferior a \$500.000, que no supere el 80% del valor de la tarifa ofertada	100
Apoyo a la industria Nacional	50
Aspectos Ambientales	50
Personal en condición de discapacidad	10
TOTAL	1000

ASPECTO ECONOMICO

1. HORAS ADICIONALES (390 PUNTOS)

Se le otorgarán máximo trescientos noventa (390) puntos a **EL PROPONENTE** que dentro de su oferta y, **entendiendo que lo exigido en este numeral es adicional** Mayor número de horas adicionales al número mínimo obligatorio en el documento de condiciones definitivo para auditoría concurrente.

Las propuestas se ordenarán de mayor a menor número de horas adicionales, y se le asignará el mayor puntaje a la propuesta que ofrezca mayor número de horas adicionales al número mínimo obligatorio en total de la propuesta, y las demás ofertas serán calificadas por regla de tres inversa.

2. RECLAMACIONES ADICIONALES 100 PUNTOS

Se le otorgarán máximo cien (100) puntos al proponente que dentro de su oferta y, **entendiendo que lo exigido en este numeral es adicional** Cantidad de reclamaciones adicionales revisadas dentro del proceso de depuración de cartera, de acuerdo con el mínimo obligatorio establecido en el documento de condiciones definitivo.

Las propuestas se ordenarán de mayor a menor cantidad de reclamaciones adicionales, y se le asignará el mayor puntaje a la propuesta que ofrezca mayor Cantidad de reclamaciones adicionales revisadas dentro del proceso de depuración de cartera, de acuerdo con el mínimo obligatorio establecido en total de la propuesta, y las demás ofertas serán calificadas por regla de tres inversa.

3. SERVICIOS ADICIONALES 100 PUNTOS

Se le otorgarán máximo cien (100) puntos al proponente que dentro de su oferta y, **entendiendo que lo exigido en este numeral es adicional** Servicios adicionales a los solicitados en el documento de condiciones definitivo sin ningún costo relacionados con:

1. Mayor contención del gasto.
2. Servicios no obligatorios definidos en este documento y que contribuyan a disminuir el costo del contrato.
3. Otros servicios adicionales.

PROPUESTA ECONOMICA

Dentro de la propuesta se debe incluir la tarifa diferenciada así:

1. **Auditoría integral de las reclamaciones:** Dentro del proceso de auditoría integral de las reclamaciones de SOAT y Accidentes Personales, el cual contempla todos los servicios descritos dentro de esta invitación, se reconocerá máximo por cuenta nueva* por una única vez el valor de VEINTICINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS (\$25.349) incluido IVA.

Adicionalmente en consideración de lo indicado en la numeral 3.3.3 CONDICIONES OBLIGATORIAS, 4. AUDITORÍA MÉDICA, TÉCNICA Y JURÍDICA, 2.4. Validación monto reclamado (segmentación), la tarifa será diferencial entre las reclamaciones menores a \$500.000 (expres) y reclamaciones iguales o mayores a \$500.000, no debiendo ser la tarifa de reclamaciones menores a \$500.000 más del 80% del total de la tarifa.

* **Cuenta nueva:** Son las reclamaciones avisadas por primera vez a la compañía y pueden corresponder a una primera cuenta, segunda u otras.

2. **Proceso de auditoría concurrente:** Respecto al proceso de auditoría concurrente el cual se describe en detalle dentro de esta invitación, mínimo se deben realizar 3.528 horas durante el mes, por un valor hora de SESENTA MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS (\$60.695) incluye IVA.
3. Costos por integraciones, migración, desarrollo y cualquier otra actividad requerida para el inicio del proceso en caso de ser seleccionado, será máximo de DOSCIENTOS TREINTA OCHO MILLONES DE PESOS (\$238.000.000) incluido con IVA.

La oferta que supere el presupuesto asignado para esta contratación será rechazada.

EL PROPONENTE deberá expresar la oferta en pesos colombianos de acuerdo con el formato de propuesta debidamente diligenciado.

Dentro del valor de la propuesta, se deberá incluir los costos directos e indirectos, imprevistos, utilidades y los demás costos que **EL PROPONENTE** considere necesario para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato.

Si se presentan diferencias entre el original de la propuesta y la copia escrita o en el archivo magnético, prevalecerá el original escrito. Si existe discrepancia entre cifras y textos, se dará prelación a los textos.

Los valores que resulten de la presentación, revisión y evaluación de la oferta económica, y que arroje decimales, se aproximará dicho valor al peso, unidad o entero mediante la siguiente metodología: cuando la fracción decimal del valor sea igual o superior a cinco (5) se aproximará por exceso al peso o unidad, y cuando la fracción del valor sea inferior a cinco (5) se aproximará por defecto al peso o unidad.

EL PROPONENTE deberá presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, la cual incluirá todos los gastos en que pueda llegar a incurrir éste en la ejecución del contrato y que soportan de forma integral las condiciones mínimas y los aspectos adicionales ofertados.

No se aceptan propuestas parciales, alternativas o condicionadas, de lo contrario la propuesta será rechazada.

Las propuestas se ordenarán de menor a mayor valor incluido IVA, y se le asignará el mayor puntaje a la propuesta que ofrezca menor valor en el total de la propuesta, y las demás ofertas serán calificadas por regla de tres inversa.

Dentro del valor de la propuesta, se deberá incluir todos los costos directos e indirectos, gastos de administración, viáticos, transportes, impuestos, imprevistos y los demás costos que **EL PROPONENTE** considere necesario para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato.

4.1.3. APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL 50 PUNTOS

Para apoyar la industria nacional, a través del sistema de compras y contratación pública en la evaluación se asignarán 50 puntos a los Oferentes nacionales de acuerdo con la normativa aplicable; para tal efecto se deberá presentar el **ANEXO No. 4 FORMATO "DE APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL"** debidamente diligenciado y suscrito por el Representante Legal.

4.1.4. EVALUACIÓN ASPECTOS AMBIENTALES 50 PUNTOS

Los aspectos ambientales objeto de asignación de puntaje se encuentran en documento **ANEXO No. 5 ASPECTOS AMBIENTALES CALIFICABLES** del Capítulo VI del presente documento de condiciones definitivas. **EL PROPONENTE** deberá anexar a su propuesta los documentos o evidencias allí descritos con el fin de obtener los puntajes establecidos para estos conceptos.

4.1.5. PERSONAL EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD 10 PUNTOS

LA PREVISORA S.A. asignará diez (10) puntos al proponente que acredite el número mínimo de personas con discapacidad de acuerdo con el número total de trabajadores de la planta de su personal en los términos señalados en el artículo 2.2.1.2.4.2.6. del Decreto 1082 de 2015 (adicionado por el Decreto 392 de 2018).

Para esto debe presentar:

1) El Formato establecido en el documento de condiciones definitivas – Vinculación de personas con discapacidad – suscrito por la persona natural, el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda en el cual certifique el número total de trabajadores vinculados a la planta de personal del Proponente o sus integrantes a la fecha de audiencia de cierre de la invitación abierta.

2) Acreditar el número mínimo de personas con discapacidad en su planta de personal, de conformidad con lo señalado en el certificado expedido por el Ministerio de Trabajo, el cual deberá estar vigente a la fecha de la audiencia de cierre de la invitación abierta.

Para los proponentes plurales, **LA PREVISORA S.A.** tendrá en cuenta la planta de personal del integrante del proponente plural que aporte como mínimo el cuarenta por ciento (40%) de la experiencia requerida para el proceso de contratación. En el caso de los proponentes plurales, debe suscribirse por el representante legal de la persona jurídica que aporte como mínimo el cuarenta por ciento (40%) de la experiencia requerida para el proceso de contratación.

4.2. CRITERIOS DE DESEMPATE

Si hay empate entre varias propuestas, **LA PREVISORA S.A.** se procederá a aplicar las reglas establecidas en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, "Por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia" de la siguiente manera:

1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.
2. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por mujeres cabeza de familia, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.
3. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad a la que se refiere la Ley 361 de 1997. Si la oferta es presentada por un proponente plural, el integrante del oferente que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.
4. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley.
5. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite, en las condiciones establecidas en la ley, que por lo menos diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas.

6. Preferir la propuesta de personas en proceso de reintegración o reincorporación o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por personas en proceso de reincorporación, y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.
7. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que: (a) esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, o una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente, y, que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el proponente plural; (b) la madre cabeza de familia, la persona en proceso de reincorporación o reintegración, o la persona jurídica aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la madre cabeza de familia o persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural.
8. Preferir la oferta presentada por una Mipyme o cooperativas o asociaciones mutuales; o un proponente plural constituido por Mipymes, cooperativas o asociaciones mutuales.
9. Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.
10. Preferir al oferente que acredite de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte a 31 de diciembre del año anterior, por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos realizados a MIPYVIES, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del oferente, realizados durante el año anterior; o, la oferta presentada por un proponente plural siempre que: (a) esté conformado por al menos una MIPYME, cooperativa o asociación mutua que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%); (b) la MIPYME, cooperativa o asociación mutua aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la MIPYME, cooperativa o asociación mutua ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural.
11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento MIPYMES.
12. Utilizar un método aleatorio para seleccionar el oferente, método que deberá haber sido previsto previamente en los Documentos del Proceso.
12. Si continua el empate, se escogerá la propuesta por sorteo de balota, en presencia de los oferentes que se encuentren en tal situación.

CAPÍTULO V.

CAUSALES DE RECHAZO Y DE DECLARATORIA DE FALLIDO DEL PROCESO

Sólo serán objeto de calificación aquellas propuestas que hayan cumplido en su totalidad con los requisitos exigidos en los capítulos I, II, III y IV.

En adición a lo anterior, se rechazarán las propuestas por las siguientes causales:

1. Cuando los oferentes incurran en la conducta descrita en el numeral 9 del Artículo 47 del Decreto 2153 de 1992.

2. Cuando en la propuesta se encuentre documentos que contengan información imprecisa, datos tergiversados, alterados o inexactos o que de cualquier manera no correspondan a la realidad o induzcan a **LA PREVISORA S.A.**, a error, para beneficio de **EL PROPONENTE**.
3. Cuando no se presenten las aclaraciones solicitadas por **LA PREVISORA S.A.**, dentro del término establecido para tal efecto.
4. Cuando la propuesta se reciba con posterioridad a la fecha y hora fijadas para el cierre de la invitación abierta o en un lugar distinto al señalado para entregar la propuesta.
5. Cuando el representante legal no suscriba la carta de presentación de la propuesta o ésta sea firmada por una persona que no esté facultada para ello.
6. En el caso que **EL PROPONENTE** se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad fijadas por la Constitución o la ley.
7. Cuando no se aporte con la propuesta la póliza de seriedad de la misma, en los términos señalados en este documento de condiciones definitivas.
8. Cuando el objeto social del oferente o el de la asociación no cubra el objeto del proyecto.
9. Cuando en las facultades del representante legal se señalen limitaciones para los propósitos de este proceso de selección y no se adjunte la respectiva autorización.
10. La presentación de varias ofertas por parte del mismo **PROponente** para la presente convocatoria (por sí o por interpuesta persona).
11. Cuando no se cumpla con alguno de los aspectos jurídicos, financieros, técnicos habilitantes y/o obligatorias en los términos señalados en cada uno de los numerales a que se haga mención.
12. Cuando se presenten OFERTAS CONDICIONADAS. No podrán señalarse condiciones diferentes a las establecidas en esta invitación a proponer. En caso de que la propuesta formule condiciones diferentes a las establecidas, no serán tenidas en cuenta.
13. Si de la visita se concluye que no cumple con alguno de los numerales detallados anteriormente y con los requerimientos técnicos y tecnológicos, **LA PREVISORA S.A** se reserva la facultad de rechazar la oferta

14. Cuando **EL PROPONENTE** o alguno de sus integrantes estén reportados en el boletín Fiscal que expide la Contraloría General de la República como responsables fiscales y/o en el Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad (SIRI) de la Procuraduría General de la Nación.
15. Cuando la propuesta presentada por **EL PROPONENTE** sobrepase el presupuesto señalado para este proceso, o cuando realizando el cálculo y la operación matemática este señale que la oferta económica sobrepasa el presupuesto señalado para este proceso.
16. Cuando **EL PROPONENTE** incurra en la situación de un precio artificialmente bajo.
17. Las demás señaladas en el presente documento de condiciones definitivas y en la ley.

5.1 CAUSALES PARA DECLARAR FALLIDO EL PROCESO DE SELECCIÓN.

LA PREVISORA S.A. declarará fallida la invitación abierta por motivos o causas que impidan la escogencia objetiva. La declaratoria se hará mediante acta.

LA PREVISORA S.A. no es responsable de los gastos en que hayan incurrido los proponentes en la presentación de las propuestas.

CAPÍTULO VI. ANEXOS.

Son anexos de este proceso los siguientes documentos:

- **ANEXO No. 1. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**
- **ANEXO No. 2. TABLA DE CORRECTIVOS**
- **ANEXO No. 3. PERSONAL EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD**
- **ANEXO No. 4. FORMATO INDUSTRIA NACIONAL**
- **ANEXO No. 5. ASPECTOS AMBIENTALES CALIFICABLES**
- **ANEXO No. 6. MINUTA DE CONTRATO**
- **ANEXO No. 7. MATRIZ DE RIESGOS**
- **ANEXO No. 8. FORMULARIO CONOCIMIENTO CLIENTE**
- **ANEXO No. 9. PERSONAL MINIMO REQUERIDO**
- **ANEXO No. 10. GLOSARIO**
- **ANEXO No. 11. ESTRUCTURA DIP**
- **ANEXO No. 12. INTEGRACION ONBASE ECM WEB SERVICES**
- **ANEXO No. 13. CODIGO DE BARRAS RADICADO ENTRADA**
- **ANEXO No. 14. ENTRADA**
- **ANEXO No. 15. SALIDA**
- **ANEXO No. 16. INTERFAZ CAPTURA INFORMACION LOTE, RADICADO, SINIESTRO**

- **ANEXO 17. CONTRATO CONTRACT CLAIM**
- **ANEXO 18 AMCLAIMRADICATED**
- **ANEXO 19. WSD APRILPRV**
- **ANEXO 20. INTERFAZ WEB RECEPCION DE ARCHIVOS**
- **ANEXO 21. CONTRACT RAD**
- **ANEXO 22. AMRADsLOAD**
- **ANEXO 23. PRE-DICCIONARIO DATOS RAD**
- **ANEXO 24. GENERACION DE REPORTES**

ANEXO No. 1

CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Ciudad y Fecha: _____

Yo, el suscrito (**Nombre del Representante Legal**) en mi calidad de Representante Legal de la firma (**Nombre de la firma Proponente**) de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente documento de condiciones definitivas, hacemos la siguiente propuesta, seria e irrevocable, para la **Invitación Abierta No. 002-2022**, cuyo objeto es: "**LA PREVISORA S.A. requiere contratar la auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía**" y en caso de que nos sea adjudicada por **LA PREVISORA S.A.** nos comprometemos a firmar el contrato correspondiente.

Declaramos así mismo:

1. Que esta propuesta y el contrato que llegare a celebrarse sólo compromete a los firmantes de esta carta, quienes obran en representación de la persona jurídica relacionada en el encabezado.
2. Que conozco y acepto la aplicación de la tabla de correctivos contenida en el documento de condiciones definitivas.
3. Que ninguna entidad o persona distinta de los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta ni en el contrato probable que de ella se derive.
4. Que conocemos el documento de condiciones definitivas y aceptamos los requisitos en ellos contenidos.
5. Que si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos a suscribir el contrato, otorgar las garantías requeridas, y a suscribir éstas y aquel dentro de los términos señalados para ello.
6. Que nos comprometemos a ejecutar totalmente el contrato.
7. Que aceptamos y nos comprometemos a los plazos, fechas y lugares previstos para las entregas periódicas estipuladas en el documento de condiciones definitivas y en nuestra propuesta.
8. Que responderemos, sin perjuicio de la respectiva garantía, por la calidad de los bienes y servicios contratados.

9. Que mantendremos durante la ejecución del contrato, la organización técnica y administrativa presentada en la propuesta.
10. Que toda la información contenida en la propuesta es exacta y no existe falsedad alguna en la misma.
11. Que autorizamos expresamente a **LA PREVISORA S.A.** para que verifique el contenido de la propuesta.
12. Que aceptamos que la documentación de la propuesta es pública y que podrá ser conocida por terceras personas una vez finalice el plazo para la presentación de las ofertas. **(En caso de existir alguna reserva deberá manifestarlo).**
13. Así mismo, declaramos **BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO:**

Que no nos hallamos incurso en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad de las señaladas en la Constitución y en la Ley y no nos encontramos en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar. (Se recuerda a **EL PROPONENTE** que si está incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad, no puede participar en el proceso de selección de Contratistas y debe abstenerse de formular propuesta).

Atentamente,

Nombre o Razón Social del Proponente: _____
Nit: _____
Nombre del Representante Legal: _____
C.C. No. de: _____
Dirección Comercial del Proponente: _____
Teléfonos: _____ Fax: _____
Ciudad: _____ Correo Electrónico (Si lo tiene): _____

**ANEXO NO. 3
VINCULACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

**Señores
LA PREVISORA S.A.**

REFERENCIA: Invitación Abierta 002-2022

Objeto:

"LA PREVISORA S.A. requiere contratar la auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía

Estimados señores:

[Incluir el nombre de la persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el revisor fiscal, según corresponda] identificado con [Incluir el número de identificación], en mi condición de [Indicar si actúa como representante legal o revisor fiscal] de [Incluir la razón social de la persona jurídica] identificada con NIT [Incluir el NIT] certifico que el número total de trabajadores vinculados a la planta de personal a la fecha de la audiencia de cierre es el que se relaciona a continuación:

Número total de trabajadores vinculados a la planta de personal	Número de personas con discapacidad en la planta de personal

[El proponente para acreditar el número de personas con discapacidad en su planta de personal, deberá aportar el certificado expedido por el Ministerio de Trabajo, el cual deberá estar vigente a la fecha de cierre del proceso de selección.]

En constancia, se firma en _____, a los ____ días del mes de ____ de 20__.

REPRESENTANTE LEGAL

ANEXO No.4**FORMATO APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL**

Para efectos de la evaluación del factor referido a los servicios en apoyo a la industria nacional, me permito indicar el origen de los servicios ofrecidos, así:

Origen del Servicio	Seleccionar (X)
Servicios de origen Nacional	
Incorporación de servicios colombianos	

En todo caso nos obligamos a cumplir y mantener el ofrecimiento realizado en este documento en la ejecución del contrato, en caso de resultar adjudicatarios, so pena de hacerme acreedor a las sanciones de ley contempladas en el contrato.

(NOTA: En caso de incluir dentro de mi oferta servicios con incorporación de servicios colombianos, garantizo que no disminuiré el porcentaje de incorporación en la ejecución del contrato.)

Para constancia se firma a los ___ días del mes de _____ del año 20__.

FIRMA: _____

Nombre del Representante Legal: _____

C.C. No. _____ **de** _____

Nombre o Razón Social del Proponente: _____

NIT : _____ **Teléfonos** _____

ANEXO No. 5. ASPECTOS AMBIENTALES 50 PUNTOS

ASPECTO CALIFICABLE AMBIENTAL	Puntaje
<p>Certificaciones Ambientales</p> <p>Para la cual el proponente deberá anexar una copia del <u>Plan de Gestión Ambiental</u> implementado al interior de su compañía o copia de las <u>certificaciones que en materia ambiental</u> haya recibido en el año inmediatamente anterior a la presentación de este documento de condiciones definitivas, o que esté vigente antes de la emisión del presente documento de condiciones definitivas. (ISO, certificación FSC, Sello de sostenibilidad, etc.)</p>	20
<p>Manejo Adecuado de Residuos</p> <p>Para lo cual el proponente deberá anexar una copia del último certificado(s) de <u>recolección, transporte y disposición final de los RAEE's (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos)</u> generados por el objeto social de su compañía y no mayor a un año de la fecha de publicación del presente documento de condiciones definitivas (tóner, cartuchos de tinta, disquetes, cd, pilas, baterías, bombillos y/o tubos fluorescentes, productos o residuos químicos, elementos eléctricos y/o electrónicos).</p>	15
<p>Concientización Ambiental del Personal</p> <p>Para lo cual el proponente <u>deberá anexar un registro</u> (acta, fotos, relación de participantes) de una actividad realizada al interior de la empresa del proponente (capacitación – actividad lúdica – actividad recreativa) a su personal, donde se <u>concientice de la importancia de</u> contribuir a la mitigación de algún aspecto ambiental. Dicho registro deberá contar con fecha no mayor a un año y realizado antes de la emisión del presente documento de condiciones definitivas.</p>	15
TOTAL	50

ANEXO No. 6

MINUTA DEL CONTRATO

(Este formato es un modelo de los contratos suscritos con LA PREVISORA S.A., lo cual no implica que el contrato suscrito con el proponente seleccionado sea exactamente igual al modelo relacionado)

Entre los suscritos a saber, _____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ de Bogotá, actuando en su calidad de Vicepresidente y como tal Representante Legal de **LA PREVISORA S.A., COMPAÑÍA DE SEGUROS**, Sociedad de Economía Mixta, sujeta al régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, legalmente constituida mediante Escritura Pública No 2146 de agosto 06 de 1954, otorgada en la Notaría Sexta del Círculo de Bogotá D.C., con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, D.C., identificada con el NIT. 860.002.400-2, según consta en los Certificados de Existencia y Representación Legal expedidos por la Superintendencia Financiera y por la Cámara de Comercio de Bogotá, y debidamente facultado por la Escritura de Delegación de Funciones No. 1178 del 8 de agosto de 2011, otorgada en la Notaría 22 del Círculo de Bogotá, sociedad que en adelante se denominará **LA PREVISORA S.A.**, por una parte y de otra, _____, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá identificado con la cédula de ciudadanía _____, quien actúa en su calidad de _____ y como tal Representante Legal de la sociedad _____, con NIT _____ quien en adelante se denominará **EL PROVEEDOR**, previa presentación al Comité de Contratación de **LA PREVISORA S.A.** el _____, quien recomendó continuar con el trámite contractual. El contrato se regirá por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: LA PREVISORA S.A.** requiere contratar la auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía **CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR:** Además de las señaladas en la Ley, en la invitación a presentar propuesta, en la propuesta presentada en fecha _____, documento que hace parte integral del presente contrato, en el objeto contractual y de las derivadas de la naturaleza del presente contrato, **EL PROVEEDOR** está obligado a: Prestar los servicios a que se refiera al contrato celebrado con **LA PREVISORA S.A.** con la máxima diligencia exigible a un profesional calificado, contando para ello con la estructura operativa ofrecida por **EL PROPONENTE** seleccionado en la oferta de servicios y/o la que se requiera para el cabal cumplimiento del contrato con **LA PREVISORA S.A.** y un personal debidamente calificado, entrenado, contratado y pagado por **EL PROPONENTE** seleccionado, para realizar las tareas necesarias durante el desarrollo del objeto del contrato. **2. EL PROVEEDOR** deberá garantizar que los resultados de la auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica, sean concordantes con las normas, políticas y procedimientos actuales y que a futuro sean expedidas por los entes reguladores de vigilancia y control (Superintendencia Financiera, Ministerio de Salud y Protección Social, Superintendencia de Salud, entre otras) que afecten las indemnizaciones de los seguros de Accidentes Personales y de SOAT, y conforme a los procedimientos definidos para ello y que se encuentran contenidos en los manuales respectivos que será entregado por **LA PREVISORA S.A.** a **EL PROPONENTE** seleccionado y que harán parte integral de contrato. **3.** Cumplir con todas las obligaciones que consten en la propuesta y las que señale la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto de este y/o para su mejoramiento, siempre y cuando dichos cambios no afecten el valor de la propuesta ni vayan en contra del objeto del contrato. **4.** Disponer para la ejecución del contrato el uso del software de seguimiento con que cuenta **EL PROPONENTE** seleccionado, que permita el registro de los documentos y el control de éstos en cada una de las etapas del proceso. **5.** Adelantar las adecuaciones tecnológicas que sean requeridas bien sea para la optimización y/o

modificación del proceso o para el cumplimiento normativo que pueda surgir durante el desarrollo del contrato de manera conjunta con **LA PREVISORA S.A.** Para tal fin **EL PROPONENTE** seleccionado se compromete a realizar los mantenimientos y las actualizaciones de ley o propias del software que el aplicativo presente durante la vigencia del contrato sin costo adicional. No obstante lo anterior, en los casos en que dichas adecuaciones tecnológicas requieran desarrollos sobre el software de **EL PROPONENTE** seleccionado, éstos deberán ser acordados por las partes incluyendo los tiempos requeridos y los costos en los que hubiere lugar, los cuales serán a cargo de **LA PREVISORA S.A.**

6. Agotar para cada reclamación el procedimiento contratado de acuerdo con las definiciones y políticas de **LA PREVISORA S.A.** Este proceso deberá hacerse dentro del plazo máximo definido en la invitación y en la propuesta de servicios.

7. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía presentada o detectada en relación con los servicios de salud prestados por las entidades a los accidentados y/o situaciones inconsistentes recurrentes que hagan pensar que los prestadores de servicios de salud y/o personas naturales puedan estar incurriendo en conductas que van en contra de las normas que las rigen. Este reporte se debe realizar a la persona que ejerza la supervisión del contrato.

8. Programar en coordinación con **LA PREVISORA S.A.**, las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del objeto del contrato.

9. Abstenerse de elaborar sin autorización de **LA PREVISORA S.A.** cualquier comunicación o documento dirigido a alguna IPS o persona reclamante. De tal forma, se compromete a generar las comunicaciones, las cuales canalizará directamente a **LA PREVISORA S.A.** con toda la información y documentación recibida, para que sea ésta quien firme las comunicaciones a que haya lugar, garantizando que lo allí solicitado corresponde a la reclamación, de acuerdo con el procedimiento que sea definido para ello. Igualmente, teniendo en cuenta las implicaciones legales que conlleva la generación de cualquier comunicación dirigida a los reclamantes, **EL PROPONENTE** seleccionado y por extensión sus funcionarios, se abstendrán de suscribir en nombre propio cualquier tipo de pronunciamiento en relación con la definición de la indemnización pretendida, ya que esto corresponde exclusivamente a **LA PREVISORA S.A.**, conforme los lineamientos que en tal sentido ha proferido la Superintendencia Financiera.

10. Llevar registro diario de las instituciones y/o entidades consultadas telefónicamente, así como de lesionados, conductores, asegurados, entre otros, tomando los datos del siniestro como: centro asistencial, diagnóstico, tratamiento y si hubo o no hospitalización, siempre y cuando esta información sea suministrada por la institución y/o persona consultada, cuando no sea así, dejar registro del hecho. Todo lo anterior deberá quedar registrado en el sistema de información de **EL PROPONENTE** seleccionado.

11. Enviar a **LA PREVISORA S.A.** los informes previamente acordados garantizando la calidad y consistencia de la información contenida en éstos, hasta tanto **LA PREVISORA S.A.** pueda obtener dichos reportes, directamente del DATAWAREHOUSE o la herramienta tecnológica que se defina para tal fin.

12. Mantener permanentemente actualizado el software de seguimiento **EL PROPONENTE** seleccionado, incluyendo todo el histórico de la reclamación para consulta permanente de los funcionarios de **LA PREVISORA S.A.**, dejando evidencia de la justificación de cualquier cambio que se hubiese realizado en el histórico de ésta, al igual que el funcionario que lo ejecutó.

13. Definir de común acuerdo con **LA PREVISORA S.A.**, las políticas y reglamentos que delimitarán la frecuencia de las reuniones y convocatoria, así como los atributos y competencias que deberá seguir el Comité de Operación conformado por las Partes, cuyos propósitos principales serán propender por la debida ejecución y desarrollo del contrato y la efectiva resolución de inconsistencias que se presenten durante la ejecución de este.

14. Permitir a los auditores internos y externos de **LA PREVISORA S.A.**, realizar sus funciones de control y vigilancia en forma adecuada, así como otros órganos externos reguladores; esto incluye, la obligación de entregar a **LA PREVISORA S.A.** cualquier información que ella requiera, siempre y cuando esté relacionada con el contrato y las responsabilidades impuestas por la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier otra autoridad. En los casos en los que dicha información o documentación tenga el carácter de confidencial, **EL PROPONENTE** seleccionado manifestará esta situación y de común acuerdo entre las partes se validarán los mecanismos

probatorios alternativos, que permitan obtener el resultado de la auditoría sin vulnerar la limitación de reserva. **15.** Mantener en todo momento la calidad del servicio contratado obligándose a solucionar de manera inmediata los hechos propios o de terceros que desmejoren la calidad del mismo tales como, hurto o daños a los bienes y equipos utilizados, conflictos laborales al interior de su empresa, desvinculación masiva de empleados, obsolescencia de sus equipos, cambios regulatorios en materia del Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito – SOAT, entre otros, casos en los cuales **EL PROPONENTE** seleccionado deberá responder por perjuicios derivados de sus errores u omisiones. **16.** Apoyar a **LA PREVISORA S.A.** cuando así se requiera en el estudio que deba ser realizado para la generación/actualización de convenios con las IPS, su administración y mantenimiento. Estos convenios son necesarios para la adecuada atención de los asegurados de **LA PREVISORA S.A.** en las pólizas de Accidentes Personales. **17.** Apoyar a **LA PREVISORA S.A.** cuando sea necesario contar con expertos médicos como testigos en procesos jurídicos en contra de ésta, con ocasión del proceso de definición de las reclamaciones de los ramos de SOAT y AP, sin que por esta razón se entienda como vinculado o responsable en el desarrollo y resultado de los diferentes procesos judiciales. **18.** Prestar el servicio, administración y operación del proceso de auditoría integral de acuerdo con lo que se describe en detalle en este documento. **19.** Guardar total reserva de la información que le sea confiada por razón del presente documento y en desarrollo del contrato, ya que la misma es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.** **20.** Acatar las instrucciones que para el desarrollo del contrato le imparta **LA PREVISORA S.A.** por conducto de la persona que ejerza la supervisión. **21.** Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales (pre-contractual, contractual y post-contractual), evitando dilaciones. **22.** Constituir a su costa la(s) póliza(s) con la(s) garantía(s) exigida(s) en el contrato y mantenerla(s) vigente(s) en los términos de este. **23.** Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias, derivadas de la ejecución del contrato, y efectuar los pagos correspondientes a impuestos que se generen con el contrato, dentro de los términos de ley. **24.** Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa con que se cuenta para el cumplimiento del objeto contractual, desarrollar todas las obligaciones que sean necesarias e inherentes para su cabal ejecución. **25.** Asegurar a **LA PREVISORA S.A.** que el objeto contratado se cumplirá con la mejor calidad y dentro de los plazos, tiempos y/o términos acordados y establecidos con **LA PREVISORA S.A.** **26.** No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** a través de la persona que ejerza la supervisión acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. **27.** Dar cumplimiento a las obligaciones con el sistema integral de seguridad social, (salud, pensiones y riesgos laborales) y parafiscales, tales como ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo establecido en la Ley 789 de 2002. **28.** Radicar las facturas del servicio prestado, de acuerdo con lo establecido en el contrato y dentro de los plazos convenidos. **29.** Al acceder a los sistemas o software de **LA PREVISORA S.A.** y/o a recopilar, conocer, almacenar y/o administrar información personal privada y sensible de los funcionarios, clientes, terceros y usuarios en general de **LA PREVISORA S.A.**, **EL PROPONENTE** seleccionado se obliga a: a) Mantenerla bajo especiales condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado, utilizándola exclusivamente para las finalidades establecidas en el contrato y/o las autorizadas por el titular de la información con el fin de cumplir con el objeto del presente contrato. b) Cumplir con todas las obligaciones en materia de protección de datos personales en su calidad de encargado del tratamiento de estos datos, particularmente estableciendo políticas y procesos en la materia, y cumplir con la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** c) Garantizar el adecuado manejo de la información confidencial de los clientes de **LA PREVISORA S.A.** y que la información suministrada a ésta sea cierta, fidedigna y actualizada y que corresponda a la realidad de los datos. **30.** Reportar inmediatamente al supervisor del contrato, cualquier evento/incidente de seguridad de la información que vulnere la

integridad, disponibilidad y/o confidencialidad de la información que le ha entregado **LA PREVISORA S.A.** para el desarrollo del contrato. **EL PROPONENTE** seleccionado entregará un informe detallado en el que se indiquen los antecedentes del evento, la descripción de los hechos, el análisis y acciones que se tomaron para contener la situación y evitar posibles perjuicios. Igualmente deberá, si se considera necesario, realizar el reporte del accidente a las autoridades, de acuerdo con las leyes y regulaciones existentes y aplicables, el cual entregará al supervisor del contrato como prueba de su gestión. **31.** Autorizar a **LA PREVISORA S.A.** a realizar auditorías de monitoreo de la correcta ejecución del objeto del contrato y el cumplimiento de lo establecido, así como la ejecución de pruebas de seguridad, cuando esto sea requerido. **32.** Autorizar a **LA PREVISORA S.A.** realizar la evaluación y auditoría del cumplimiento de las obligaciones frente al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio, con el fin de verificar el cumplimiento de estos. **33.** Las demás obligaciones inherentes y necesarias para la ejecución a cabalidad del objeto del contrato, incluidas las que se relacionan en la propuesta presentada **EL PROPONENTE** seleccionado.

CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE LA PREVISORA S.A.: Para lograr el objeto del presente contrato, **LA PREVISORA S.A.** se obliga con **EL PROVEEDOR** a lo siguiente: **a)** Suministrar en forma oportuna la información solicitada por **EL PROVEEDOR**, necesaria para la ejecución de este contrato. **b)** Efectuar el pago en el plazo establecido contractualmente, previa aprobación del supervisor del contrato. **c)** Proporcionar a **EL PROVEEDOR** la información sobre políticas internas establecidas, que sean necesarias conocer por parte de **EL PROVEEDOR** para la ejecución del presente contrato. **CLÁUSULA CUARTA. PLAZO:** El plazo de ejecución del contrato a celebrar será de tres (03) años, contados a partir del acta de inicio, previa aprobación de las garantías requeridas en el contrato. **CLÁUSULA QUINTA. VALOR TOTAL DEL CONTRATO:** El valor total del presente contrato es de cuantía estimada y asciende a la suma de xxx. **CLÁUSULA SEXTA. FORMA DE PAGO: LA PREVISORA S.A.** pagará el valor de los servicios prestados en la modalidad de mes vencido, de acuerdo con los servicios de acciones para la prevención, detección y mitigación del fraude, auditoría concurrente, auditoría médica (documental), técnica, telefónica, jurídica y realización de depuraciones de cartera y reuniones de aclaración de cuentas, descritos en este documento, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: - **Auditoría integral de las reclamaciones:** Dentro del proceso de auditoría integral de las reclamaciones de SOAT y Accidentes Personales, el cual contempla todos los servicios descritos dentro de esta invitación, se reconocerá máximo por cuenta nueva* por una única vez el valor de VEINTICINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS (\$25.349) incluido IVA. Adicionalmente en consideración de lo indicado en la numeral 3.3 CONDICIONES OBLIGATORIAS, 3.3.6 AUDITORÍA MÉDICA, TÉCNICA Y JURÍDICA, 2.4. Validación monto reclamado (segmentación), la tarifa será diferencial entre las reclamaciones menores a \$500.000 (exprés) y reclamaciones iguales o mayores a \$500.000, no debiendo ser la tarifa de reclamaciones menores a \$500.000 más del 80% del total de la tarifa. * **Cuenta nueva:** Son las reclamaciones avisadas por primera vez a la compañía y pueden corresponder a una primera cuenta, segunda u otras. - **Proceso de auditoría concurrente:** Respecto al proceso de auditoría concurrente el cual se describe en detalle dentro de esta invitación, mínimo se deben realizar 3.528 horas durante el mes, por un valor hora de SESENTA MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS (\$60.695) incluye IVA. Costos por integraciones, migración, desarrollo y cualquier otra actividad requerida para el inicio del proceso en caso de ser seleccionado, será máximo de DOSCIENTOS TREINTA OCHO MILLONES DE PESOS (\$238.000.000) incluido con IVA. El valor de las tarifas señaladas en la invitación, tendrán un incremento anual del IPC correspondiente a los últimos doce (12) meses de ejecución certificado por el DANE. Este incremento en el valor se calculará para las reclamaciones que sean recibidas por **LA PREVISORA S.A.** a partir del mes uno (1) del siguiente año de vigencia del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Las facturas se pagarán dentro de los treinta (30) días siguientes a su presentación. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las facturas deberán estar acompañadas por una certificación expedida por su Revisor Fiscal o, en el evento que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por su Representante Legal, en el que conste que se

encuentra a paz y salvo por concepto de pago de parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA) y de Seguridad Social en Salud, Pensión y ARL de sus empleados. **PARÁGRAFO TERCERO: LA PREVISORA S.A.** únicamente realiza sus pagos a través de transferencia electrónica, para lo cual se requerirá cumplir con las políticas establecidas por la compañía para dicho fin. No es posible efectuar el pago a través de cheque o cualquier otro medio de pago. **PARÁGRAFO CUARTO:** Si la factura no es acompañada por los documentos solicitados, el término mencionado para pago no empezará a contarse hasta tanto no se aporten. Dicha demora no generará a **EL PROVEEDOR** el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna. **CLÁUSULA SÉPTIMA. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** El valor del presente contrato se pagará con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.** con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2022000258 de fecha 21 de enero de 2022 emitido por la Gerencia de Planeación Financiera. **CLÁUSULA OCTAVA. IMPUESTOS Y RETENCIONES:** Los impuestos y retenciones que surjan del presente contrato, corren por cuenta de **EL PROVEEDOR**, para cuyos efectos **LA PREVISORA S.A.** hará las retenciones del caso y cumplirá las obligaciones fiscales que ordene la Ley. **CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA:** El presente contrato podrá terminarse por mutuo acuerdo entre las partes, mediante documento escrito suscrito por éstas. También podrá darse por terminado de manera anticipada por **LA PREVISORA S.A.**, sin previo requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, mediante comunicación escrita enviada a la otra parte con una anticipación no inferior a treinta (30) días a la fecha en que vaya a hacerse efectiva la terminación. **PARÁGRAFO. LA PREVISORA S.A.** podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento de manera anticipada mediante comunicación escrita enviada a **EL PROVEEDOR** en los siguientes casos: **1.** Cuando **EL PROVEEDOR**, con posterioridad a la aprobación de las garantías y sin mediar una causa que lo justifique, no iniciare la ejecución del contrato. **2.** Cuando del incumplimiento de obligaciones de **EL PROVEEDOR** se deriven consecuencias que hagan imposible o dificulten gravemente la ejecución del contrato, o se estén causando perjuicios a **LA PREVISORA S.A.** **3.** Cuando **EL PROVEEDOR** omita, eluda y en general no cumpla con sus obligaciones en materia laboral o cualquier otra de las obligaciones pactadas en el contrato. **4.** Cuando **EL PROVEEDOR** abandone o suspenda la labor contratada total o parcialmente, sin acuerdo o autorización previa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** **5.** Cuando suspendidas todas o alguna de las obligaciones emanadas del contrato, **EL PROVEEDOR** no reanude su ejecución dentro del plazo acordado entre las partes, una vez terminadas las causas que obligaron a la suspensión. **6.** Cuando **EL PROVEEDOR** subcontrate, traspase o ceda el contrato sin previa autorización expresa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** **7.** Cuando **EL PROVEEDOR** no informe oportunamente de la fusión, escisión o cambio de control. **8.** Por sobrevenir caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten la ejecución del contrato. **9.** Por disolución de la persona jurídica de **EL PROVEEDOR.** **10.** Por inicio de proceso liquidatorio, cesación de pagos, concurso de acreedores o embargos judiciales de **EL PROVEEDOR** que afecten de manera grave el cumplimiento del contrato. **11.** Cuando **EL PROVEEDOR** se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad prevista en la Constitución Política o en la Ley. **12.** Cuando **EL PROVEEDOR** no diere cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con la prevención y control al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo que sean aplicables. **13.** Cuando **EL PROVEEDOR**, alguno o algunos de sus accionistas, asociados o socios figuren en las listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (Listas de las Naciones Unidas), listas OFAC o aquellas otras listas de criminales y terroristas que por su naturaleza generen un alto riesgo de LA/FT. **14.** Cuando **LA PREVISORA S.A.** tenga conocimiento que los recursos de **EL PROVEEDOR** provienen de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique, o que ha efectuado transacciones u operaciones destinadas a dichas actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas. **15.** Por violación de las obligaciones de confidencialidad relacionadas con el negocio, la tecnología o el uso de propiedad intelectual o de marcas.

16. Cualquier acción u omisión imputable a **EL PROVEEDOR** que afecte los intereses de **LA PREVISORA S.A.** 17. Cuando **EL PROVEEDOR** ejecute cualquier acto de competencia desleal para con sus colegas o con cualquier otra Compañía. 18. Por violación o incumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). 19. Cuando **EL PROVEEDOR** y/o cualquiera de sus empleados o subcontratistas, viole alguna de las obligaciones previstas dirigidas al tratamiento y la protección de la información personal, viole las políticas establecidas por **LA PREVISORA S.A.** para la protección de datos, y en particular cualquier violación o inobservancia a las leyes que protegen la información personal, todo lo anterior enmarcado dentro del alcance del presente contrato. La terminación del contrato en cualquiera de los casos descritos no ocasionará a cargo de **LA PREVISORA S.A.** el pago de suma alguna a título de indemnización; en todo caso, **LA PREVISORA S.A.** garantizará a **EL PROVEEDOR** el derecho al debido proceso y el principio de legalidad. **CLÁUSULA DÉCIMA. SUSPENSIÓN:** La ejecución del contrato se podrá suspender de común acuerdo entre las partes, por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hechos irresistibles de terceros; o unilateralmente por **LA PREVISORA S.A.**, en los casos que se considere necesarios. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. GARANTÍAS:** **EL PROVEEDOR** se obliga a tomar a favor de **LA PREVISORA S.A.**, a satisfacción de la misma y a partir de la fecha de suscripción del presente contrato, una garantía de cumplimiento, A FAVOR DE ENTIDADES PUBLICAS CON REGIMEN PRIVADO, expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **1. Cumplimiento:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y cuatro (4) meses más. **2. Calidad del servicio:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y un (1) mes más. **3. Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales:** Por una cuantía equivalente al cinco (5%) del valor total del contrato y debe extenderse por el término de vigencia del contrato y tres (3) años más. **4. Responsabilidad Civil Extracontractual:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, la vigencia de esta garantía deberá ser igual al período de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando haya lugar a la modificación del plazo o valores consignados en este contrato, **EL PROVEEDOR** deberá constituir los correspondientes certificados de modificación. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Cuando se negare a constituir la garantía exigida o modificarla en los términos que se le señalen, se hará acreedor a las sanciones contractuales respectivas. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** Este contrato se entiende perfeccionado cuando se logre acuerdo sobre el objeto y la contraprestación, éste se eleve a escrito y se suscriba entre **LAS PARTES**. El contrato empezará a ejecutarse a partir de la suscripción del acta de inicio previa aprobación de las garantías solicitadas por parte de **LA PREVISORA**. **EL PROVEEDOR** se obliga a devolver el original firmado del mismo, junto con las pólizas de que trata el artículo anterior del contrato y con la constancia de pago de la totalidad de la prima. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. SUPERVISIÓN:** La Supervisión de este contrato estará a cargo de la Subgerencia de Indemnizaciones de SOAT, Vida y AP de **LA PREVISORA S.A.** **EL PROVEEDOR** permitirá al área encargada realizar la verificación del cumplimiento de las obligaciones impuestas por las normas que protegen la información personal y los requisitos de seguridad de la información establecidos por **LA PREVISORA S.A.** en las circulares POLÍTICA PARA LAS RELACIONES CON LOS PROVEEDORES y MATRIZ DE REQUISITOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO, por medio de inspecciones a sus sistemas e instalaciones, así como por medio de solicitud de toda la documentación que resulte pertinente para este propósito. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN Y CAMBIO DE CONTROL:** **EL PROVEEDOR** no podrá ceder el presente contrato, ni subcontratar la totalidad del objeto del contrato, en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de **LA PREVISORA S.A.**, pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la autorización de la cesión o subcontratos. En todos los casos, **EL PROVEEDOR** es el único responsable por la celebración de subcontratos y **LA PREVISORA S.A.** no adquirirá vínculo alguno con los subcontratistas. En caso de ser

autorizado, **EL PROVEEDOR** será el único responsable frente a **LA PREVISORA S.A.** De igual forma, si **EL PROVEEDOR** es objeto de fusión, escisión o cambio de control, **LA PREVISORA S.A.** está facultada a conocer las condiciones de esa operación. En consecuencia, **EL PROVEEDOR** se obliga a informar oportunamente a **LA PREVISORA S.A.** de la misma. **PARÁGRAFO:** En caso de que **EL PROVEEDOR** no cumpla con lo dispuesto en esta cláusula, será una justa causa para terminar el contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** Además de las señaladas en la cláusula de confidencialidad suscrita, las partes se obligan a no divulgar información confidencial entendiéndose por ésta: Cualquier información jurídica societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, seguridad social, estrategias de mercadeo, y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros de las partes y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la ejecución del presente contrato, o que le sea suministrada por cualquiera de los funcionarios de la otra parte o por asesores externos de la misma. De igual forma se obligan a mantener absoluta confidencialidad y reserva profesional y a que sus funcionarios y dependientes, involucrados en la ejecución del contrato, guarden absoluta reserva sobre toda clase de información, políticas de procedimiento o de operación que le haya sido dada a conocer. Por lo tanto, las partes se comprometen a no hacer uso directo, próximo o remoto de ninguna información que pudiere comprometer la seguridad de la otra parte. Teniendo en cuenta lo anterior, las partes se obligan a: **1.** Guardar absoluta confidencialidad y reserva en relación con la totalidad de la información confidencial, de tal forma que no sea conocida por terceros. **2.** No editar, copiar, compilar o reproducir por cualquier medio la información confidencial. **3.** No utilizar la información confidencial en forma alguna, directamente o a través de terceros, en asuntos, negocios y/o actividades de cualquier tipo, distintas a aquellas acordadas y/o previamente autorizados por la otra parte mediante documento escrito. **4.** A la terminación del contrato, devolver a la otra parte toda la información confidencial que tenga en su poder, ya sea en documentos escritos o en cualquier otro medio físico o magnético e igualmente a retirarlos completamente de los computadores de propiedad de las partes o de sus empleados. **5.** Asumir la responsabilidad por la totalidad de los daños, perjuicios, gastos y costas que genere el mal o inadecuado manejo de la información confidencial o la violación de las obligaciones de reserva y confidencialidad establecidas en el presente contrato. Cualquier información suministrada por una parte a la otra, previa a la firma del presente contrato, se considerará como información confidencial y estará sujeta a los términos del mismo. Las partes desde ahora aceptan y declaran que toda la información confidencial de la otra parte es de propiedad exclusiva de ésta y que les ha sido o les será revelada únicamente con el propósito de permitir el cabal cumplimiento de sus funciones y responsabilidades respecto del presente contrato. Si incumpliera esta obligación, incurrirá de esta manera en las sanciones civiles, penales y/o administrativas correspondientes por violación del secreto profesional y comercial. **6.** Si en desarrollo del objeto contractual **EL PROVEEDOR** llegase a acceder a información financiera de los clientes de **LA PREVISORA S.A.**, deberá mantener sobre la misma la protección de reserva bancaria. **7. EL PROVEEDOR** reconoce y acepta que la información relativa a **LA PREVISORA S.A.**, su matriz o subordinada (filiales y subsidiarias) o subordinadas de su matriz, de carácter jurídico, comercial, financiero, administrativo, operativo y tecnológico, que en la ejecución de este contrato a la que **EL PROVEEDOR** tenga acceso, por sí o por cualquier persona que actúe en su nombre, es información que pertenece en su totalidad, tanto en su forma como en su contenido a **LA PREVISORA S.A.** su matriz o subordinadas (filiales y subsidiarias) o subordinadas de su matriz, según sea el caso, y por lo tanto es Información Confidencial. **8.** Tratándose de información de propiedad de terceros las partes contarán con las autorizaciones requeridas, para que la otra parte no se vea impedida en su utilización, empleo o manejo. **9.** La parte que maneje la Información Confidencial autorizada, será la única responsable por las violaciones de derechos de autor, secretos industriales, patentes o derechos similares y mantendrá a la otra parte a paz y salvo de

cualquier reclamación al respecto. No obstante lo anteriormente estipulado, esta cláusula no será aplicable si el Receptor de la Información Confidencial pueda demostrar que: **9.1.** Era de dominio público al momento de su divulgación. **9.2.** Después de su divulgación haya sido publicada o bien pase a ser de dominio público, siempre y cuando dicha publicación o conocimiento público fuere aceptado o proveniente de la parte afectada y no por hechos atribuibles a la otra parte. **9.3.** Fue recibida, después de su divulgación, de una tercera parte que tenía el derecho legítimo a divulgar tal información. **9.4.** Fue independientemente desarrollada por la parte receptora, sin referencia a la Información Confidencial de la parte que la suministra. **10.** Asimismo, cualquiera de las partes podrá divulgar la Información Confidencial de la otra, en la medida en que sea requerida judicialmente tomando en consideración que el receptor de dicha Información Confidencial deberá notificarlo al propietario de la misma oportunamente y realizar un esfuerzo razonable para evitar la divulgación, siendo todo lo anterior por cuenta del propietario de la información. **11.** En el caso de cualquier divulgación o pérdida de la Información Confidencial, **EL PROVEEDOR** notificará de inmediato a **LA PREVISORA S.A.** la terminación de este contrato, **EL PROVEEDOR** devolverá la totalidad de la información entregada por parte de **LA PREVISORA S.A.** de manera inmediata. **12.** Para los efectos de esta cláusula de Confidencialidad, las Partes acuerdan las siguientes definiciones: **12.1. Información Confidencial.**- Es toda la información, oral o escrita, contenida en cualquier medio existente o que llegare a existir, tal como documentos, medios magnéticos o electrónicos, etc., relacionada, directa o indirectamente con planes de negocios y de desarrollo, información técnica y financiera, planes de productos y servicios, información de presupuestos, informes de mercadeo e informes en general, análisis y proyecciones, especificaciones, proyecciones para el desarrollo de productos y servicios, Información Confidencial recibida de terceras partes, tarificación y precio de productos y servicios, diseños, dibujos, software, datos, secretos industriales, componentes de propiedad intelectual, know how y otras informaciones de negocios o técnica, información sobre el recurso humano, contenida en manuales de operación, o cualquier otro medio, y toda aquella información adicional que las partes distinguan como "Confidencial", en conjunto con cualquier otra información que, en el curso normal de los negocios sería considerada como confidencial. **12.2. Secretos Industriales.**- Se entiende por este término: 1. La información con potencial o de la que directamente pueda obtenerse un beneficio económico derivado de la condición de no ser pública y generalmente conocida, y de no poder ser obtenible por terceros que podrían derivar un beneficio económico por su revelación y/o uso; y 2. La información lograda bajo las negociaciones y que bajo condiciones comerciales razonables adopten el carácter de confidencial. **12.3. Medios de Información.**- Se entiende por este término, cualquier tipo de encuesta, búsqueda, investigación, dato, informe, base de datos, manual, contrato, acuerdo, instrucción, memorando interno, propuesta comercial, balance, estado financiero, comunicación interna o externa, o cualquier tipo de reseña, dictamen contenido en un medio físico o electrónico, papel, disquetes, disco duro, en cintas, entre otros, y en general, cualquier elemento que contenga información sobre **LA PREVISORA S.A.**, su matriz o subordinada (filiales y subsidiarias) o subordinadas de su matriz, sus actividades, sus clientes o las actividades desarrolladas por estos. **12.4. Receptor:** Se entiende por este término cualquiera de las partes del Contrato que recibe de la otra la Información Confidencial. **13.** Las partes dejan expresa manifestación de que toda información que **LA PREVISORA S.A.** recibirá con ocasión del contrato y de manos de **EL PROVEEDOR** no es Información Confidencial. De ser necesaria la entrega de cualquier clase de Información Confidencial por parte de **EL PROVEEDOR** a **LA PREVISORA S.A.** deberá suscribirse un otrosí a este contrato que así lo indique y pueda por tanto tener el mismo tratamiento establecido para toda clase de información que **EL PROVEEDOR** recibe de manos de **LA PREVISORA S.A.** en virtud de este contrato, identificando en dicho documento la clase de Información Confidencial que se recibirá por **LA PREVISORA S.A.** **PARÁGRAFO:** Se consideran documentos contentivos de información confidencial todos los que sean entregados entre las partes, y éstas se obligan a mantener en reserva la información suministrada en desarrollo del presente contrato y a hacer uso exclusivo de ésta para efectos

del cumplimiento del objeto del mismo. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. COMPROMISO ÉTICO: EL PROVEEDOR** manifiesta que ha revisado y aceptado, incondicionalmente, el contenido y disposiciones del Código de Ética de **LA PREVISORA S.A.**, y que en su calidad de persona natural o jurídica no se encuentra inmerso en ninguna de las situaciones que impidan vincularse con **LA PREVISORA S.A.** para cumplir con las obligaciones derivadas de dicho vínculo; así mismo, se obliga al ejercicio ético de sus actividades, y cualquier atentado que deteriore el buen nombre o derecho a la intimidad de cualquier persona natural y/o jurídica, serán de responsabilidad de la parte que falte a éste deber. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a dar cumplimiento a la legislación ambiental vigente, que tenga relación directa con el objeto del contrato, asumiendo cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de estos requisitos. **EL PROVEEDOR** se compromete a realizar sus actividades velando por el ahorro y uso eficiente de los recursos. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. CRITERIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.**, a dar cumplimiento a los estándares establecidos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo de **LA PREVISORA S.A.**, de acuerdo a la normatividad vigente y debe hacer llegar los soportes de la documentación establecida en el procedimiento de selección y evaluación de contratistas y proveedores de **LA PREVISORA S.A.** **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, y en caso que para la ejecución del presente contrato se requiera que **EL PROVEEDOR** conozca información personal propia de **LA PREVISORA S.A.**, de sus funcionarios, usuarios, clientes y demás proveedores, o lleve a cabo cualquier operación o conjunto de operaciones, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales (El "Tratamiento") suministrados o transmitidos por **LA PREVISORA S.A.**, entendiéndose que **EL PROVEEDOR** actúa como responsable del tratamiento de su información y como encargado del tratamiento de datos de carácter personal de **LA PREVISORA S.A.**, se obliga a: **1.** Llevar a cabo el Tratamiento de los datos personales de conformidad con la legislación vigente, así como con los criterios, requisitos y especificaciones establecidos en el presente contrato o con las recomendaciones e instrucciones que emanen del responsable del tratamiento de los datos personales. **2.** Conservar los datos personales que conozca, recopile o tenga acceso bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. **3.** Obtener las autorizaciones necesarias para el tratamiento de datos personales cuando en ejercicio de sus obligaciones como encargados del tratamiento recopile información personal en nombre y por cuenta de **LA PREVISORA S.A.** de acuerdo con los formatos propios de **LA PREVISORA S.A.** En estos casos **EL PROVEEDOR** deberá mantener soporte o prueba de esta autorización para futuras consultas. Estas autorizaciones deberán incluir la posibilidad de transferir los datos personales a terceros países, incluyendo países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos personales. **EL PROVEEDOR** entregará la totalidad de las autorizaciones recopiladas al finalizar el presente contrato. **4.** Que en los casos en que actúen como encargados del tratamiento de datos personales no llevarán a cabo el tratamiento de los datos personales para un fin distinto al autorizado por el titular de los datos personales, al objeto del contrato o en contravía de las instrucciones suministradas por **LA PREVISORA S.A.** **5.** Comunicar a **LA PREVISORA S.A.** y dar trámite a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de los datos personales que tengan relación con el presente contrato en los términos señalados en la normatividad vigente. **6.** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos personales de los titulares en los términos señalados en la normatividad vigente. Para los casos en que el **PROVEEDOR** actúe como encargado del tratamiento de datos personales, esta actualización, una vez reportada por el responsable del tratamiento de los datos, se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del reporte. **7.** Implementar un documento interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales de los que son responsables o encargados, así como la adecuada atención a las consultas y

reclamos que interpongan los titulares de datos personales. **8.** Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la autoridad competente en la materia. **9.** Devolver al responsable del tratamiento de datos y/o eliminar, cuando corresponda, la totalidad de los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, en un plazo de quince (15) días contados desde la fecha de terminación del contrato. **10.** Eliminar cualquier documento, soporte o copia de los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento en virtud de lo dispuesto en el contrato y que no hayan podido ser objeto de devolución de que trata el literal anterior. La eliminación será certificada por medio de un acta de destrucción entregada a **LA PREVISORA S.A.** en su momento. No obstante, el encargado del tratamiento no procederá a la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá utilizarlos únicamente para el cumplimiento de la exigencia legal y mantenerlos debidamente protegidos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato **11.** Abstenerse de comunicar y/o ceder a otras personas naturales o jurídicas los datos personales que le sean suministrados con motivo de la relación jurídica y guardar la debida confidencialidad respecto del tratamiento que se le autorice. **12.** Adoptar, en el tratamiento de los datos personales, las medidas de índole técnico y organizacionales necesarias exigidas por la normativa legal que al respecto resulte de la aplicación, de forma que se garantice la seguridad de los datos personales y se evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos personales almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural. Las medidas abarcarán, a título enunciativo, hardware, software, procedimientos de recuperación, copias de seguridad y datos extraídos de datos personales en forma de exhibición en pantalla o impresa. **13.** Tener autorización para el tratamiento de los datos personales de cada uno de sus empleados y trabajadores con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones jurídico laborales, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales y demás señaladas en el contrato. **14. EL PROVEEDOR** deberá informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** la presentación de un incidente de seguridad que haya generado destrucción, pérdida, acceso no autorizado, uso o cualquier tipo de manipulación de información personal de **LA PREVISORA S.A.**, o de sus funcionarios, clientes, usuarios o proveedores, en virtud de sus actuaciones y/o de su personal. **15.** Cumplir con la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso que **EL PROVEEDOR** realice determinadas actividades a través de terceros, que a su vez impliquen que estos terceros lleven a cabo tratamiento de datos personales transmitidos por **LA PREVISORA S.A.** en virtud del contrato, **EL PROVEEDOR** al permitir el acceso o transmitir dichos datos personales a terceros, se obliga a que, con carácter previo, sea suscrito con el tercero un contrato en el que este tercero se obligue a cumplir con todas las obligaciones impuestas por este contrato de acuerdo a las exigencias normativas, por lo que **EL PROVEEDOR** acepta expresamente asumir la responsabilidad del tratamiento correcto de los datos de carácter personal entregados por **LA PREVISORA S.A.** a los que acceda, con las mismas previsiones que las contenidas en el presente apartado. **PARÁGRAFO SEGUNDO: EL PROVEEDOR** se obliga a mantener indemne a **LA PREVISORA S.A.**, frente a un incumplimiento o violación en materia de tratamiento y protección de datos personales, así como de presentarse cualquier daño o reclamación que pudiera ser interpuesta por terceros, en la medida en que dicha reclamación se fundamente en el incumplimiento de **EL PROVEEDOR** y/o de sus funcionarios, respecto de las obligaciones establecidas en el presente contrato y cualquier otro deber u obligación establecidos en la normativa de protección de datos personales bajo el entendido que en esta materia **LA PREVISORA S.A.** es considerada como tercero de buena fe exento de culpa respectos de las actuaciones de **EL PROVEEDOR.** **CLÁUSULA VIGÉSIMA. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS):** Las partes aceptan expresamente el cumplimiento de los ANS establecidos en la invitación abierta 0xx-2021. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:** La información transferida desde y hacia **EL PROVEEDOR** debe hacerse de manera segura, utilizando para ello canales de comunicación dedicados con controles de seguridad implementados en los casos en que el

servicio proveído así lo requiera. **1.** Toda la información que gestione **EL PROVEEDOR** en el marco del contrato con **LA PREVISORA S.A.** es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.** y debe solamente ser usada para el propósito establecido en el contrato. **2. EL PROVEEDOR** deberá realizar la entrega de toda la información manejada durante la ejecución del contrato y destruir la misma una vez finalizado el servicio. **3. LA PREVISORA S.A.** podrá revisar los procesos que lleva a cabo **EL PROVEEDOR** o sus subcontratistas en cualquier momento a fin de verificar los controles de seguridad implementados. **4.** Cualquier incidente de seguridad de la información que afecte a **LA PREVISORA S.A.** o que involucre la información de **LA PREVISORA S.A.** debe ser reportado inmediatamente al supervisor del contrato y a la mesa de ayuda de **LA PREVISORA S.A.** **5. EL PROVEEDOR** debe seguir los lineamientos establecidos por **LA PREVISORA S.A.** para la gestión de accesos a sistemas de información, bases de datos, aplicaciones, áreas seguras, entre otras. **6. EL PROVEEDOR** debe proporcionar mecanismos de protección contra códigos maliciosos a los equipos que se disponen para el servicio de **LA PREVISORA S.A.** **7.** Gestionar la seguridad de la información y la ciberseguridad, para lo cual podrán tener como referencia los estándares ISO 27001 – ISO 27032, o el que lo sustituya. **8. EL PROVEEDOR** debe disponer de que el envío de información confidencial y de los instrumentos para la realización de operaciones de los clientes de **LA PREVISORA S.A.**, se haga en condiciones de seguridad. Cuando dicha información se envíe como parte de, o adjunta a un correo electrónico, mensajería e instantánea o cualquier otra modalidad de comunicación electrónica, este debe estar cifrada. **9.** Implementar controles de seguridad para la información privada de **LA PREVISORA S.A.**, que se maneja en los equipos y redes del proveedor. **10.** Velar porque la información gestionada de **LA PREVISORA S.A.** esté libre de software malicioso. **11.** Dotar a sus terminales o equipos de cómputo de los elementos necesarios que eviten la instalación de programas o dispositivos que capturen la información de sus clientes y de sus operaciones. **12.** Velar porque los niveles de seguridad de los elementos usados en los canales no se vean disminuidos durante toda su vida útil. **13.** Proteger las claves de acceso a los sistemas de información. Se debe evitar el uso de claves compartidas, genéricas o para grupos. La identificación y autenticación en los dispositivos y sistemas de cómputo debe ser única y personalizada. **14. EL PROVEEDOR** deberá contar con planes de contingencia y continuidad aplicables a los servicios o productos prestados, debidamente documentados y probados. Los planes de continuidad del negocio deben cubrir por lo menos los siguientes aspectos: 13.1. Identificación de los riesgos que pueden afectar la operación. 13.2. Análisis de Impacto al Negocio (BIA), especificando RTO y RPO. 13.3. Actividades a realizar cuando se presentan fallas. 13.4. Alternativas de operación y 13.4. Regreso a la actividad normal. **15. EL PROVEEDOR** faculta a **LA PREVISORA S.A.** a revisar el PCN y DRP de **EL PROVEEDOR**, con el fin de validar que los servicios convenidos funcionen en las condiciones pactadas. **16.** Planes de Contingencia tecnológica: Específicamente sobre la infraestructura tecnológica que apoya los servicios contratados con **LA PREVISORA S.A.**: Los requisitos específicos deben ser definidos por la Gerencia de TI, de acuerdo con el servicio, en términos generales son los siguientes: Estructura tecnológica de contingencia: 16.1. Data center alternativo: En el que se repliquen todos los aplicativos, bases de datos, etc., que apalancan los servicios prestados a **LA PREVISORA S.A.** 16.2. Canales de comunicación de contingencia: Deben cumplir los mismos requisitos de seguridad que los canales de comunicación principales Principal Previsora - Principal Proveedor DRP Previsora - DRP Proveedor DRP Previsora - Principal Proveedor Principal Previsora - DRP Proveedor. **CLÁUSULA VIGÉSIMA**

TERCERA. CONTROLES DE CIBERSEGURIDAD: **1.** Mantener el inventario de activos (hardware y software), así como de los controles de seguridad de la información y ciberseguridad establecidos para la prestación del servicio **2.** Permitir realizar análisis de vulnerabilidades de la infraestructura y aplicaciones, **EL PROVEEDOR** deberá realizar planes de remediación para los hallazgos. **3.** Deberán definir y aplicar una política de uso de usuarios privilegiados Aplicación de líneas base definidas para hardware (servidores, equipos de usuario final, equipos de comunicación) y software que se usen para la prestación del servicio de **LA PREVISORA S.A.** y emitir informe de cumplimiento mínimo una vez al año. **4.** Se deben generar

rastros de auditoría para los sistemas de información involucrados en la prestación del servicio, con el propósito de generar evidencia digital **5.** Se debe implementar protección para el navegador web y el correo electrónico Se debe implementar un sistema de protección antimalware (debidamente licenciado) en los equipos que se usen para la prestación del servicio. **6.** Garantizar que solo se tienen habilitados los servicios, protocolos y puertos de red necesarios para la operación del servicio **7.** Generar copias de seguridad de los datos de **LA PREVISORA S.A.** y realizar pruebas de restauración de las mismas Implementar equipos de protección del perímetro del proveedor tales como Firewall y cuando se preste el servicio web se proteja como mínimo con WAF (Firewall de aplicaciones web) **8.** La información que se encuentre en tránsito o en reposo debe estar cifrada con mecanismos de cifrado fuerte. **9.** Aplicar el principio de mínimo privilegio para la operación del servicio. **10.** Capacitar y sensibilizar a sus funcionarios involucrados con los servicios a prestar a **LA PREVISORA S.A.**, en temas de seguridad de la información y ciberseguridad Implementar el proceso de desarrollo seguro de software de acuerdo con las políticas de **LA PREVISORA S.A.** así como las mejores prácticas. Documentar e implementar un proceso de gestión de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN, PROCEDIMIENTO Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA:** **1.** Toda la información generada durante la ejecución del contrato será propiedad de **LA PREVISORA S.A.** Por lo tanto, **EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a entregar toda la información, física y magnética, en el momento de finalización del contrato. **2. EL PROVEEDOR** deberá presentar el plan de terminación y entrega de la operación en outsourcing a más tardar 4 meses antes de la terminación del contrato conteniendo los siguientes aspectos: 2.1. Además de la confidencialidad a que se compromete **EL PROVEEDOR**, en el evento que para la prestación del servicio **LA PREVISORA S.A.** deba entregar documentos físicos o base de datos, será necesario que previo el inicio de la ejecución del contrato, se levante acta de entrega en la cual se detalle la clase de información que contienen y la cantidad y calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien ejerza la supervisión del contrato por parte de **LA PREVISORA S.A.** y el representante legal de la firma que se contrate. 2.2. Al final del plazo de ejecución deberá hacer devolución de los datos entregados y la base de los mismos, en las mismas condiciones que fueron entregados a sí mismo un Back-up de la información procesada a lo largo de la ejecución del contrato, so pena de ser causal en incumplimiento del contrato, salvo que durante la ejecución se haya hecho devolución previa de los mismos o se haya ordenado su destrucción, caso en el cual deberá dejarse constancia en el acta de recibo que para tal efecto se suscriba. En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas al contratista, éste deberá proceder a informar en forma inmediata a **LA PREVISORA S.A.** a través de quien ejerce el control de ejecución y, en caso de ser necesario, formular la respectiva denuncia penal. **Parágrafo:** Es condición indispensable para poder liquidar el contrato, que se haya suscrito acta de devolución de documentos y base de datos en las condiciones establecidas aquí. En la etapa de cierre del contrato, **EL PROVEEDOR** debe realizar la entrega de toda la información a **LA PREVISORA S.A.** o a quién ésta designe, en las estructuras y medios que así se definan. Luego garantizará la destrucción de toda la información utilizada y procesada durante la ejecución del contrato. Para ello, debe quedar constancia en acta firmada por el Gerente del proyecto y la persona designada por **LA PREVISORA S.A.** para tal fin. **EL PROVEEDOR** garantizará el acompañamiento y empalme con el equipo receptor de la información designado por **LA PREVISORA S.A.**, sea personal directo o un tercero. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas a **EL PROVEEDOR**, éste deberá proceder a informar en forma inmediata a **LA PREVISORA S.A.**, a través de quien ejerce la supervisión del contrato y, en caso de ser necesario, formular el respectivo denuncia penal. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Es condición indispensable para poder liquidar el contrato únicamente en el evento que se hayan entregado documentos y/o bases de datos a **EL PROVEEDOR**, suscribir un acta de devolución de documentos y/o base de datos en

las condiciones establecidas en la presente cláusula. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO PCN ACTIVO:** EL PROVEEDOR debe cumplir con lo certificado y correspondiente a la información que contiene su plan de continuidad de negocio, teniendo en cuenta lo especificado referente a ubicación, puestos de atención, infraestructura alternativa, entre otros, respaldo de los sistemas de energía, comunicación y tecnológico, tiempos estimados de reinicio de operación en caso de presentarse un evento catastrófico que conlleve la suspensión total de servicios en la ciudad de Bogotá. **LA PREVISORA S.A.**, solicitará soportes anualmente de las pruebas que debe realizar **EL PROVEEDOR** donde se evidencien la efectividad del mismo. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. SARLAFT: LAS PARTES** declaran que sus negocios y los recursos que utilizan para la ejecución del presente contrato, no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita, Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo. Así mismo se comprometen a entregar toda la información que les sea solicitada para dar cumplimiento a las disposiciones relacionadas con la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y declaran que la misma es veraz y verificable. **LAS PARTES** se obligan a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, administradores, clientes, proveedores o empleados, y los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas; en todo caso, si durante el plazo de vigencia del contrato **LAS PARTES** o alguno de sus socios, administradores, clientes, proveedores o empleados llegarán a resultar inmiscuidos en una investigación de cualquier tipo como penal, administrativa, o de cualquier otra índole, relacionada con actividades ilícitas, Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo, o fuesen incluidos en listas de control como las de la **ONU, OFAC, etc.**, cualquiera de **LAS PARTES** tiene derecho a terminar unilateralmente el contrato. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. COMPROMISO ANTI-SOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN:** **LAS PARTES** declaran conocer que de conformidad con las disposiciones locales e internacionales anti-corrupción y anti-soborno, se encuentra prohibido pagar, prometer o autorizar el pago directo o indirecto de dinero o cualquier otro elemento de valor a cualquier servidor público o funcionario de gobierno, partido político, candidato, o a cualquiera persona actuando a nombre de una entidad pública cuando dicho pago comporta la intención corrupta de obtener, retener o direccionar negocios a alguna persona para obtener una ventaja ilícita ("Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Público"). Así mismo, las partes reconocen la existencia de regulación similar en materia de soborno en el sector privado, entendido como el soborno de cualquier persona particular o empresa privada para obtener una ventaja indebida ("Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Privado" y junto con las Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Público, las "Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción"). **Parágrafo Primero.** En consideración de lo anterior, las partes se obligan a conocer y acatar las Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción absteniéndose de efectuar conductas que atenten contra las referidas Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción a nivel local o internacional. El incumplimiento de la obligación contenida en la presente cláusula constituirá causal de terminación inmediata del presente acuerdo sin que hubiere lugar a incumplimiento y sin lugar a indemnización alguna. **Parágrafo Segundo.** Derecho para terminar de manera unilateral e inmediata el contrato si existe sospecha de conductas fraudulentas o corruptas por parte del tercero tales como el pago de sobornos o violación de los términos del contrato. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA. CLÁUSULA PENAL:** En caso de incumplimiento total o parcial por parte de **EL PROVEEDOR**, de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, **EL PROVEEDOR** pagará a **LA PREVISORA S.A.**, a título de cláusula penal, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y sus adicionales, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause, si los hubiere, razón por la cual, **LA PREVISORA S.A.** se reserva el derecho a reclamar el pago de los perjuicios y la reparación integral del daño causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La aplicación de la cláusula penal señalada en la presente cláusula se efectuará previo el siguiente procedimiento: **1.** Una vez **LA PREVISORA S.A.** advierta cualquier hecho constitutivo de incumplimiento por parte de **EL PROVEEDOR** relacionado con la

ejecución del contrato, lo requerirá por escrito, por una sola vez, indicándole los hechos generadores del presunto incumplimiento y estableciéndole una fecha máxima para que explique los motivos de su incumplimiento. **2.** Si de la respuesta dada por **EL PROVEEDOR** se concluye que no existe justificación alguna del incumplimiento o **EL PROVEEDOR** guarda silencio en relación con el requerimiento realizado por **LA PREVISORA S.A.**, esta podrá proceder directamente a dar aplicación a la cláusula penal pecuniaria aquí establecida informándole por escrito a **EL PROVEEDOR** de tal hecho. **PARÁGRAFO SEGUNDO: EL PROVEEDOR** autoriza por este documento a que **LA PREVISORA S.A.** realice la compensación del valor de la cláusula penal de manera directa de los saldos que haya a su favor, autorización que se entiende otorgada con la firma del presente contrato. **PARÁGRAFO TERCERO: EL PROVEEDOR** declara que renuncia a la reconvencción en mora, por éste concepto y otros generados del incumplimiento de las obligaciones pactadas, la cual se entiende aceptada con la firma del presente contrato. **PARÁGRAFO CUARTO:** Si no se logra el pago de la cláusula penal por los mecanismos antes descritos, se acudirá a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el incumplimiento de las obligaciones de **EL PROVEEDOR**. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las controversias o divergencias que surjan de la celebración, desarrollo, ejecución y liquidación del contrato se solucionarán, en primera instancia, mediante el diálogo directo entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, si no pudieren solucionarse, se podrá acudir a los demás mecanismos de solución de conflictos legalmente establecidos y en caso de no lograrse acuerdo **LAS PARTES** podrán acudir a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el asunto. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA. LIQUIDACIÓN:** Las partes acuerdan que una vez se haya vencido el plazo de ejecución del contrato, cumplido el objeto del mismo, se termine por mutuo acuerdo o **LA PREVISORA S.A.** lo termine de manera anticipada por cualquiera de las causales de terminación anticipada establecidas en el presente contrato, para lo cual se procederá a su liquidación de mutuo acuerdo, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la finalización del mismo. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA. INDEMNIDAD: EL PROVEEDOR** con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del presente contrato, mantendrá indemne a **LA PREVISORA S.A.** de cualquier daño o reclamación proveniente de terceros, que tengan como causa las actuaciones de **EL PROVEEDOR**. Lo anterior en concordancia con lo establecido en la cláusula de protección de datos personales. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA. RESPONSABILIDAD: EL PROVEEDOR** se obliga a responder por todos los daños y perjuicios que por acción, retardo, omisión, culpa o negligencia suya, de sus empleados, sus asesores o subcontratistas, ocasione a **LA PREVISORA S.A.** en el desarrollo y ejecución del presente contrato. **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA. RÉGIMEN LEGAL:** El presente contrato se rige por el derecho privado, en especial por las normas civiles y comerciales vigentes, así como por la Ley 1150 de 2007 en sus artículos 13, 14 y 15. **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA PRIMERA. AUTONOMÍA DEL PROVEEDOR: EL PROVEEDOR** ejecutará las obligaciones objeto del contrato con plena autonomía y bajo su dirección técnica y administrativa, con el personal necesario e idóneo para el desarrollo del objeto. Tal personal deberá ser pagado, por todos los conceptos salariales, indemnizaciones y prestaciones, por **EL PROVEEDOR**. **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEGUNDA. EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL:** El presente contrato es de prestación de servicios, del cual surgen relaciones jurídicas del tipo indicado entre las partes, razón por la cual no existe ningún nexo de índole laboral entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, sus auxiliares, dependientes, contratistas o asociados y/o cualquier personal que vaya a utilizar **EL PROVEEDOR** en la ejecución del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** De conformidad con las previsiones del artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo, las personas que **EL PROVEEDOR** vincule para el cumplimiento del presente contrato serán sus directos trabajadores y éste su único empleador, quien gozará de toda la autonomía técnica, jurídica y administrativa para la ejecución del mismo. **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA TERCERA. HABEAS DATA: EL PROVEEDOR** declara expresamente que autoriza de forma irrevocable a **LA PREVISORA S.A.**, y a quienes

actúen en su nombre, quienes representen sus derechos o terceros contratados para que con fines estadísticos, de información entre las compañías aseguradoras, de consulta, de verificación ante fuentes públicas o privadas, nacionales o internacionales, o de transferencia de datos con cualquier autoridad que lo requiera en Colombia, o en el exterior, consulte, procese, informe, suministre, guarde en sus archivos y reporte a las centrales de información que considere necesario, o a cualquier otra entidad autorizada para manejar o administrar bases de datos, la información, sea o no confidencial, que resulte de todas las operaciones que directa o indirectamente, y bajo cualquier modalidad, se le haya otorgado o le otorguen en el futuro, así como sobre novedades, referencias y demás servicios que surjan de esta relación comercial o contrato cuyo alcance declara conocer y aceptar. **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA CUARTA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** **EL PROVEEDOR** declara bajo la gravedad de juramento, el cual se entenderá prestado con la suscripción del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la Constitución y la Ley. **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA QUINTA. NOTIFICACIONES:** Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que las partes deban hacer en desarrollo del presente contrato deben constar por escrito y se entenderán debidamente efectuadas sólo si son entregadas personalmente o por correo electrónico a las personas y a las direcciones indicadas en los documentos que hacen parte integral de este contrato o en las que posteriormente se indiquen por las partes. **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEXTA. DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para todos los efectos legales y fiscales se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C. **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA. COMUNICACIONES:** Las comunicaciones que cualquiera de **LAS PARTES** deba dirigir a la otra deben enviarse a las personas que se designan a continuación:

LA PREVISORA S.A.	EL PROVEEDOR
Atte.:	Atte.:
Cargo:	Cargo:
Dirección: Calle 57 No. 9 -	Dirección:
Teléfono: 3485757	Teléfono:
Correo electrónico:	Correo electrónico:

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA OCTAVA. ANEXOS: Son anexos del contrato los siguientes:

1. Propuesta de **EL PROVEEDOR** del ___ de _____ de 2021.
2. Certificado de existencia y representación legal de **EL PROVEEDOR**
3. RUT de **EL PROVEEDOR**
4. Copia de la cédula de ciudadanía de representante legal de **EL PROVEEDOR**
5. Certificado de pago aportes a seguridad social y parafiscales de **EL PROVEEDOR** de los últimos seis meses.
6. Certificados de antecedentes disciplinarios del representante legal de **EL PROVEEDOR** del __ de _____ de 2021, expedidos por la Procuraduría General de la Nación.
8. Certificados de antecedentes fiscales del representante legal de **EL PROVEEDOR** del __ de _____ de 2021, expedidos por la Contraloría General de la República.
9. Certificado de antecedentes judiciales del representante legal de **EL PROVEEDOR** del __ de _____ de 2021, expedido por la Policía Nacional.
10. Certificado de medidas correctivas del representante legal de **EL PROVEEDOR** del __ de _____ de 2021, expedidos por la Policía Nacional.

11. Certificados SG-SST.
12. Certificado de Inhabilidades e Incompatibilidades.
13. Certificados de Disponibilidad Presupuestal No. ____ del ____ de xxxxx de 2021.
15. Certificado de existencia y representación de **LA PREVISORA S.A.** expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
16. Invitación Abierta 002-2022 y sus anexos.

Para constancia se firma este documento por las partes en Bogotá, D.C., a los _____ días del mes de _____ del año dos mil veintiuno (2021).

LA PREVISORA S.A.,

Representante Legal.

EL PROVEEDOR

Representante Legal

ANEXO No 10. GLOSARIO

ACCIDENTES

Se entiende por accidente todo suceso externo, violento, imprevisto, repentino e independiente de la voluntad del asegurado que cause lesión o muerte de éste.

ACCIDENTE DE TRÁNSITO

Suceso ocurrido dentro del territorio nacional, en el que se cause daño a la integridad física o mental de una o varias personas, como consecuencia del uso de la vía por al menos un vehículo automotor.

ACTA DE ACUERDOS REUNIONES DE ACLARACIÓN DE CUENTAS

Documento elaborado y suscrito por los auditores médicos la IPS, la firma de auditoría y de **LA PREVISORA S.A.** que recoge los acuerdos obtenidos entre las partes durante las reuniones de aclaración de cuentas médicas.

ADMINISTRADOR DE DOCUMENTOS

Herramienta informática de **LA PREVISORA S.A.**, a través de la cual se ingresa la información de la reclamación y se controla el estado de las reclamaciones de SOAT y AP.

AMPAROS DE LA PÓLIZA

Son las coberturas otorgadas por el seguro de Accidentes de Tránsito – SOAT y/o el Seguro de Accidentes Personales afectado con el siniestro, que delimitan la extensión del riesgo que asume el asegurador.

ANÁLISIS TÉCNICO

Es el estudio de las circunstancias de tiempo, modo y lugar que rodean el siniestro frente al contrato de seguro, encaminado a establecer si los hechos por los que se reclama ocurrieron durante la vigencia de la póliza; si se encuentran enmarcados dentro de las coberturas otorgadas por ésta; si los documentos aportados acreditan la ocurrencia del siniestro y su cuantía; si la reclamación está sustentada en una póliza válidamente expedida; si existen circunstancias que exoneren a **LA PREVISORA S.A.** de su obligación de indemnizar y, si de ser procedente, a establecer el valor de la indemnización.

ASEGURADO

Es el titular de un interés, que de verse afectado con un siniestro, puede sufrir un perjuicio. Será titular de la indemnización en cuanto resulte afectado directa o indirectamente por la realización de un riesgo y a su vez tenga la calidad de beneficiario.

AUDITOR MÉDICO

El auditor es una persona natural o jurídica (profesionales en medicina) cuya actividad consiste en emitir su concepto médico, el cual debe enfocarse en la revisión de los documentos entregados por la Compañía con el fin de establecer la viabilidad o no de la afectación del contrato de seguro.

AUDITORÍA CONCURRENTE

Actividad que implica el análisis de los documentos inherentes a la atención, así como de las actividades, procedimientos, e intervenciones realizadas al paciente, y evaluación de la historia clínica, facturas etc., con el fin de establecer la pertinencia médica, y la coherencia entre los procedimientos realizados y facturados, actividad realizada directamente en la IPS para verificar y ejercer el control del gasto médico.

AUDITORÍA MÉDICA

Es el estudio y análisis efectuado por el proveedor de este servicio, con el fin de determinar la pertinencia administrativa, financiera y médica, de los valores reclamados como indemnización.

AUDITORÍA MÉDICA DOCUMENTAL

Actividad que implica verificar, evaluar, analizar, y concluir si las actividades, procedimientos, e intervenciones realizadas al paciente fueron pertinentes, concordantes, secuenciales y establecer si los procedimientos realizados son efectivamente los facturados, de acuerdo con los soportes que acompañan el documento de cobro, presentado por personas naturales y/o jurídicas.

AUDITORÍA PROSPECTIVA

Análisis que se hace con visión de futuro para planificar y organizar actividades, generar recomendaciones con fines preventivos. Permite, basado en los indicadores, establecer una meta específica, de corto, mediano y largo plazo del comportamiento de los gastos médicos, estableciendo estrategias para cada una de las desviaciones.

AUDITORÍA RETROSPECTIVA

Análisis que se realiza con posterioridad a la ocurrencia de los hechos, evidenciando hallazgos de actos ya cumplidos, utilizando la historia clínica con sus registros como elemento esencial para este tipo de auditoría.

AUTOMOTORES

Se entiende por vehículo automotor todo aparato provisto de un motor propulsor, destinado a circular por el suelo para el transporte de personas o de bienes, incluyendo cualquier elemento montado sobre ruedas que le sea acoplado.

BENEFICIARIO

Es la persona que tiene derecho a recibir la indemnización derivada de la afectación del correspondiente seguro.

ACUERDOS REUNIONS DE ACLARACIÓN DE CUENTAS MÉDICAS

Revisión adelantada por el personal médico u odontológico del proveedor de auditoría de cuentas con pares de las IPS en relación con las cuentas médicas objeto de observaciones de objeciones (totales o parciales), por concepto de atenciones médicas, quirúrgicas y hospitalarias, con el fin de establecer entre otros, la procedencia de efectuar su pago o mantener su objeción y/o revisar documentos pertinentes para su definición para lo cual se levantará un acta.

CONTRATO DE SEGURO

El seguro es un contrato consensual mediante el cual una persona jurídica denominada asegurador, debidamente autorizado para ello, asume los riesgos que otra persona, natural o jurídica, le traslada a cambio de una prima.

CREACIÓN DE SINIESTRO

Es el primer estado de la reclamación, el cual se inicia con el ingreso de los datos del documento de cobro para efectos de la indemnización.

DISPONIBILIDAD DE VALOR ASEGURADO

Es la suma asegurada no afectada por los pagos parciales efectuados con cargo al siniestro, que se encuentra disponible para atender futuras reclamaciones sobre el mismo siniestro y amparo.

DOCUMENTO DE COBRO

Es el documento legal o contractualmente establecido (facturas, cuentas de cobros, comunicaciones, etc) que el asegurado o beneficiario con ocasión de la ocurrencia de un siniestro, presenta para soportar su reclamación, obtener la indemnización, pago de servicios médicos, hospitalarios, quirúrgicos. Afecta uno o algunos de los amparos de acuerdo con los términos y condiciones del contrato de seguro, otorgados por la Póliza SOAT o de Accidentes Personales, los cuales están parametrizados en el sistema de información de **LA PREVISORA S.A.**

ESTADOS DE CARTERA

Un estado de cartera corresponde a la relación de todos los saldos de reclamaciones (facturas) que de acuerdo con una institución hospitalaria y/o reclamante, la compañía no le ha reconocido. Dentro de dicho estado de cartera se pueden presentar las siguientes situaciones: saldo por objeciones parciales sin respuesta de la entidad, objeciones totales, definiciones (pagos u objeciones) pendientes por generar por parte de la compañía por encontrarse en proceso de análisis, reclamaciones (facturas) no registradas o pagos realizados no descargados de dichos estados de cartera por parte de las entidades.

HONORARIOS

La definición de honorarios abarca toda clase de pagos o abonos en cuenta, recibidos por quien presta un servicio calificado, sin vínculo laboral con quien contrata dicho servicio.

INVESTIGADOR

El investigador de seguros es la persona jurídica que a través del análisis y verificación de las circunstancias de tiempo, modo y lugar, así como del material probatorio aportado, establece las circunstancias que rodearon la ocurrencia de un siniestro, permitiendo a la compañía definir las reclamaciones con la debida certeza, así como detectar las distintas modalidades de fraude tales como: montaje de siniestros, falsificación, adulteración de documentos soporte, entre otras.

IPS

Institución Prestadora de Servicio de Salud que presta la respectiva atención médica.

ONBASE

Aplicación de gestión documental de propiedad de **LA PREVISORA S.A.** En este se administra la información digitalizada de las reclamaciones.

OBJECCIÓN TOTAL

Negación total al pago de una solicitud de indemnización, fundamentada en las diversas causales establecidas para tal fin.

OBJECCIÓN PARCIAL

Las objeciones parciales, corresponden a todos aquellos valores no liquidados a favor de la entidad o reclamante por las diferentes causales establecidas.

OBJECCIÓN TÉCNICA

Corresponde a los casos en que el análisis que da lugar a la objeción tiene su origen en asuntos relacionados con la póliza, el vehículo, la relación de documentos aportados, definición de accidente de tránsito, prescripción, coberturas y beneficiarios.

OBJECCIÓN MÉDICA

Corresponde a los casos en que el análisis que da lugar a la objeción tiene su origen en asuntos relacionados con las lesiones de la víctima, su tratamiento y rehabilitación, así como procedimientos médicos aplicados, pertinencia, tarifas, soportes médicos, nuevas tecnologías en salud, entre otros.

PERSONA NATURAL

Aquel reclamante que tiene derecho a una indemnización, de acuerdo con la normatividad vigente o lo definido en las correspondientes pólizas.

PÓLIZA DE ACCIDENTES PERSONALES

Es el documento que acredita la existencia del contrato de seguros de Accidentes Personales expedido por **LA PREVISORA S.A.**

PÓLIZA FALSA

Es todo documento apócrifo que no ha sido expedido por la aseguradora, y mediante el cual el reclamante pretende hacer efectivo el pago de una indemnización.

PÓLIZA SOAT

Es el documento que acredita la existencia del contrato de Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito.

RADICACIÓN SINIESTRO

Es el ingreso al sistema de información SISE de **LA PREVISORA S.A.** de una reclamación: Número de siniestro y reserva que debe corresponder al valor de la factura, o al valor total asegurado, según el caso.

RECEPCIÓN

Es el área y/o proveedor en donde ingresan todos los documentos y reclamaciones provenientes de entidades hospitalarias y/o personas naturales, para su posterior asignación y trámite.

RECLAMACIÓN

Se configura cuando el reclamante demuestra la ocurrencia y cuantía del hecho, a través de los documentos y soportes de ley con el fin de obtener el respectivo pago de la indemnización en virtud de pólizas suscritas por la compañía.

RELIQUIDACIONES

Es el proceso de revisión y liquidación de objeciones parciales y/o totales a facturas no aceptadas y soportadas por los reclamantes.

SISE

Aplicativo CORE de **LA PREVISORA S.A.**, en el que se registra y administra la información de los siniestros. En este aplicativo se incluyen entre otras, las reclamaciones de SOAT y Accidentes Personales (desde la constitución de reservas hasta la definición de la reclamación -pagos totales, parciales, objeciones totales y parciales, aceptaciones, entre otros).

SIRAS

El SIRAS (Sistema de Información de Reporte de Atenciones en Salud a víctimas de accidentes de tránsito), sistema que permite a los prestadores de servicios de salud (inscritos en el REPS) y a los Centros Reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres – CRUE, reportar la atención en salud brindada a las víctimas de

accidentes de tránsito y la información del transporte al primer sitio de atención, respectivamente, y a los otros actores del sistema consultar el estado de dichos reportes, en cumplimiento de la Resolución 311 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social y demás normas complementarias, es importante utilizar esta información inicial para direccionar, particularmente la auditoría concurrente, según sea la selección y el esquema escogida para llevar a cabo esta actividad

SOAT

El S.O.A.T., es el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, cuyo objetivo es asegurar la atención de manera inmediata e incondicional, a las víctimas de accidentes de tránsito que sufren lesiones corporales y/o muerte.

SINIESTRO

El siniestro es la realización de un riesgo asegurado (art. 1072 del C. de Co.). Por consiguiente, en estricto sentido existirá siniestro cuando la pérdida o daño sufrido por el asegurado, se encuentre amparado en la póliza.

El siniestro es el acontecimiento que, por causar unos daños concretos previstos en la póliza, motiva la aparición del principio indemnizatorio, obligando al asegurador a satisfacer total o parcialmente al asegurado o a sus beneficiarios.

TIPO DE RECLAMACIONES

Es importante tener en cuenta que dentro del proceso de atención de reclamaciones de SOAT y Accidentes Personales se gestionan diferentes tipos de reclamaciones, así:

1. **Nuevas (N):** Corresponden a las reclamaciones que son avisadas por primera vez a la compañía y pueden corresponder a una primera cuenta, segunda u otras.
2. **Respuestas a objeciones totales o parciales (R):** Corresponde a aquellas reclamaciones que nos llegan como respuesta a una objeción que ha sido realizada por la compañía y que puede ser total o parcial.
3. **Aceptaciones (A):** Corresponden a las respuestas por parte de los prestadores de servicios de salud, quienes aceptan valores que han sido objetados total o parcialmente por la compañía. Estas aceptaciones de valores objetados se pueden dar en dos momentos, directamente en la revisión que realiza los prestadores de servicios de salud de las objeciones hechas por la compañía o durante las reuniones de aclaración de cuentas entre la compañía y los prestadores de servicios de salud.
4. **Conciliaciones (C):** Estos casos corresponden a aquellas reclamaciones que dentro de las reuniones de aclaración de cuentas con los prestadores de servicios de salud, la compañía acuerda un valor a reconocer.

TRABAJADOR DEPENDIENTE / EMPLEADO

Persona natural que presta sus servicios bajo vinculación laboral con una de las siguientes modalidades: a) Contratos a término indefinido, b) Contratos a término fijo,

c) Contratos por obra o labor determinada, d) Contratos de asociación y e) los demás contratos que sean reglamentados por la legislación laboral que sean aceptados,

TRABAJADOR INDEPENDIENTE

Persona natural que no está vinculada a una empresa mediante un contrato de trabajo, sino que presta sus servicios mediante contratos de labor determinada según su definición legal, contrato de prestación de servicios o cualquier contrato de carácter civil, comercial o administrativo y es remunerada bajo la figura de honorarios y cuenta con autonomía técnica y administrativa para realizar su labor

TOMADOR

Persona natural o jurídica, que actuando por cuenta propia o ajena traslada los riesgos a los que se encuentra expuesto (art. 1037 numeral 2º del C. de Co.). Será titular de la indemnización cuando toma el seguro por cuenta propia y en el caso de un siniestro, es su propio interés el que resulta afectado.

VALOR ASEGURADO

Es el límite de responsabilidad de la compañía en caso de siniestro (numeral 7º del art. 1047 del Código de Comercio).

VERIFICACIÓN

Es la revisión que se efectúa a los documentos y reclamaciones que llegan a la recepción, los cuales deben cumplir los requisitos mínimos de radicación para ingresar al trámite según corresponda.

VINCULACIÓN DE PROVEEDOR

Es el proceso a través del cual se contratan los servicios profesionales y especializados de una persona jurídica o natural para que desarrolle un trabajo específico bajo unas condiciones debidamente pactadas. El aspirante debe cumplir con los requisitos exigidos por la compañía.