



**LA PREVISORA S.A COMPAÑÍA DE SEGUROS**

**VICEPRESIDENCIA COMERCIAL  
GERENCIA DE SERVICIO**

**PLIEGO DE CONDICIONES**

**INVITACIÓN ABIERTA No. 009- 2017**

**“CONTRATACIÓN SERVICIOS DE OPERACIÓN Y ADMINISTRACION DEL CONTACT  
CENTER A NIVEL NACIONAL”**

**BOGOTÁ D.C. JULIO DE 2017**

## **CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 OBJETO**

**LA PREVISORA S.A.** pone a disposición de los interesados el Pliego de Condiciones que tiene como objeto adelantar el proceso de invitación abierta para:

*Contratar bajo la modalidad de outsourcing la prestación del servicio de operación y administración del Contact Center a nivel nacional operando en las ciudades de Bogotá y Medellín; para servicio de conmutador en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Pereira y Bucaramanga o las que defina LA PREVISORA S.A. y soporte en los procesos back office de apoyo comercial y mesa de operaciones en las sucursales que la Compañía considere necesarias, para apoyar de manera efectiva la atención en general a clientes y grupos de interés de la Compañía.*

### **1.2 LUGAR, FECHA Y HORA DE APERTURA Y CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA**

El proceso se abrirá el **18 de julio de 2017** mediante publicación de este pliego de condiciones en la página web de **LA PREVISORA S.A.** [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) y se cerrará en audiencia a las **3:00PM** del **28 de Julio de 2017** en la sede ubicada en la calle 57 N° 9-07 de la ciudad de Bogotá (único lugar para entregar propuestas).

### **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.** cuyo presupuesto asciende a la suma total de **SEIS MIL OCHOCIENTOS TREINTA MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS ONCE PESOS M/CTE. (\$6,830,443,611.00 ) INCLUIDO IVA.**

La distribución del presupuesto es de acuerdo a las siguientes vigencias:

	CALL CENTER	ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	GASTOS DE SINIESTROS	TOTAL
<b>2017</b>	\$ 843,502,702	\$ 80,756,268	\$ 129,374,305	\$ 1,053,633,275
<b>2018 VF</b>	\$ 2,687,404,556	\$ 323,025,075	\$ 388,122,917	\$ 3,398,552,548
<b>2019 VF</b>	\$ 1,904,159,127	\$ 215,350,050	\$ 258,748,611	\$ 2,378,257,788
<b>TOTAL NUEVO CONTRATO</b>				<b>\$ 6,830,443,611</b>

Este valor está avalado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal 2017001583 del 05 de julio de 2017 expedido por la Gerencia de Planeación Financiera de **LA PREVISORA S.A.**

**La propuesta que exceda dicho monto será rechazada.**

#### **1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO**

LA PREVISORA S.A. cancelará el valor de la contratación con recursos propios mediante la modalidad de mensualidades vencidas según factura emitida por EL PROVEEDOR de acuerdo con los precios establecidos en la oferta y los servicios efectivamente prestados por valor agente y valor de puesto de trabajo acorde a los grupos de trabajo definidos por la Compañía y la cantidad de puestos requeridos para el funcionamiento de la operación.

Para el trámite de los pagos mensuales se deben anexar las siguientes entregas:

Informe mensual  
Resarcimientos de quejas procedentes  
Notas crédito para descuentos (Si aplica)

Las facturas deberán ser radicadas los primeros diez (10) días de cada mes.

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 por parte del

Proveedor y una vez se suscriba el acta de recibo a satisfacción por parte de **LA PREVISORA S.A.**

La factura deberá venir con especificación del valor por servicios prestados y 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 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] y al que esté obligado de acuerdo con la normatividad vigente.

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 PROVEEDOR** el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna.

**LA PREVISORA S.A.** Compañía de Seguros 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.

### **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 del 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. Compañía de Seguros 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.

### **1.5 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

El plazo de ejecución del contrato será a partir de la fecha de aprobación de garantías requeridas en el contrato que se celebre y hasta el 31 de agosto de 2019, dentro de éste plazo de ejecución se incluyen las etapas de transición, de operación y de cierre o empalme.

#### 1.5.1 Periodo de transición e inicio de la operación

A partir del momento de la aprobación de garantías **y hasta el 31 de agosto de 2017**, el proponente seleccionado realizará el proceso de empalme, para lo cual deberá disponer de todos los mecanismos e insumos logísticos, físicos, técnicos, tecnológicos y humanos necesarios para recibir la información propiedad de LA PREVISORA S.A., así como la generación de los desarrollos tecnológicos requeridos para dar continuidad a los procesos y servicios prestados actualmente por el proveedor vigente, los cuales serán verificados por parte de LA PREVISORA S.A. ocho (8) días hábiles antes del inicio **de la etapa de operación**, con el fin de hacer los ajustes a que haya lugar e iniciar operación el 1 de septiembre a las 00:00 horas; garantizando que no habrá interrupción, traumatismo, ni disminución de los indicadores del servicio. El tiempo de empalme no generará costos a LA PREVISORA S.A.

El PROVEEDOR preparará un plan de empalme documentado que minimice los posibles riesgos generados en la etapa de transición de la operación, de forma tal que se encargue de migrar todos los recursos tecnológicos y logísticos, así como el equipo humano a que haya lugar; el cual deberá ser entregado cinco (5) días hábiles posteriores a la adjudicación del contrato a LA PREVISORA S.A., quien aprobará el mismo y priorizará los procesos que requieren mayor dedicación.

Todos los costos asociados al periodo de transición , correrán por cuenta del proveedor seleccionado, y no generarán cobros adicionales a LA PREVISORA S.A.

#### **1.6 SUPERVISIÓN.**

El control de ejecución de este contrato estará a cargo de la Gerencia de Servicio de **LA PREVISORA S.A.**

#### **1.7 LUGAR DE EJECUCIÓN**

Para todos los efectos legales se entiende que los lugares de ejecución a manera general serán las ciudades de Bogotá y Medellín y en las ciudades definidas por LA PREVISORA S.A. para la prestación de los servicios de conmutador y apoyo comercial; no obstante, para este último podrán variar las ciudades conforme a las necesidades de LA PREVISORA S.A.

### **1.8 DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS.**

El oferente seleccionado a la firma del contrato se obligará a tomar a favor de **LA PREVISORA**, a satisfacción de la misma, una garantía de cumplimiento, con clausulado para particulares, expedida por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **a) Cumplimiento**: Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual a la duración del mismo y cuatro (4) meses más, **b) Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones**: Para garantizar el pago de los mismos al personal contratado por EL CONTRATISTA en la ejecución de éste contrato, por una cuantía equivalente a cinco por ciento (5%) del valor del contrato, por la vigencia de éste y tres (3) años más. **c) Calidad del Servicio**: Por un valor equivalente al (20%) del valor total del contrato, por un término igual a la vigencia del mismo y un (1) mes más. **d) Responsabilidad Civil Extracontractual**: para amparar los perjuicios ocasionados a terceros en ejercicio de las actividades del presente contrato, que causen la muerte, lesión o menoscabo en la salud de las personas y/o el deterioro o destrucción de bienes y perjuicios económicos, incluyendo lucro cesante. Deberá contener incluidos como anexos, adicionales pero no limitados los siguientes amparos: perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales, Patronal, gastos médicos, contratistas y subcontratistas; por un valor asegurado equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, con una vigencia igual a la duración del mismo y un (1) mes más.

### **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 a 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 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.

### **1.11 PUBLICIDAD – CONSULTA**

**LA PREVISORA S.A** realizará la publicidad del pliego de condiciones que sirve de base al presente proceso, en la página de Internet: <http://www.previsora.gov.co>.

Si **LA PREVISORA S.A** estima conveniente efectuar aclaraciones con base en las consultas que se le formulen o se requiere insertar modificaciones al pliego con base en las solicitudes de los posibles oferentes, previa evaluación de las mismas, las cuales deben garantizar los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, lo hará mediante **ADENDAS** suscritas por la Vicepresidencia encargada.

### **1.12 RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES Y/O ACLARACIONES**

**LA PREVISORA S.A** recibirá las preguntas sobre aclaraciones al Pliego de Condiciones únicamente a los siguientes correos electrónicos:

[carolina.guacaneme@previsora.gov.co](mailto:carolina.guacaneme@previsora.gov.co); [juand.sanchez@previsora.gov.co](mailto:juand.sanchez@previsora.gov.co)  
[dani.rojas@previsora.gov.co](mailto:dani.rojas@previsora.gov.co)

**Las preguntas deben enviarse sin excepción a los correos anteriormente citados.**

Las respuestas a las observaciones formuladas se publicarán en la página Web <http://www.previsora.gov.co>.

**1.12.1 SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA.** El proponente declara que ha recibido toda la información necesaria y suficiente para elaborar su oferta y que asume las consecuencias negativas que puedan seguirse de no haber solicitado información complementaria en las oportunidades señaladas en esta invitación. Esta declaración se entiende hecha por el solo hecho de presentar la respectiva oferta

### **1.13 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 pueden presentar propuestas (publicación) y hasta la fecha de cierre de la invitación abierta.

### **1.14 TÉRMINO PARA RETIRO DE PROPUESTAS**

Los oferentes podrán retirar su propuesta antes de la hora prevista para el cierre del proceso de selección. En este caso, se les devolverá sin abrir y se dejará constancia de esta devolución en el acta de cierre y recibo de propuestas.

### **1.15 CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA**

Los sobres que contienen las propuestas, serán entregados y abiertos únicamente en el lugar, fecha y hora señalada para el cierre de la invitación abierta. La apertura de las propuestas, se realizará en presencia de los oferentes que deseen asistir al acto de cierre del proceso.

De lo anterior, se levantará un acta donde se consignarán los siguientes datos de cada una de las propuestas, 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.

## 1.16 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 pliego de condiciones, so pena de ser rechazada la oferta del proponente.

## 1.17 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.

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

[carolina.guacaneme@previsora.gov.co](mailto:carolina.guacaneme@previsora.gov.co); [juand.sanchez@previsora.gov.co](mailto:juand.sanchez@previsora.gov.co)  
[danilo.rojas@previsora.gov.co](mailto:danilo.rojas@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 <http://www.previsora.gov.co>.

### 1.18 SELECCIÓN DEL CONTRATISTA

La adjudicación del proceso se realizará mediante acta, la cual será publicada en la página Web <http://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 pliego de condiciones y obtenga la mayor calificación

### 1.19 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA No. 009-2017

ACTIVIDAD	PLAZO
Publicación de pliegos en la página Web y apertura del proceso de contratación (fecha a partir de la cual se podrán presentar propuestas)	<b>18 de julio de 2017</b>
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al pliego de condiciones	<b>Hasta el 24 de julio de 2017 a las 3:00PM</b>
Cierre de la invitación abierta	<b>28 de julio de 2017 a las 3:00 PM</b>
Término para evaluación y recibo de documentos de aclaraciones solicitadas	<b>Hasta el 8 de agosto de 2017 a las 3:00 PM</b>
Publicación de evaluación	<b>10 de agosto de 2017</b>
Recibo de observaciones a las evaluaciones	<b>Hasta el 11 de agosto de 2017 a las 3:00PM</b>
Resultado del proceso	<b>El 14 de agosto de 2017</b>

## **CAPÍTULO II DE LAS PROPUESTAS**

### **2.1 PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

**Las propuestas deberán venir escritas a computador, foliadas en orden consecutivo en su totalidad y con un índice donde se relacione el contenido total de la propuesta.** En caso que las propuestas no se presenten debidamente numeradas, este riesgo será asumido por el proponente. **LA PREVISORA S.A.** en ningún caso procederá a la numeración respectiva. Deberán entregarse únicamente en el lugar indicado, y hasta el día y hora fijados para el cierre del proceso.

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 el pliego de condiciones, 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.

Deberán ser depositadas en sobres cerrados y sellados, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral **1.15 Cierre de la invitación abierta**, únicamente en **LA PREVISORA S.A ubicada en la Calle 57 No. 9-07 de la ciudad de Bogotá D.C. a la hora y fecha fijada en el cronograma.**

Las propuestas que se presenten en lugar diferente y/o después de la fecha y hora fijada como límite para su entrega serán rechazadas.

No se aceptarán propuestas por correo corriente o electrónico, fax, ni presentadas en un sitio distinto del indicado.

### **2.2 IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

Cada paquete deberá presentarse con el siguiente rótulo:

**LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**  
**INVITACIÓN ABIERTA No. 09-2017**

Original/copia, No. \_\_ (Indicación si se trata de original o copia y números de éstas)

Nombre o Razón Social del Oferente

Número de folios que se presentan, enumerados en forma consecutiva ascendente

Dirección del Oferente

Teléfono, Correo Electrónico y Fax del Oferente

**Para todos los efectos, en caso de discrepancias entre el original, la copia y el medio magnético, prima el contenido de la propuesta original entregada en físico.**

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 FORMA DE PRESENTACIÓN**

a. Un (1) sobre que contenga la propuesta **ORIGINAL** completa, con todos los documentos, anexos y formularios relacionados en el pliego de condiciones.

b. Un (1) sobre que contengan **COPIA** igual a la propuesta original.

c. Una copia en medio magnético.

La propuesta deberá contener todos los documentos señalados en el pliego de condiciones.

### **2.4. CORRESPONDENCIA**

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

[carolina.guacaneme@previsora.gov.co](mailto:carolina.guacaneme@previsora.gov.co); [juand.sanchez@previsora.gov.co](mailto:juand.sanchez@previsora.gov.co)  
[dani.rojas@previsora.gov.co](mailto:dani.rojas@previsora.gov.co)

Indicando en el asunto: **INVITACIÓN ABIERTA No. 09-2017**

## **2.5 VIGENCIA DE LA PROPUESTA**

La propuesta debe 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.

### **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, 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 PARTICIPANTES**

En el presente proceso de selección, los participantes deben ser personas jurídicas legalmente constituidas en Colombia presentados individualmente o en consorcios o uniones temporales o cualquiera otra modalidad de asociación que no infrinja las normas constitucionales y legales colombianas, que cumplan con los requisitos establecidos, de la manera que se exige en el correspondiente Pliego de Condiciones.

En caso de consorcios o uniones temporales u otra modalidad de asociación, el objeto social de todos y cada uno de sus integrantes, deberá encontrarse acorde con el objeto de la presente contratación.

### **3.1.2 CAPACIDAD JURÍDICA**

El oferente debe presentar la propuesta debidamente suscrita por el Representante Legal de la empresa oferente dentro del plazo y en el sitio fijado. 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.

### **3.1.3 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

Aportar la carta de presentación de la propuesta, **Anexo No. 1 “Carta de presentación de la propuesta”**, la cual deberá ser firmada por el representante facultado del proponente.

Si la propuesta es presentada por una persona jurídica, unión temporal, consorcio u otro tipo de asociación, deberá encontrarse suscrita por el representante legal o apoderado de la misma.

En este caso, 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.

### **3.1.4 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 de la invitación abierta, 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 y un (1) año más y su liquidación.
- b.** Si de éste 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.

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

### **3.1.5 PAZ Y SALVO POR CONCEPTO DE APORTES PARAFISCALES.**

El oferente deberá aportar, y en caso de Unión Temporal y/o Consorcio por cada uno de sus integrantes, certificación de paz y salvo por concepto de aportes parafiscales (ICBF, SENA, Caja de Compensación Familiar) y de aportes al sistema integral de seguridad social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales, de acuerdo a lo establecido en el artículo 50 de 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 obligado a tener Revisor Fiscal.

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.

### **3.1.6 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA**

El oferente deberá presentar junto con la propuesta una garantía de seriedad de la oferta, expedida a favor de **LA PREVISORA S.A.**, por una compañía de Seguros legalmente habilitada para ello, con clausulado entre particulares, por un valor asegurado no inferior al 10% del presupuesto oficial para este proceso, con una vigencia de cómo mínimo dos (2) meses, contados a partir de la fecha límite para presentar propuestas.

Con la misma, se debe aportar el recibo de pago de la prima, expedido por la Compañía aseguradora.

La no presentación de la póliza junto con la propuesta será causal de rechazo.

### **3.1.7 PROPUESTAS CONJUNTAS**

Cuando la propuesta sea presentada en Consorcio o Unión Temporal, cada uno de los integrantes –personas jurídicas- deberá presentar los documentos que acrediten su constitución y representación.

Adicionalmente, deberá presentar el documento de constitución del Consorcio o Unión Temporal, en el cual constará, por lo menos:

- 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. 09-2017.**
- 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, uno de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal deberá participar con el 60% y la otra el porcentaje restante, esto es el 40% para completar el 100% de la participación. Si es una unión temporal, el acuerdo también debe 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 a 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.
- 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.

En caso de Unión Temporal o Consorcio, sus integrantes deberán señalar los términos y extensión de la participación de cada uno de ellos en la propuesta y la ejecución del contrato. Se admitirán ofertas presentadas por Consorcios o Uniones Temporales constituidas máximo por dos personas jurídicas.

### **3.1.8 VERIFICACIÓN DE NO INCLUSIÓN EN EL BOLETÍN DE RESPONSABLES FISCALES Y ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS:**

Como requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado **LA PREVISORA S.A.** verificará en el boletín de responsables fiscales expedido por la Contraloría General de la República que el proponente y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión Temporal, no se encuentre(n) reportado(s) en dicho boletín. Así mismo, se verificará que el proponente y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o Unión Temporal, no registren

sanciones ni inhabilidades vigentes en el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades SIRI de la Procuraduría General de la Nación.

### **3.1.9 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 2012 y con el fin de verificar los antecedentes judiciales del proponente (persona natural o representante legal de persona jurídica o consorcio o unión temporal) LA PREVISORA S.A., realizará la consulta de los antecedentes judiciales a través de la página web de la Policía Nacional.

En caso que el proponente, persona natural o representante legal de la persona jurídica o del consorcio o unión temporal, según el caso, registre antecedentes judiciales consistentes en sentencia judicial condenatoria con pena accesoria de interdicción de derechos y funciones públicas, la propuesta será rechazada.

### **3.1.10 CERTIFICADO DEL SISTEMA REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS – POLICIA NACIONAL**

La Previsora S.A., consultará y verificará, en la página Web de la Policía Nacional de Colombia – Portal de Servicio al Ciudadano, del Sistema de Registro Nacional de Medidas Correctivas, para verificar si existen multas en mora dentro de los últimos seis (6) meses, impuestas por virtud del artículo 183 del Código Nacional de Policía, Ley 1801 de 2016.

En caso que el proponente, persona natural o representante legal de la persona jurídica o del consorcio o unión temporal, según el caso, registre multas, la propuesta será rechazada.

## **3.2. CAPACIDAD FINANCIERA**

### **Estados financieros**

Para efectos de constatar la capacidad financiera, el proponente deberá presentar en comparativo el Balance General y el Estado de Resultados con corte a 31 de Diciembre de 2016 y 31 de Diciembre de 2015, debidamente certificados y dictaminados, con sus notas aclaratorias, firmados por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal, si lo tuviere. En el Balance General deberá discriminarse el Activo corriente, Pasivo Corriente y en el Estado de Resultados se deberá discriminar la Utilidad Operacional.

Adicionalmente, el proponente deberá anexar fotocopia de las tarjetas profesionales y certificadas 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 proponentes 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.

Presentación plural de oferentes

En caso de consorcios o uniones temporales, cada uno de sus integrantes deberá allegar la misma documentación y requisitos mencionados.

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 2016:

Capital de Trabajo (Activo corriente – Pasivo corriente): Mayor o igual al 30% del valor de la propuesta que presente el proveedor.

Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total): Menor o igual al 70%.

Patrimonio Total: Mayor o igual al 30% del valor de la propuesta que presente el proveedor.

Se considera que el proponente CUMPLE con la capacidad financiera solicitada por Previsora y que está habilitado para continuar en el proceso, si obtiene en cada indicador los márgenes anteriormente establecidos.

En caso de que participen 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.

Todos los proponentes deben tener en cuenta para Capacidad financiera que la información financiera debe ser presentada en idioma castellano y en moneda legal colombiana, por ser ésta la unidad de medida por disposición legal.

Si el proponente no acredita la capacidad financiera exigida será rechazado.

Solicitud de información adicional

Cuando PREVISORA 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 PREVISORA.

En caso que el proponente no presente las notas aclaratorias, fotocopia de las tarjetas profesionales y los certificados de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios, PREVISORA 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 EXPERIENCIA**

#### **3.3.1 Experiencia del Proponente**

El proponente deberá acreditar experiencia en la prestación de servicios de Contact Center en Colombia mediante la presentación de hasta cinco (5) certificaciones de contratos ejecutados y/o en ejecución a partir del año 2014 a la fecha, cuyo valor de cada certificación sea por un valor igual o superior al presupuesto destinado para la presente invitación antes de IVA y el objeto sea LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER en Colombia.

Cada certificación debe corresponder a un solo contrato y no a la suma de varios contratos independientes, el plazo de ejecución de cada contrato certificado no puede ser inferior a doce (12) meses.

Las certificaciones aportadas deben soportar las siguientes condiciones:

- Acreditar la prestación del servicio de puestos de trabajo o agentes incluidos en el contrato (Mínimo 40 puestos o agentes).
- Acreditar la experiencia con operación en línea en dos ciudades diferentes para el mismo cliente.
- Acreditar experiencia en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Acreditar experiencia en entidades del sector estatal colombiano.
- 
- Acreditar experiencia en operación y desarrollo de App Móvil para alguno de sus clientes.

**Nota :** Una sola certificación puede ser válida siempre y cuando cumpla con la totalidad de las anteriores condiciones. Es admisible que entre las certificaciones que se adjunten y

que cumplan con los requisitos establecidos, se evidencien las condiciones anteriormente mencionadas.

Las certificaciones deben contener la siguiente información:

- Nombre de la entidad contratante.
- Número y fecha del contrato.
- Indicar expresamente el objeto contratado.
- Fecha de inicio y fecha de finalización.
- Valor del contrato, antes de IVA.
- Cumplimiento del Contrato: la certificación del contrato debe tener una calificación de EXCELENTE, OPTIMO O BUENO (o sinónimos de estas palabras) o RECIBIDO A SATISFACCIÓN. No se aceptan calificaciones de los contratos certificados con cumplimiento MALO, REGULAR, DEFICIENTE (o sinónimos de estas palabras).
- Expedida por la persona o entidad contratante y firmada por persona competente. Para los contratos en ejecución, la certificación respectiva deberá indicar el porcentaje del valor y tiempo ejecutado del mismo a la fecha de expedición del documento.
- Indicar la(s) ciudad(es) en la(s) que se prestó el servicio.

Cuando el proponente certifique contratos en los cuales participó en unión temporal o consorcio, se tendrá en cuenta el valor de acuerdo con el porcentaje de participación.

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

En caso que la aclaración no se entregue en los tiempos predeterminados, se rechazará la propuesta.

La Previsora no aceptará certificaciones expedidas por las personas jurídicas que se presenten como proponentes (auto certificaciones).

En caso tal que el oferente allegue en su propuesta un número superior a las certificaciones solicitadas, sólo se evaluarán las certificaciones exigidas foliadas en orden ascendente.

LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho de comprobar la autenticidad de los documentos aportados.

### 3.3.2 Organización Administrativa

El personal mínimo requerido para soportar las actividades a desarrollar en la operación del contact center de LA PREVISORA S.A. está definido por el número de estaciones, turnos de trabajo y disponibilidad de la infraestructura tecnológica disponible.

CARGO	TIPO
<b>Ejecutivo de cuenta</b>	No exclusivo
<b>Jefe de operaciones</b>	Exclusivo
<b>Supervisores</b>	Exclusivo
<b>Auditor de calidad</b>	Exclusivo
<b>Formador</b>	Exclusivo
<b>Operadores, asesores o agentes telefónicos</b>	Exclusivo
<b>Ingeniero Senior de desarrollo y soporte tecnológico</b>	Exclusivo
<b>Ingeniero Junior de apoyo a desarrollo y soporte tecnológico</b>	Exclusivo

### Experiencia y perfil del personal personal contact center

CARGO	PERFIL REQUERIDO
<b>Ejecutivo de cuenta:</b>	Profesional en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, y/o carreras afines con especialización, con capacidades

	<p>técnicas que le permitan gestionar actividades de análisis y administración. Será el encargado de gestionar el proyecto por parte del PROVEEDOR y será el único interlocutor en asuntos de logística, administrativos y financieros. Debe tener experiencia mínima de 2 años en administración, coordinación y gerencia de proyectos de Call Center/Contact Center.</p>
<p><b>Jefe de Operación:</b></p>	<p>Profesional de Administración de Empresas, Mercadeo, Ingeniería Industrial, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa o similares, con experiencia mínima de un año en el sector asegurador y en servicio al cliente preferiblemente con manejo de equipos de trabajo, con buen manejo de programas ofimáticos y conocimientos en contact center.</p>
<p><b>Ingeniero Senior:</b></p>	<p>Profesional en Ingeniería de Sistemas con especialización, será el encargado de realizar las labores de desarrollo, preventivas y correctivas para el correcto funcionamiento del Contact Center con respecto a la infraestructura tecnológica con experiencia de mínimo de dos años en trabajos similares</p>
<p><b>Ingeniero Junior:</b></p>	<p>Profesional en Ingeniería de Sistemas, será el encargado de realizar las labores de apoyo y soporte tecnológico en desarrollo para el correcto funcionamiento del Contact Center con respecto a la infraestructura tecnológica con experiencia de mínimo un año en trabajos similares.</p>
<p><b>Supervisores Senior:</b></p>	<p>Tecnólogo o profesional en formación de Seguros, Finanzas y Comercio, Contaduría, Mercadeo, Administración de Empresas, Administrador Público, Economía, Ingeniería Industrial, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa o similares, con experiencia mínima de un año como supervisor en servicio al cliente para</p>

	<p>procesos de ventas, preferiblemente en el sector asegurador, con buen manejo de programas ofimáticos y conocimientos en contact center.</p>
<p><b>Supervisores Junior:</b></p>	<p>Técnico o estudiante de sexto semestre en adelante (aprobado quinto semestre) de carreras en Seguros, Finanzas y Comercio, Contaduría, Mercadeo, Administración de Empresas, Administrador Público, Economía, Ingeniería Industrial, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa o similares con experiencia mínima de un año en contact center y servicio al cliente, con buen manejo de programas ofimáticos.</p>
<p><b>Auditor:</b></p>	<p>Técnico o estudiante de quinto semestre en adelante en carreras administrativas o ingenierías, con experiencia mínimo de un año en operación de contact center, con buen manejo de programas ofimáticos, atención al detalle y capacidad de análisis.</p>
<p><b>Formador:</b></p>	<p>Técnico o estudiante de tercer semestre en adelante de carreras en Seguros, Finanzas y Comercio, Contaduría, Mercadeo, Administración de Empresas, Administrador Público, Economía, Ingeniería Industrial, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa o similares con experiencia mínima de un año en contact center como agente.</p>
<p><b>Operadores, asesores o agentes telefónicos:</b></p>	<p>Estudiante en formación profesional, técnica o tecnológica con experiencia de mínimo 1 año en el cargo respectivo. Buen Manejo de PC y Programas básicos. Fluidez verbal, adecuada pronunciación, dicción y vocabulario. Buena presentación personal. Y cualquier otra, definida por La Previsora y acordada con el proveedor durante el transcurso de la ejecución del contrato, que sea requerida</p>

para la correcta prestación de los servicios.

El Procedimiento de verificación de los requisitos de experiencia será responsabilidad directa del PROVEEDOR y estará sujeto a verificación por parte de LA PREVISORA S.A.

**Nota:** El proponente deberá adjuntar en su propuesta una certificación firmada por Representante Legal en donde conste que garantizará el cumplimiento de los perfiles requeridos para los cargos del contact center, conforme a los requisitos de LA PREVISORA S.A para el momento del inicio del contrato.

### Homologación de perfiles

Conforme a los perfiles requeridos, aplica la siguiente tabla de homologación y equivalencia:

FORMACION	EQUIVALENCIA
<b>Técnico o tecnológico</b>	Tres (3) años de experiencia diferentes a la mínima requerida, en área operativa y/o administrativa, con conocimientos en formación, calidad y seguros.

### 3.3.2 Certificaciones de funcionalidad

El proponente deberá adjuntar con su propuesta las siguientes certificaciones de funcionalidad:

- ✓ El proponente deberá aportar mínimo una (1) certificación de funcionalidad de software web para el manejo de PQRS, expedida por uno de sus clientes con contrato vigente, donde certifique el funcionamiento del sistema que permita radicar, tramitar, adjuntar documentos y realizar seguimiento de casos.
- ✓ El proponente deberá aportar mínimo una (1) certificación de funcionalidad de software para manejo de casos y/o tiquetes con mínimo tres niveles de escalamiento, esta herramienta debe permitir la creación de tiquetes a partir de un caso (llamada) que no sea atendido en primer contacto y deba ser escalado a áreas específicas.

- ✓ El proponente deberá aportar mínimo una (1) certificación de funcionalidad de software de agendamiento, que permita asignar recursos y/o casos por capacidad y rotación a listados previamente parametrizados.
- ✓ El proponente deberá aportar mínimo una (1) certificación de funcionalidad de software para aplicativos móviles.

LA PREVISORA S.A. podrá constatar la veracidad de las certificaciones a través de visitas al proponente.

La propuesta cuyas certificaciones no cumplan con los requerimientos exigidos y en la cantidad mínima exigida será rechazada.

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

En caso que la aclaración no se entregue en los tiempos predeterminados, se rechazará la propuesta.

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

**Nota:** LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS se reserva el derecho de confirmar la veracidad de las certificaciones de experiencia.

Adicionalmente en el caso de requerirse cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados por personas que cumplan con los mismos requisitos o superiores y en un término no mayor a 10 días calendario.

Las personas designadas en cada uno de los roles solicitados o cualquier otra persona vinculada con el proveedor para el desarrollo de las actividades propias del contrato, no

tendrán ningún tipo de vinculación laboral con LA PREVISORA S.A. y sus costos deberán ser asumidos por el Proveedor.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS MÍNIMAS HABILITANTES**

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 capacidad técnica no se tendrán en cuenta en el proceso de selección.

Los oferentes aceptan íntegramente las condiciones y obligaciones establecidas en los presentes pliegos de condiciones, sus adendas o aclaraciones formarán parte integrante del contrato a celebrar.

Se debe indicar por parte del proponente el cumplimiento (cumple/no cumple) de cada una de las especificaciones.

#### **4.1 Infraestructura física**

La ejecución del contrato será adelantada dentro de las instalaciones del proveedor en Bogotá y Medellín, para lo cual, éste deberá adecuar un lugar de trabajo para el Contact Center en mencionadas ciudades al inicio del contrato y sitios necesarios para instalación de equipos, incluyendo la infraestructura física con módulos para agentes y supervisores, cableado estructurado con puntos eléctricos, de voz/datos, cuarto para instalación de servidores, espacio para ubicación de lockers y un sitio exclusivo para la operación de LA PREVISORA S.A. en las respectivas ciudades y contemplando todos los parámetros de seguridad de la información para contact center.

Se estima la siguiente cantidad de puestos de trabajo:

- Puestos de trabajo estimados Bogotá: 23 a 25 puestos (sin incluir los del personal administrativo, estos, deberán ser costeados y asumidos por el PROVEEDOR; LA PREVISORA S.A. NO pagará por estos puestos de trabajo).

- Puestos de trabajo estimados Medellín: 8 a 11 puestos (sin incluir los del personal administrativo, estos, deberán ser costeados y asumidos por el PROVEEDOR; LA PREVISORA S.A. NO pagará por estos puestos de trabajo)

#### **4.1.1 Data center alterno**

El PROVEEDOR deberá contar con un data center en sitio alterno con el fin de garantizar la continuidad del negocio para la entidad, puede ser sede del proveedor y compartir recursos de su data center a través del canal dedicado, esto con el fin de contar con back up de la información de la operación en un lugar diferente a las operaciones.

### **4.2 Grupos de trabajo para la operación**

#### **I. Grupo Salida**

Los operadores, asesores o agentes telefónicos de salida tendrán las siguientes funciones y las mismas podrán certificarse en las constancias de experiencia laboral que sean requeridas acorde a este cargo:

- Apoyar en el desarrollo encuestas de satisfacción telefónicas a clientes, aliados y/o grupos de interés de LA PREVISORA S.A.
- Gestionar invitaciones a eventos de forma telefónica.
- Informar a los asegurados sobre el vencimiento de sus pólizas y/o campañas de nuevos productos y servicios.
- Servicio al cliente y las demás funciones asignadas en la operación relacionadas con llamadas y procesos o servicios outbound.

#### **II. Grupo entrada**

Los operadores, asesores o agentes telefónicos de entrada tendrán las siguientes funciones y las mismas podrán certificarse en las constancias de experiencia laboral que sean requeridas acorde a este cargo:

- Atención telefónica inbound.
- Gestión de servicios de revisión técnico mecánica y plan viajero.
- Radicación de siniestros de automóviles y RC hidrocarburos y los que disponga LA PREVISORA S.A.

- Atención y radicación de PQRS.
- Brindar información general sobre productos de LA PREVISORA S.A.
- Gestión de servicios de asistencia.
- Consulta y verificación de pólizas en SISE.
- Servicio al cliente y las demás funciones asignadas en la operación relacionadas con llamadas y procesos inbound.

### **III. Grupo apoyo comercial**

Los operadores, asesores o agentes telefónicos de apoyo comercial tendrán las siguientes funciones y las mismas podrán certificarse en las constancias de experiencia laboral que sean requeridas acorde al cargo y la ubicación (sucursal o contact center):

- Apoyo en la sucursal en los procesos de expedición del ramo de automóviles.
- Gestión de llamadas para el cobro de cartera en sucursales.
- Apoyo en el proceso de actualización y registro de formulario SARLAFT.
- Apoyo en el proceso de cotizaciones del ramo automóviles.
- Gestión de bases de telemarketing y venta cruzada.
- Ofrecimiento de otros productos y/o cotizaciones de acuerdo a políticas de Previsora.
- Servicio al cliente en sucursales y demás funciones de apoyo comercial.

### **IV. Grupo mesa de servicio**

Los operadores, asesores o agentes telefónicos de mesa de servicio tendrán las siguientes funciones y las mismas podrán certificarse en las constancias de experiencia laboral que sean requeridas acorde a este cargo:

- Atención telefónica inbound.
- Brindar información sobre estado de reclamaciones de todos los ramos.
- Escalar casos a analistas de segundo nivel conforme a las necesidades de los clientes.
- Realizar seguimiento de casos escalados e informar a los clientes sobre el curso de la indemnización.
- Servicio al cliente y las demás funciones asignadas en la operación relacionadas con el proceso de indemnizaciones.

### **V. Grupo conmutador**

Los agentes de conmutador tendrán las siguientes funciones y las mismas podrán certificarse en las constancias de experiencia laboral que sean requeridas acorde a este cargo:

- Atención a clientes.
- Recepción de llamadas de PBX y direccionamiento a funcionarios.

#### **4.3 Salarios a operadores, asesores o agentes telefónicos por grupos de trabajo**

El PROVEEDOR deberá garantizar el personal requerido por LA PREVISORA S.A. conforme al comportamiento de la línea, el cual puede ser variable teniendo en cuenta las necesidades de la Compañía frente a procesos nuevos, presupuesto, volumen de llamadas o factores que incidan en el dimensionamiento de los mismos.

Por otra parte, los salarios requeridos para el personal son de obligatorio cumplimiento por parte del PROVEEDOR y deberán ser pagados como salario básico a cada asesor durante toda la vigencia del contrato así:

<b>GRUPO OPERACIÓN</b>	<b>No. AGENTES ESTIMADO</b>	<b>SALARIO REQUERIDO</b>
Salida	8	SMMLV+10%
Entrada	25	SMMLV+20%
Apoyo Comercial	15	SMMLV+25%
Mesa de Operaciones	8	SMMLV+25%
Conmutador	8	SMMLV

Al inicio y durante el contrato LA PREVISORA S.A podrá determinar la cantidad de agentes que requiere para la operación, la anterior corresponde a la proyección máxima de la Compañía en crecimiento de asesores; no obstante, el esquema en agentes para cada grupo podrá ser diferente siempre que se ajuste al presupuesto definido por LA PREVISORA S.A.

La determinación de salarios por parte de LA PREVISORA S.A. no constituye ninguna clase de vínculo laboral y/o subordinación de los asesores, este requerimiento obedece a las necesidades de estabilidad en la operación, evitar la rotación por factores de salario y garantizar una adecuada prestación del servicio a los clientes de LA PREVISORA S.A.

#### 4.3.1 Supervisores y/o personal administrativo

El número de supervisores, auditores y capacitadores deberá corresponder al equivalente en la siguiente tabla por agentes:

<b>RATIO</b>	<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>
<b>Por cada 15 agentes</b>	1 supervisor senior
<b>Por cada 12 agentes</b>	1 supervisor junior
<b>Por cada 30 agentes</b>	1 auditor
<b>Por cada 20 agentes</b>	1 formador
<b>Sin ratio</b>	1 Jefe de operación
<b>Sin ratio</b>	1 Ingeniero Senior
<b>Sin ratio</b>	1 ingeniero Junior

Teniendo en cuenta la anterior relación, la misma no es estrictamente obligatoria (a excepción de los cargos sin ratio), por lo cual el proveedor deberá estar en la disposición de cambiar el esquema de supervisores, siempre y cuando sea de beneficio mutuo y se ajuste al presupuesto límite por ratio, teniendo en cuenta que este personal no genera costos para LA PREVISORA S.A.

Los ratios requeridos aplican contemplando la totalidad de la operación, incluyendo asesores de apoyo comercial y conmutador.

#### 4.3.2 Salarios al personal administrativo

Los salarios requeridos para el personal administrativo son de obligatorio cumplimiento y como mínimo se debe garantizar el salario relacionado en la tabla a continuación:

<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	<b>SALARIO MÍNIMO</b>
<b>Jefe de Operación</b>	\$2.700.000
<b>Ingeniero Senior</b>	\$4.000.000
<b>Ingeniero Junior</b>	\$2.500.000
<b>Supervisor Senior</b>	\$1.700.000
<b>Supervisor Junior</b>	\$1.450.000

<b>Auditor</b>	\$1.350.000
<b>Formador</b>	\$1.350.000

Los salarios mínimos para el personal administrativo deberán pagarse como sueldo básico a cada uno durante toda la vigencia del contrato y los mismos deberán incrementar anualmente conforme al porcentaje del SMMLV por año.

**Nota:** El pago de salarios al personal administrativo correrá por cuenta del proveedor, es decir, LA PREVISORA S.A. no pagará por estos puestos de trabajo, los mismos deberán ser costeados o deberán incluirlos en el valor agente.

### 4.3.3 Contratación del personal

La contratación del personal requerido corre por cuenta del PROVEEDOR, quien deberá realizarla directamente conforme a la Ley Laboral vigente y a su vez responderá por la experiencia y calificación de sus contratados, considerando tanto al personal administrativo como a los operadores, asesores o agentes telefónicos.

El proceso de selección será previamente concertado con LA PREVISORA S.A., el cual debe seguir los principios generalmente aceptados de transparencia, idoneidad e igualdad de condiciones y en cumplimiento de los perfiles requeridos para cada asesor dependiendo de su grupo de trabajo.

El PROVEEDOR deberá presentar las hojas de vida del personal al momento de la celebración del contrato, en donde se demuestre la experiencia y estudios realizados, las cuales deberán estar disponibles junto con el proceso de evaluación de ingreso en el momento que LA PREVISORA S.A. lo requiera.

El PROVEEDOR estará obligado al pago de la totalidad de las obligaciones laborales legales y extralegales del personal contratado para desempeñarse en cada uno de las tareas previstas.

Ante las necesidades de vinculación durante el tiempo de ejecución del contrato, deberá garantizarse la disponibilidad del personal para iniciar labores en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles luego de identificada la vacante.

LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho de sugerir la contratación del personal que trabaja actualmente en la operación del Contact Center, con el fin de evitar el mínimo

impacto desfavorable en la operación del servicio, previa realización de los pasos requeridos internamente por el proveedor del Contact Center para la contratación de su personal.

#### **4.3.4 Personal de contingencia**

El proveedor deberá disponer de personal de contingencia para cubrimiento de puestos en caso de presentarse novedades de personal:

- Ausencias
- Incapacidades
- Sanciones
- Permisos
- Compensatorios
- Calamidades, entre otros

Para lo anterior, se requieren tres (3) contingencias internas y exclusivas en la operación y dos (2) contingencias externas previamente capacitadas para atender las novedades en cualquiera de las áreas (inbound-outbound). Las contingencias deberán cubrir la novedad en un tiempo no mayor a cuatro (4) horas y en caso de que no se cubran los puestos por las situaciones antes descritas, se descontará en el pago de la factura proporcional al tiempo de novedad.

En lo que corresponde a vacaciones, estas se deben cubrir con personal fijo debidamente programado por el PROVEEDOR, para este caso, las contingencias NO aplican para cubrir este tipo de novedad.

Estas contingencias no tienen costo para LA PREVISORA S.A., y por tanto ninguna de ellas entrará a contabilizarse dentro de la factura mensual.

#### **4.3.5 Dotación de personal**

El proveedor del servicio deberá suministrar al personal que trabajará en la operación del Contact Center los respectivos uniformes de acuerdo a los requerimientos de diseño de LA PREVISORA S.A. y a su vez incluir calzado (de acuerdo a la normatividad). Todo el personal deberá portar el respectivo uniforme a partir del primer día que ingrese a la operación.

#### **4.3.6 Rotación de personal**

El proveedor deberá garantizar máximo un 15% de rotación de personal anual, basado en la totalidad de la operación. Para esto se considerarán los casos de renuncia voluntaria por causas de insatisfacción laboral, el mismo se calculará en consenso con la Gerencia de Servicio de LA PREVISORA S.A.

#### **4.3.7 Revisión a novedades de personal**

LA PREVISORA S.A. verificará mensualmente en reunión con EL PROVEEDOR y/o en auditorias esporádicas el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de legislación laboral y seguridad social, esto con el propósito de garantizar el bienestar de los asesores del contact center, sin que esto implique relación laboral con los mismos, en donde el único propósito será evitar posibles impactos negativos en la prestación del servicio cuando sea producto de un incumplimiento por parte del empleador en los derechos laborales de los trabajadores y en caso de encontrarse alguna falta, se solicitará la corrección y se realizará el respectivo seguimiento.

El PROVEEDOR deberá presentar con el informe mensual todo lo relacionado con novedades de personal que eventualmente puedan impactar negativamente en la operación, tales como:

- Aplicación de sanciones
- Novedades de nómina
- Programación de vacaciones
- Programación de permisos

LA PREVISORA S.A. velará por el bienestar de los asesores considerando la importancia del salario emocional y buen trato, como factores influyentes en la calidad del servicio y la rotación de personal.

Adicionalmente, el PROVEEDOR estará en la obligación de garantizar el pago de salarios al personal del Contact Center, cada descuento que el proveedor realice en la nómina de los agentes sin ser justificado será descontado de la factura mensual de forma proporcional, previa verificación entre las partes.

#### **4.3.8 Mallas de turnos al personal**

El PROVEEDOR deberá contar con un sistema de asignación de turnos y creación de mallas para el control del logueo, horarios y validación de puestos efectivos por parte de LA PREVISORA S.A que permita la administración del personal de agentes, back office, supervisores, auditores de calidad y formadores con las siguientes características:

- a) Control de acceso por roles que permita identificar a cada persona con su código
- b) Visualización del estado del personal en cualquier situación: (descanso, permiso, almuerzo, etc.),
- c) Control de entradas y salidas
- d) Total de horas trabajadas
- e) Generación de reportes diarios y consolidados
- f) Rotación de personal
- g) Entre otros.

No obstante, los tiempos de logueo no serán el insumo para la aplicación de pagos o descuentos a los asesores, este último proceso, se realizará a través del seguimiento por parte de los supervisores senior, conforme a las novedades de personal diarias, mediante el registro de un cuadro pre-nomina, que deberá ser alimentado por los mismos y socializado con los asesores previo al pago.

#### **4.3.9 Facturación agentes**

Como requisito previo a iniciar en cualquiera de los cargos de la operación (no aplica para el grupo apoyo comercial), se debe realizar y aprobar el programa de formación mínimo de cinco (5) días, los cuales no tendrán costo para LA PREVISORA S.A.; no obstante, el PROVEEDOR sí deberá realizar el pago a los agentes durante este tiempo, pero los mismos únicamente empezarán a facturarse a partir de la fecha de culminación y aprobación de la capacitación, previa vinculación por parte del PROVEEDOR.

#### **4.4 Funcionamiento de la operación y servicios requeridos**

El Contact Center tendrá la responsabilidad de atender y dar a conocer información acerca de los servicios y productos de LA PREVISORA S.A. a los diferentes grupos de interés como: asegurados, beneficiarios, proveedores, aliados estratégicos (intermediarios) y en general a todas las personas naturales y jurídicas de cualquier ciudad del país.

El Contact Center deberá estar en capacidad de recibir y realizar el registro de todas las llamadas de tipo informativo, quejas, reclamos o sugerencias, derechos de petición, manejo de cartera, y en general todos los servicios que se estipulan en esta invitación y otros que LA PREVISORA S.A considere necesarios, en desarrollo del objeto de la presente invitación.

El Contact Center es el punto de entrada del cliente en LA PREVISORA S.A. por lo tanto deberá estar compuesto por agentes que gestionan la relación con el cliente y deberá utilizar métodos de comunicaciones tales como el teléfono, fax, e-mail, web, video, chat, mensajes de texto, contactos personales, buzones electrónicos o digitales, entre otros.

Para atender las necesidades de la Compañía, se requiere que el Contact Center preste los servicios de conformidad con las indicaciones que establezca LA PREVISORA S.A., incluyendo los nuevos servicios que se requieran implementar, los cuales estarán contemplados en el presupuesto de pago por agentes de acuerdo a la necesidad.

Toda modificación, actualización, implementación y/o reestructuración de alguno de los procesos del Contact Center tanto operativo, tecnológico y humano debe ser previamente consultado, revisado y autorizado por LA PREVISORA S.A.

#### **4.4.1 Operación Contact Center simultánea en Bogotá y Medellín**

El PROVEEDOR debe garantizar el correcto funcionamiento de la operación simultánea en las instalaciones del proveedor en Bogotá y las instalaciones del proveedor en Medellín, compartiendo en tiempo real información y almacenamiento de la misma en cada uno de los servidores ubicados en las dos ciudades. Se debe realizar distribución de las llamadas de acuerdo al personal ubicado en cada una de las sedes y las respectivas colas de atención. Este modelo apalancará el Plan de Continuidad de Negocio previsto por la Compañía.

Para esto el PROVEEDOR deberá suministrar, instalar y poner en funcionamiento el respectivo canal dedicado y servidores, según lo especificado en los requerimientos de la capacidad técnica.

Para la ciudad de Medellín, se estima gestionar el 20% del total de la operación requerida en los presentes términos, porcentaje que podrá ajustarse acorde a las necesidades de LA PREVISORA S.A., previo acuerdo entre las partes.

El proveedor deberá contar al momento de inicio de contrato con todos y cada uno de los requerimientos de infraestructura tecnológica, física y de comunicación como son centro de operación en las ciudades mencionadas, equipos, servidores, canales dedicados, y otros que sean necesarios para el funcionamiento de la operación de manera alterna en tiempo real.

La operación simultánea se requiere para la ciudad de Medellín, toda vez que acorde al Plan de Continuidad de Negocio de la Compañía, el COC (Centro de Operación en Contingencia) y data center alternativo están establecidos en dicha ciudad.

#### **4.4.2 Conexión Previsora Casa Matriz (Bogotá)-Instalaciones proveedor (Bogotá-Medellín)**

Para esto el PROVEEDOR deberá suministrar los respectivos canales dedicados que permitan la conexión entre las instalaciones de LA PREVISORA S.A. y las instalaciones del PROVEEDOR en Bogotá y Medellín. Los canales dedicados deberán contar con su respectivo canal back up y este último debe ser contratado con una empresa de comunicación diferente a la de los canales principales.

Estos canales también soportarán el backup diario tanto de datos como de voz.

#### **4.4.3 Horario de atención**

El Contact Center debe prestar sus servicios durante las veinticuatro (24) horas del día, de lunes a domingo, los 365 días del año.

En el horario diurno el número de agentes estará definido por el número de llamadas entrantes y salientes acorde al dimensionamiento de la operación y conforme a los grupos de trabajo, toda vez que no todos requieren atención 7 por 24, también por los niveles de servicio exigidos en los términos de la presente invitación y las características de servicios y requerimientos definidos por LA PREVISORA S.A. Así mismo, se debe garantizar un servicio de veinticuatro (24) horas por medio de audiorespuesta para la consulta de los diferentes servicios ofrecidos por LA PREVISORA S.A. a través del Contact Center.

#### **4.4.4 Administración de líneas telefónicas**

El Contact Center dispondrá de la línea 018000910554 para atender exclusivamente las llamadas nacionales y la línea 3487555 para atender las llamadas de Bogotá y 3487550 para atender el fax, con destino a los servicios de LA PREVISORA S.A. Los costos por utilización de esta línea serán asumidos por LA PREVISORA S.A.

#### **4.4.5 Servicios requeridos por grupos de trabajo**

##### **4.4.5.1 Servicios salida**

A continuación se presentan los principales servicios gestionados por el grupo salida, los cuales pueden aumentar o disminuir conforme a las necesidades de LA PREVISORA S.A.

##### **4.4.5.1.1 Telemercadeo**

El Contact Center por medio de este servicio debe efectuar las respectivas campañas de telemercadeo para los diferentes productos y/ o servicios de la Compañía tales como:

- a) Encuestas de satisfacción: cliente interno, cliente externo, talleres, asistencia, peritos, indemnizaciones y demás grupos de interés que se llegarán a requerir, las cuales son fuente de medición para la alimentación de los indicadores definidos en el Balance Scorecard y/o propios de las áreas de la Compañía.
- b) Encuestas de productos dirigidos a clientes e intermediarios y otros grupos de interés que permitan obtener información para establecer mejoramiento en productos para la comercialización; esto conforme a los parámetros dados por Previsora.
- c) Realización de campañas de recordatorio de vencimientos de convenios de pago y aquellas destinadas a fortalecer la gestión cartera de la Compañía.
- d) Recordación de vencimientos: gestión de vencimientos en las campañas que se requieran acorde con las estrategias comerciales de la Compañía, como grandes superficies, ramos generales y/o foco, clientes y/o aliados, campaña enfocada en la retención y fidelización de los clientes buscando incrementar el índice de renovación de pólizas, así mismo, vencimientos para el fortalecimiento de la gestión cartera.
- e) Actualización de datos y Campañas CRM: se deberá realizar llamadas de bienvenida a clientes, actualizar la información con el fin de mantener contacto permanente con los asegurados, para estrategias comerciales de fidelización y todo lo que implique relacionamiento.

El PROVEEDOR deberá gestionar las campañas conforme a las bases de datos remitidas por LA PREVISORA S.A. y deberá entregar los informes de gestión conforme a los resultados de las llamadas y conforme a la periodicidad requerida por la Compañía. Los mismos deberán incluir efectividad, contactabilidad, llamadas realizadas o barridos a cada registro, contactos con información errada o incompleta, porcentaje de eficiencia en la conexión de los agentes, observaciones, entre otros y los que LA PREVISORA S.A. considere necesarios.

Es posible que se realicen 2 o más campañas de salida al tiempo, en este sentido, el sistema, deberá permitir la identificación de cada una de las campañas y la generación de reportes de manera independiente, bajo ninguna circunstancia se permitirá la realización de campañas manuales, por lo cual, EL PROVEEDOR deberá desarrollar los respectivos cargadores de bases de datos para que cada una se realice de forma automatizada y en configuración predictiva.

La PREVISORA S.A. estará en la capacidad de asignar el desarrollo de campañas diferentes a las anteriormente descritas, lo cual no generará costos adicionales y para las mismas se deberán desarrollar las configuraciones respectivas de gestión automática.

#### **4.4.5.2 Servicios entrada**

A continuación se presentan los principales servicios gestionados por el grupo entrada, los cuales pueden aumentar por procesos nuevos o disminuir conforme a las necesidades de LA PREVISORA S.A.

##### **4.4.5.2.1 Aviso de siniestros**

El Contact Center por medio de este servicio debe tomar registro de la declaración de siniestros en los aplicativos destinados por la Compañía y desarrollados por el PROVEEDOR del contact center, para los ramos que LA PREVISORA S.A. considere pertinentes. A través de este servicio se debe enviar aviso a las áreas correspondientes de acuerdo a los protocolos definidos para cada tipo de póliza, con procesos automatizados conforme a las herramientas tecnológicas de uso del contact center, por lo cual, el PROVEEDOR deberá realizar los desarrollos tecnológicos a los que haya lugar para la óptima radicación, control y seguimiento de los procesos de aviso de siniestro. Así mismo, deberá estar en la capacidad de radicar siniestros para Funcionarios del estado "Servidores Públicos" en los productos que LA PREVISORA S.A. considere necesarios.

#### **4.4.5.2.2 Atención chat online**

Mediante este servicio, se atienden a los usuarios que ingresen a través del chat en línea, manteniendo interacción directa con los asesores de servicio, con el propósito de atender de una manera ágil y eficiente las consultas e inquietudes según las necesidades presentadas por los clientes.

#### **4.4.5.2.3 Videollamada**

El contact center deberá proveer el servicio de video llamada, destinando a uno o varios asesores para la atención preferencial de este canal, conforme a las necesidades de demanda por parte de los clientes. Consiste en la interacción simultánea de audio y video con los usuarios, de manera que sea posible atender sus solicitudes con un elemento diferenciador frente a la atención de llamadas de forma convencional, sin que esto impacte en los protocolos de prestación de servicios.

#### **4.4.5.2.4 Radicación de PQR'S y Derechos de Petición**

El PROVEEDOR deberá disponer de las herramientas tecnológicas y recursos humanos para la radicación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, según las políticas de atención a los consumidores financieros, siendo el contact center uno de los canales de atención de PQRS definidos por LA PREVISORA S.A. Así mismo, el contact center deberá estar en la capacidad de recibir y radicar los derechos de petición que ingresen de forma telefónica, de conformidad con la normatividad existente:

- Ley 1328 de 2009
- Circular Básica Jurídica 029
- Ley 1755 de 2015
- Y demás normas aplicables.

#### **4.4.5.2.5 Información general**

El contact center deberá brindar información precisa sobre los diferentes productos, procesos, puntos de venta, tarifas, horarios de atención, directorio de contacto, sucursales, medios de pago, trámites y demás temas generales de LA PREVISORA S.A. que sean necesarios durante la vigencia del contrato.

Lo anterior a través de asesores de servicio y/o IVR las 24 horas del día.

#### **4.4.5.2.6 Verificación de pólizas**

El Contact Center deberá comprobar información y estado de las pólizas las herramientas definidas por LA PREVISORA S.A., de conformidad con los protocolos de búsqueda y/o consulta, así mismo, deberá suministrar información clara, oportuna y precisa por medio de un asesor y/o del IVR, conforme lo estipule la Compañía y acorde a las políticas de tratamiento de la información y control de clientes.

#### **4.4.5.2.7 Atención a proveedores y terceros**

El Contact Center por medio de este servicio deberá atender a aliados estratégicos (intermediarios), proveedores y terceros, prestando el servicio de información y protocolos acorde a los procedimientos establecidos por LA PREVISORA S.A.

#### **4.4.5.2.8 Agendamiento de RTM y Plan Viajero**

Mediante este servicio se debe realizar el proceso de agendamiento de Revisión Técnico Mecánica y Plan Viajero para pólizas de automóviles en las herramientas destinadas para tal fin, previa verificación de las condiciones y políticas establecidas por LA PREVISORA S.A. para la prestación del servicio.

#### **4.4.5.3 Servicios apoyo comercial**

A continuación se presentan los principales servicios gestionados por el grupo apoyo comercial, los cuales pueden aumentar por procesos nuevos o disminuir conforme a las necesidades de LA PREVISORA S.A.

##### **4.4.5.3.1 Televentas**

- a) Adelantar la gestión de venta de las pólizas que defina LA PREVISORA S.A.
- b) Generar ventas (IN, OUT) a través del Contact Center, esto se podrá aplicar solo a algún tipo específico de pólizas utilizando técnicas de Cross Selling y Up Selling, acorde a los lineamientos comerciales de la Compañía.
- c) Generar a LA PREVISORA S.A. los indicadores de gestión del resultado de las llamadas; estos indicadores serán por número de intentos por contacto, contactos con información errada o incompleta, porcentaje de eficiencia en la conexión de

los agentes, estatus de la venta, entre otros que LA PREVISORA S.A. considere necesarios.

#### **4.4.5.3.2 Cotizaciones y expedición de pólizas**

El Contact Center por medio de este servicio deberá cotizar seguros y expedir pólizas, de acuerdo a los productos de la Compañía y a los protocolos definidos en los manuales internos, en las herramientas que LA PREVISORA S.A. disponga para tal fin. Así mismo, el proveedor deberá desarrollar formularios de registro y control e integrar tecnologías como mails, SMS, Apps móviles, buzones digitales, entre otros que se lleguen a requerir.

Mencionada integración tecnológica no generará costos adicionales para LA PREVISORA S.A.

#### **4.4.5.3.3 Actualización Sarlaft**

El contact center mediante este servicio deberá realizar el diligenciamiento del formulario Sarlaft (sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo) para personas naturales, registrando la información en las plataformas tecnológicas requeridas por LA PREVISORA S.A., e informando el tipo de Operación (Normal e inusual) según el resultado registrado en el aplicativo, esto apalancado tecnológicamente con una herramienta que permita escalar estados a otras áreas cuando se requiera, integrando funciones de envío de correos electrónicos, entre otros.

#### **4.4.5.3.4 Apoyo sucursales back office**

Los asesores deberán apoyar en las sucursales los procesos de expedición y atención del cliente, soportando en cotizaciones, actualización Sarlaft, verificación de documentos y demás tareas que sean asignadas y orientadas a la debida atención del cliente.

#### **4.4.5.4 Servicios mesa de operaciones**

A continuación se presentan los principales servicios gestionados por el grupo mesa de operaciones, los cuales pueden aumentar por procesos nuevos o disminuir conforme a las necesidades de LA PREVISORA S.A.

##### **4.4.5.4.1 MO contact center**

El Contact Center por medio de la mesa de operaciones deberá prestar atención telefónica o por el canal requerido por la Compañía, para el suministro de información precisa sobre procedimientos y/o los estados de las reclamaciones para los ramos de SOAT, Automóviles, Responsabilidad Civil, Accidentes Personales, Póliza de Terrorismo, Ramos Generales y cualquier otro ramo que LA PREVISORA S.A. considere conveniente, así mismo, el soporte a usuarios internos de LA PREVISORA S.A. generando el escalamiento de casos conforme a procedimientos de tiquetes para resolución de información de siniestro en segundo nivel. Se deberán entregar reportes semanales de los casos y se llevará un control con el supervisor designado por LA PREVISORA S.A., con el fin de dar solución de los mismos en el menor tiempo posible y controlar que no se extienda y genere insatisfacción a los clientes.

Dicho lo anterior, el PROVEEDOR deberá desarrollar la herramienta de gestión y seguimiento de la Mesa de Operaciones sin que esto genere costos adicionales.

#### **4.4.5.4.2 MO back office**

En caso de ser necesario LA PREVISORA S.A. podrá destinar personal del grupo mesa de operaciones para el soporte de procesos back office relacionado con el apoyo al proceso de reclamación y la oportuna atención de siniestros.

#### **4.4.5.5 Servicios conmutador**

El Contact center deberá manejar la atención y direccionamiento de llamadas que ingresan al PBX a las áreas y funcionarios correspondientes. Este servicio opera actualmente en las sucursales: Casa Matriz, Centro Empresarial Corporativo, Medellín, Cali, Pereira, Bucaramanga y las sucursales que por necesidad del servicio a futuro defina la Compañía siempre que se ajuste al presupuesto de la presente invitación.

Así mismo, el PROVEEDOR deberá estar en la capacidad de manejar el directorio de la Compañía en la herramienta CRM y el personal deberá actualizar la información de extensiones conforme se presente la novedad.

#### **4.4.6 Actualización de la base de datos**

El Contact Center debe actualizar la base de datos de clientes, intermediarios, proveedores y aquellas que la compañía considere convenientes, mediante procesos de

minería de datos, información recibida mediante llamadas inbound-outbound y aquellos que LA PREVISORA S.A. y el Contact Center considere pertinentes y vayan en beneficio de la Compañía. El Contact Center deberá presentar informes de los datos y los registros actualizados en el periodo que LA PREVISORA S.A. defina, como mínimo de manera mensual, con el fin de llevar el control de las mismas y generar campañas corporativas que beneficien a la entidad.

#### **4.4.7 Desarrollos tecnológicos para el soporte de los servicios**

El PROVEEDOR del contact center deberá realizar todos los desarrollos que solicite LA PREVISORA S.A. durante la vigencia del contrato sin que esto genere costos adicionales, los mismos, deberán realizarse a través de plataformas flexibles, que permitan diseñar interfaces personalizadas y ajustadas a las necesidades de los procesos requeridos por la Compañía.

El PROVEEDOR deberá suministrar el software requerido e integrado del sistema de gestión de llamadas o CRM para el manejo de la información de productos y servicios prestados por LA PREVISORA S.A. y a través del mismo se deben parametrizar funcionalidades como construcción de la base de datos, facilidades de actualización y desarrollo de nuevos procesos y contemplando los parámetros suficientes de seguridad de la información.

##### **4.4.7.1 Desarrollo de guiones de la operación**

El PROVEEDOR deberá desarrollar los formularios de recepción, registro, tipificación y seguimiento de los servicios requeridos para los procesos, que incluyan dentro de sus funcionalidades la generación de reportes, el envío de correos automáticos, envío de mensajes de texto integrados, entre otros y de conformidad a las necesidades de LA PREVISORA S.A. así:

- a) Indemnizaciones: formulario de registro, trámite, seguimiento, información y tipificación de aviso de siniestros, con funcionalidades integradas como lo son envío de correos automáticos, mensajes de texto a los asegurados, funcionalidad de rotación de talleres y analistas, entre otros.
- b) Información general, verificación de pólizas: formulario de registro, trámite y tipificación de información general y validación de pólizas, que incluya la descripción del servicio ofrecido, su resultado e información complementaria.

- c) Servicios de asistencia: formulario de registro, tramite información y tipificación de los servicios de asistencia gestionados a través del contact center con el proveedor de asistencia correspondiente.
- d) Tiquetera de la mesa de operaciones: con este desarrollo el proveedor deberá facilitar el registro, tipificación y escalamiento de los casos conforme a niveles de atención, siendo el contact center el nivel I y las áreas que LA PREVISORA S.A. defina el nivel II, el mismo deberá permitir el envío de correos automáticos y tipificaciones de seguimiento, generación de alertas, reportes, entre otros.
- e) Seguimiento a cotizaciones: este desarrollo deberá comprender el trámite, seguimiento y tipificación de las cotizaciones recibidas a través del contact center, de manera que se generen correos automáticos de aviso a los responsables de la gestión de cotizaciones, entre otras funcionalidades.
- f) Formulario de actualización SARLAFT: deberá contener los componentes principales del formulario físico definido por LA PREVISORA S.A. y el mismo comprenderá proceso mediante tiquetera para las respectivas autorizaciones por parte de los niveles II para la revisión de la información suministrada por los asegurados (cuando aplique), así mismo, comprenderá el envío de correos electrónicos y mensajes de texto de aviso.
- g) Los demás formularios de registro y tipificación que sean necesarios para la prestación de los servicios requeridos por LA PREVISORA S.A. y que surjan durante la ejecución del contrato.

#### **4.4.7.2 Módulo de gestión, tramite, seguimiento y documentación del proceso de PQR'S y Derechos de Petición.**

El Contact Center deberá desarrollar un módulo de PQRS para control, administración y seguimiento, que permita llevar registro estadístico sistematizado por cada queja, incluyendo los datos del cliente, junto con los campos de tipificación y texto conforme a lo solicitado por la Compañía, los cuales pueden ser modificados o ampliados según las exigencias del servicio. Así mismo, deberá contener:

- a. Facilidad para adjuntar archivos
- b. Disparador de correos automáticos de acuerdo a las especificaciones de LA PREVISORA S.A.
- c. Asignación de números de tiquete únicos por cada PQRS.
- d. Modificaciones según normatividad de la Superintendencia Financiera y/o normatividad que aplique al proceso.

- e. Fechas de registro y conteo de tiempos de forma automatizada acorde a las políticas internas.
- f. Y demás requerimientos que LA PREVISORA S.A. considere necesarios y funcionales.

El módulo de PQRS y Derechos de Petición deberá configurarse también para operar a través de la página web de la Compañía con una IP pública debidamente configurada con restricciones de seguridad de la información, siendo un canal alternativo de presentación de inconformidades o solicitudes por parte de los usuarios. Así mismo, mediante este medio los clientes deben tener acceso a un módulo de consulta en línea sobre el estado de las PQR'S o Derechos de Petición acorde a las especificaciones que LA PREVISORA S.A. defina para tal fin.

Se deberán generar reportes con el consolidado de la traza de PQRS y Derechos de Petición, los cuales tendrán que estar disponibles en cualquier momento y para consulta en línea, previa definición entre las partes sobre las características de dichos reportes y contemplando los cambios que surjan durante la ejecución del contrato.

El Contact Center entregará como mínimo un informe diario y según periodicidades definidas por LA PREVISORA S.A. donde se relacionen todas las quejas, reclamos y solicitudes recibidas en el día con su respectiva fecha de solución, soluciones dadas al cliente y estándar de cumplimiento en las fechas de solución.

El Contact Center debe realizar y mantener los backups del consolidado de PQRS con todos sus adjuntos, remitirlos al responsable de la Gerencia de Servicio, garantizando una periodicidad mínima de un mes y un sitio externo de custodia.

El Contact Center debe servir de canal de información en doble vía para recibir y responder PQRS que realicen los clientes, beneficiarios y en general, usuarios de LA PREVISORA S.A., por lo que deberá estar en capacidad de tomar registro de las PQRS que ingresen a través de la línea telefónica y brindar información a los clientes conforme al protocolo establecido para la atención de las mismas.

LA PREVISORA S.A. a través del encargado designado, mantendrá contacto permanente con el Contact Center para suministrar la información que permita la tipificación y codificación de las PQRS. El encargado designado gestionará la respuesta a las PQRS e incorporará la información en el sistema.

El Contact Center emitirá respuesta al cliente cuando éste llame nuevamente y registrará en el sistema la fecha de la llamada y las respectivas observaciones, o deberá devolver la llamada a este cuando la respuesta a la queja sea entregada al Contact Center, de acuerdo a solicitud hecha previamente.

El Contact Center debe enviar al coordinador designado por LA PREVISORA S.A. informes diarios de las llamadas recibidas para atender PQRS.

El aplicativo deberá contar con filtros de búsqueda a través de los campos definidos previamente entre las partes y sujeto a las modificaciones que LA PREVISORA S.A. considere necesarias para lograr el mejor servicio y atención para los clientes, proveedores y usuarios del Contact Center.

El proveedor deberá estar en la capacidad de realizar mejoras y/o desarrollos para el manejo de las PQRS sin costo adicional y acorde a los ajustes requeridos por LA PREVISORA S.A.

#### **4.4.7.3 Desarrollo video-llamada**

El Contact Center por medio de este servicio deberá atender las llamadas de los clientes a través de un botón que deberá ubicarse en el portal de la entidad y por medio del cual los usuarios podrán realizar una llamada en video con los agentes del Contact center.

#### **4.4.7.4 Desarrollo Chat online**

El contact center deberá estar en la capacidad de atender las solicitudes de clientes a través de Chat On line, herramienta que debe ser suministrada por el proveedor con sus respectivas licencias y configurarla en la página web de la Compañía.

#### **4.4.7.5 Desarrollo virtual hold**

Mediante este servicio el contact center deberá desarrollar la solución que permita realizar el retorno de llamadas automáticas a aquellos clientes que seleccionen la opción de devolución de llamadas a través de la opción de audiorespuesta previamente configurada en el IVR, en donde se guardará la información de contacto del cliente.

Se debe disponer de un sistema que permita transferir al usuario a un guión para registrar sus datos y un número telefónico de contacto para devolverle la llamada en los eventos y horarios que LA PREVISORA S.A. lo determine.

Cualquier cambio solicitado por LA PREVISORA S.A. no debe superar dos (2) días hábiles en ser implementado.

La herramienta deberá estar en la capacidad de devolver automáticamente el 100% de las llamadas que ingresen por este servicio y permitir la generación de informes estadísticos.

#### **4.4.7.6 Desarrollo App Móvil**

El PROVEEDOR deberá desarrollar la aplicación móvil que integre servicios de cara al cliente, apalancada e interconectada con el sistema del contact center con atributos funcionales como devolución de llamada, captura de datos, georeferenciación, integrarse con web service de consulta, entre otros concertados con LA PREVISORA S.A. que esté disponible para Android y IOS como mínimo, en donde el PROVEEDOR deberá suministrar los dispositivos (portátil, tablet, celulares, ipad) para realizar pruebas de funcionalidad en las diferentes plataformas.

Por su parte, deberá ajustarse a la imagen corporativa contemplando las publicaciones en los diferentes portales de descargas de App de las tiendas Android y IOS como mínimo, todos los costos asociados al desarrollo, publicación, versiones de mejora y mantenimiento deberán ser asumidos por el proveedor.

**Nota:** El PROVEEDOR deberá ceder a LA PREVISORA S.A. el desarrollo del App móvil con su código de programación al finalizar el contrato.

#### **4.4.7.7 Esquema de devolución de llamadas**

EL sistema del PROVEEDOR deberá estar en la capacidad de realizar devolución de llamadas para el mismo servicio, es decir, en el caso de llamadas cortadas, el agente estará en la capacidad de devolverle la llamada al cliente sin que ingrese otra llamada encolada o en los casos en que, por ejemplo, el agente reciba una llamada y el servicio requiera de una gestión interna después de cortada, con la tipificación el agente podrá dejar en pausa el ingreso de otras llamadas para gestionar lo pertinente en llamadas de salida, sin que sea necesario cambiar el login de servicios de entrada a servicios de

salida. Este esquema también debe facilitar un modo de control, para evitar pausas innecesarias por parte de los agentes que impacten negativamente en los indicadores de atención de la operación.

#### **4.4.7.8 Generación de estadísticas y reportes**

Para todos desarrollos tecnológicos, el proveedor deberá estar en la capacidad de generar estadísticas y reportes con información diaria en tiempo real, según lo consignado en reporte y tipificación de cada llamada. Los reportes de operación mínimos son los siguientes:

- a) Reporte de la planta telefónica, relacionando la cantidad de llamadas recibidas, atendidas, abandonadas y perdidas por franjas de horas.
- b) Reporte de llamadas atendidas, según motivo de la llamada (tipificación)
- c) Reporte de niveles de servicio
- d) Distribución de las llamadas por hora y por día
- e) Ingreso de llamadas por opciones del IVR
- f) Entre otros, conforme a las necesidades de LA PREVISORA S.A.

Dichos reportes se deben enviar con la periodicidad que LA PREVISORA S.A. defina, los mismos pueden ser automáticos mediante correo electrónico o con análisis por parte del personal administrativo exclusivo de la operación.

#### **4.4.8 Mensajes de texto y mails**

El PROVEEDOR deberá aportar las herramientas necesarias que permitan el envío de mensajes de texto y correo electrónico, con un paquete mínimo mensual de 2.000 mensajes de texto y 1.000 mails, sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A.

Dichos paquetes se utilizarán como refuerzo a la gestión de los diferentes servicios y estrategia de CRM en la Compañía, por lo cual, deberán contar con la opción de reportes de la gestión.

#### **4.4.9 Mensajes de espera**

Se debe disponer de un sistema que provea mensajes de espera dinámicos, fácilmente modificables conforme a los requerimientos de LA PREVISORA S.A. para ser utilizados en

los horarios fuera de servicio o en momentos de espera. Cualquier cambio solicitado por LA PREVISORA S.A., no debe superar dos (2) días hábiles en ser implementado.

#### **4.4.10 Prestación del servicio**

El PROVEEDOR deberá cumplir con las siguientes obligaciones para la prestación del servicio:

- a) Reclutar y seleccionar los puestos de trabajo requeridos para prestar el servicio, aplicando el perfil establecido por LA PREVISORA S.A. La Compañía se reserva el derecho de aceptar el recurso humano seleccionado.
- b) Implementar y administrar los mecanismos adecuados para garantizar que las personas contratadas cumplan con los perfiles adecuados de conducta, ética y buenas costumbres, en caso de no cumplirse estos perfiles, se deberán descartar para la prestación del servicio requerido por LA PREVISORA S.A.
- c) Organizar y administrar el recurso humano contratado para el cumplimiento del servicio requerido.
- d) Certificar en la propuesta que los puestos de trabajo contratados para el cumplimiento del servicio requerido se encuentran vinculados directamente con el oferente y no tiene vinculación o relación laboral alguna con LA PREVISORA S.A. no admite la vinculación de personal través de Cooperativas ni Empresas Temporales.
- e) Tener cobertura como mínimo al momento de la adjudicación en las ciudades mencionadas con alcance del objeto y posterior en ciudades que PREVISORA así lo requiera.
- f) El PROVEEDOR debe garantizar que por cada agente suministrará un equipo de cómputo de trabajo.
- g) Garantizar que en caso de exceder el horario, se reconocerá el pago de horas extras según lo establecido por la ley.
- h) Garantizar la instalación, configuración y correcto funcionamiento y uso de los equipos en todas las sucursales que designe la Compañía, sin que esto genere ningún costo adicional para LA PREVISORA S.A.
- i) Garantizar que los equipos que instale para soportar la operación objeto de esta invitación, tengan las características de alta disponibilidad, adicionalmente, deberán contar con el soporte y mantenimiento que les permita cumplir con los acuerdos de niveles de servicio, el respaldo y continuidad de la operación.

- j) Anexar a su propuesta la metodología de atención para la solicitud de requerimientos de soporte técnico a los equipos que sean instalados en cada uno de los puestos de trabajo.
- k) El PROVEEDOR estará en la obligación de reemplazar el recurso humano que no cumpla con los parámetros exigidos por LA PREVISORA S.A., al igual para casos de ausencia por incapacidad, permisos y demás de manera inmediata. Además debe informar cualquier cambio realizado.
- l) El PROVEEDOR deberá garantizar que los planes de compensación variable, los cuales están contemplados en los valores adicionales de la presente invitación, no constituyen salario ni base para liquidar prestaciones sociales; no obstante, será potestativo del PROVEEDOR determinar si el valor de la variable o el valor adicional pagado debe constituirse como salario base, de ser así, los costos adicionales deberán ser asumidos por el PROVEEDOR sin afectar el monto asignado al plan de compensación variable.
- m) Realizar el pago de nómina quincenal o mensual, el día hábil inmediatamente anterior al 15 y/o 30 ó 31 del mes de acuerdo a lo establecido por la Ley.
- n) El PROVEEDOR debe pagar puntualmente la nómina al recurso humano. Una vez adjudicado el contrato, LA PREVISORA S.A se reserva el derecho de verificar en cualquier momento los soportes de los pagos de nómina realizados al recurso humano contratado o para la prestación de dicho servicio.
- o) El PROVEEDOR deberá anexar la relación de las personas de contacto en cada una de las ciudades en que prestará el servicio.
- p) El PROVEEDOR deberá suministrar la dotación conforme a lo solicitado por LA PREVISORA S.A y la Ley, así mismo deberá dejar constancia por escrito de la entrega.

#### **4.4.11 Acceso y complementariedad a nuevos servicios**

En virtud de la constante evolución de las tecnologías de la información y las comunicaciones, los servicios que LA PREVISORA S.A. pueda requerir para la comunicación con los clientes, no pueden limitarse a la descripción de los canales actuales, pues estos podrían en el transcurso del tiempo volverse ineficientes u obsoletos. Se debe garantizar disponibilidad razonable para prestar servicios adicionales y/o actualizaciones de servicios que, aunque no estén expresamente descritos atrás, complementen la oferta de servicios.

### **4.5 Auditoria, evaluación y seguimiento de los servicios prestados**

#### **4.5.1 Encuestas de servicio al finalizar llamadas**

El PROVEEDOR deberá realizar las encuestas de servicio a los clientes al finalizar la llamada para la verificación del cumplimiento y la calidad del servicio en un 70%, como mínimo, del total de llamadas atendidas. Estas encuestas se deben hacer de manera telefónica por medio de un agente o automáticamente a través del sistema de audiorespuesta, previa aprobación de la persona a encuestar.

Estas encuestas se realizarán de acuerdo a la periodicidad definida por LA PREVISORA S.A. y los resultados se revisarán una vez terminado el período de encuestas. Estas encuestas podrán ser periódicas o continuas durante el servicio, LA PREVISORA S.A. lo definirá de acuerdo a los resultados y aceptación del cliente.

Adicionalmente, el proveedor deberá estructurar un plan de medición de resultados de las encuestas, en donde se evidencie deficiencia en la atención telefónica por parte de los agentes, esto deberá permitir la toma de acciones correctivas pertinentes. Por su parte, los casos en que la atención telefónica impacte negativamente la imagen de la Compañía con resultados negativos, el proveedor deberá generar resarcimiento para mitigar la mala percepción del cliente.

#### **4.5.2 Evaluación de satisfacción atención de PQR'S y Derechos de Petición**

El proveedor deberá diseñar y desarrollar un modelo de encuesta para el sistema de PQRS y derechos de petición, que permita medir la satisfacción de los clientes, esta encuesta deberá desarrollarse de forma web o por medio de mensaje de texto y será construida conforme a las necesidades y parámetros requeridos por LA PREVISORA S.A., adicionalmente debe permitir generar reportes estadísticos y las modificaciones que durante el transcurso del contrato sean necesarias para el óptimo desarrollo del proceso de atención y gestión de PQRS definido por LA PREVISORA S.A.

#### **4.5.3 Seguimiento de la calidad de las llamadas atendidas (inbound-outbound)**

El PROVEEDOR deberá destinar un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas atendidas por parte del personal del contact center. Las llamadas entrantes y salientes deberán ser monitoreadas por el auditor de calidad mediante pruebas aleatorias aplicadas diariamente, que no serán inferiores a 3% del total de llamadas atendidas mensualmente en cualquiera de las

siguientes modalidades: silenciosa (el asesor no se entera), de asistencia (el usuario no se entera) o de intervención en la llamada (tipo susurro); en cualquiera de ellas, el auditor de calidad puede tomar control de la llamada.

El PROVEEDOR debe suministrar la tecnología necesaria para cumplir con este objetivo, tales como software de calidad que asigne llamadas aleatorias por proceso e integre formularios de seguimiento y evaluación, de tal forma que el proceso sea transparente y objetivo.

El PROVEEDOR debe dotar al proceso de calidad con una Tablet para hacer acompañamiento en línea a los agentes que lo requieran, esto le dará facilidad de desplazamiento al auditor al puesto del agente.

El PROVEEDOR deberá cumplir con los siguientes indicadores medidos sobre los tipos de error: críticos y no críticos según matrices de calidad establecidas entre las partes.

Errores críticos: 99%

Errores no críticos: 96%

Los anteriores porcentajes corresponden al total de llamadas monitoreadas en una muestra del 3%.

Debe detallarse en la propuesta la estructura de calidad del PROVEEDOR, incluyendo el auditor para LA PREVISORA S.A, destacando su funcionamiento y las herramientas tecnológicas que respaldan esta gestión considerando los parámetros de seguridad de la información de acuerdo a normatividad de la Superintendencia Financiera y demás aplicable.

#### **4.6 Procesos de Capacitación**

LA PREVISORA S.A., capacitará a los supervisores y agentes de acuerdo con las necesidades particulares enfocadas en los productos, servicios, tramites y demás información corporativa relacionada con el objeto social de LA PREVISORA S.A., esta capacitación se realizará en las instalaciones de la Compañía, previo acuerdo con el área involucrada, ya sea por: actualizaciones, nuevos lineamientos, nuevas actividades o procesos, entre otros.

Cuando se requiera de esta capacitación debido a cambio o incremento de operadores, el PROVEEDOR se hará cargo de ésta y los costos relacionados del personal, lo cual indica que no pueden haber estaciones contratadas vacías, los puestos que no se cubran en estos casos, serán descontados en la factura proporcional al tiempo de la capacitación.

El PROVEEDOR debe asegurarse de la correcta capacitación de todos los funcionarios involucrados en el proyecto, personal administrativo, coordinadores u operadores y estar en disposición de realizar los cambios o ajustes que soliciten los servicios, en función de la optimización de los recursos contratados. Igualmente, debe garantizar la continuidad del personal contratado en función de la eficiencia de las capacitaciones.

El PROVEEDOR deberá desarrollar el programa de capacitación conforme a las necesidades de LA PREVISORA S.A., tanto de inducción como de entrenamiento continuo para el desarrollo de agentes especializados en todas las áreas, esto deberá incluir tiempos razonables y dimensionamiento de sesiones de capacitación, las cuales se deben cumplir en su totalidad. El PROVEEDOR deberá garantizar la idoneidad de la operación de acuerdo a resultados de evaluaciones generadas por la gerencia de servicio, las cuales en promedio deberán ser superiores a un 85%.

#### **4.6.1 Plan De Capacitación**

El PROVEEDOR luego de adjudicado el contrato deberá entregar a LA PREVISORA S.A. un plan detallado de los entrenamientos que se llevarán a cabo para todos los niveles del personal (Agentes, Supervisor, Jefe de operación, auditor de calidad, formador, y demás colaboradores que estén prestando sus servicios en la campaña de LA PREVISORA S.A.).

Es obligación del PROVEEDOR aplicar el plan de capacitación aprobado por LA PREVISORA S.A. para agentes nuevos, quienes no podrán iniciar labores en la operación hasta que no se cumpla la totalidad del plan inicial de capacitación.

Las mallas de turnos deben considerar una dedicación de mínimo tres (3) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación para desarrollar el plan de formación que se acordará de manera conjunta con LA PREVISORA S.A. el proveedor debe proponer un esquema de evaluación permanente que garantice el conocimiento por parte de los agentes. Este modelo deberá estar incluido en el plan de compensación variable según puntos adicionales establecidos en el presente documento.

El PROVEEDOR deberá asumir los costos de desplazamiento aéreo de Bogotá- Medellín, Medellín - Bogotá, alojamiento y manutención del capacitador, supervisor y/o agentes para reforzar la capacitación, se deben realizar mínimo 6 viajes al año. Lo anterior, para cumplir con campañas de capacitación para el personal de Contact center de la ciudad de Medellín.

Los procesos de capacitación permanente deberán incluir formación presencial y virtual, contemplando formación directa por el personal del Contact center, así como por capacitadores externos en temas acordes al rol contratado, determinando periodicidad y enfoque.

Adicional al plan de capacitación en los productos e información de LA PREVISORA S.A., el proveedor deberá realizar un plan de capacitación en temas referentes a servicio y atención telefónica, que permitan garantizar y optimizar los niveles de servicio a través del Contact center.

LA PREVISORA S.A. realizará evaluaciones de conocimiento mensuales a los supervisores y asesores, y los resultados deberán ser superiores a un 85%. Quienes no superen este porcentaje en las evaluaciones deberán realizar capacitación inmediata y presentar nuevamente las evaluaciones, los agentes que estén en atención directa al cliente que durante dos meses no superen las pruebas luego de la segunda oportunidad, deberán entrar en un plan de capacitación exprés de 2 días tiempo completo y presentar nuevamente la evaluación, durante este tiempo el proveedor dispondrá del reemplazo correspondiente para no afectar la operación, sin que esto genere costos para LA PREVISORA S.A.

#### **4.6.2 Capacitación Operación Contact Center**

El proveedor deberá contar con capacitador(es) según relación de ratio y prestarán sus servicios de forma exclusiva para la operación de LA PREVISORA S.A., el cual deberá realizar capacitaciones para los agentes nuevos, retroalimentaciones para agentes antiguos y llevar control de los temas expuestos con sus respectivos soportes.

El proveedor deberá dotar al capacitador de las herramientas necesarias para su gestión, tales como:

- Equipo de cómputo

- Material didáctico
- Herramientas de proyección.
- Portátil de última generación.
- Entre otros.

El capacitador deberá estar en la capacidad de formar a los agentes acerca de los temas relacionados con la Compañía así como también aspectos de Contact Center, servicio al cliente, etiqueta telefónica, manejo de aplicativos y los diferentes servicios que LA PREVISORA S.A. disponga.

Los temas específicos de capacitación que requieran de mayor grado de conocimiento serán impartidos por personal especializado ya sea de LA PREVISORA S.A. o del proveedor.

#### **4.6.3 Capacitación Supervisores Campaña LA PREVISORA S.A.**

El proveedor deberá impartir capacitación a los supervisores sobre actualización en temas de liderazgo, manejo de personal, herramientas tecnológicas, técnicas de Contact Center, servicio al cliente, uso de office para la adecuada presentación de informes, entre otros, a fin de lograr una óptima administración de la operación, estas capacitaciones de deberán realizar como mínimo una vez por mes.

#### **4.7 Presentación de Informes**

El Contact Center debe presentar a LA PREVISORA S.A., informes estadísticos en línea, físicos, mediante correo electrónico, en medio magnético, entre otros, de la gestión realizada para atender solicitudes de información general o específica, de acuerdo a los servicios solicitados y/o prestados.

##### **4.7.1 Informe general y seguimiento de la operación**

El PROVEEDOR deberá entregar de forma mensual, dentro de los ocho (8) primeros días hábiles de cada mes, el respectivo informe mensual de gestión del mes inmediatamente anterior, en el que se indique el estado de cada indicador, comportamientos de procesos de la operación, seguimiento a PQR'S con incidencia del contact center, acciones preventivas y correctivas con respecto a los aspectos negativos de la operación y demás información pertinente acorde a las necesidades de LA

PREVISORA S.A., este informe deberá presentarse de forma ejecutiva y con soporte magnético debidamente contramarcado y presentable.

El PROVEEDOR deberá realizar la presentación del mismo mediante reunión mensual de seguimiento, en donde se deberán soportar los temas tratados mediante un acta que incluya como anexo los documentos analizados base de la discusión. Cada una de las partes determinará previamente las personas que participan en estas reuniones de seguimiento de manera permanente.

Por otra parte, LA PREVISORA S.A. realizará reuniones operativas de seguimiento según la necesidad y mantendrá supervisión permanente en el sitio en donde se ofrece el servicio: las instalaciones, los equipos de cómputo dispuestos para el personal que presta el servicio, los equipos de comunicaciones de entrada y salida, los registros de los sistemas de apoyo de la operación diaria; el software; la infraestructura tecnológica y el clima organizacional, con el fin de verificar la calidad del servicio en los aspectos técnicos, de gestión, administrativo, de calidad y de calidez que se está brindado al cliente.

#### **4.7.2 Informes de calidad**

El PROVEEDOR deberá presentar en el informe mensual, la situación del proceso de calidad, que refleje la actividad en términos de: errores críticos y no críticos, calificación de los asesores (entrada –salida), acciones tomadas para garantizar el seguimiento estricto del protocolo de atención, así como el plan de seguimiento frente a los asesores que presentan fallas reiteradas en el seguimiento del protocolo.

El Contact Center debe entregar en el informe mensual y de acuerdo a los requerimientos de LA PREVISORA S.A., la información estadística de seguimiento y control de los agentes telefónicos, de los servicios ofrecidos, así como la información cualitativa y cuantitativa sobre el ejercicio, la gestión y evaluación de la gestión del Contact Center, en cada uno de los aspectos del servicio: humano, técnico, tecnológico y físico. Estos reportes deberán incluir la siguiente información o cualquier otra adicional que LA PREVISORA S.A. requiera:

Tecnológico:

- Monitoreo de la calidad/claridad de las llamadas
- Control de llamadas cortadas

- Alarmas de control de número de puertos funcionando
- Alarmas de caída de sistemas (IVR, etc.)
- Calidad de software y hardware

Humano:

- Evaluación mensual de los agentes
- Puntualidad en la conexión
- Presentación personal
- Tono de voz
- Timbre
- Dicción
- Lenguaje adecuado
- Manejo de objeciones
- Escuchar y entender al cliente
- Ofrecer soluciones o alternativas
- Uso adecuado del script de saludo y de despedida
- Registro de la llamada en el sistema

El Contact Center debe estar en capacidad para generar otros informes o reportes especiales que los servicios requieran, previa solicitud y coordinación conjunta (LA PREVISORA S.A.- Contact Center).

Todos los informes deben generarse y enviarse en medios magnéticos, electrónicos o digitales, vía correo electrónico y/o impresos. Los informes serán requisito para el pago de la factura, por lo que previamente deberá presentarse el soporte de la gestión del servicio a través de dichos informes.

El informe deberá especificar el reporte de falencias evidenciadas, toda vez que se tendrán en cuenta aquellas que por su impacto negativo en la gestión del servicio impliquen sanciones o el proveedor deba resarcir.

El auditor de calidad debe reportar los errores críticos y no críticos encontrados en el desarrollo de su labor directa e inmediatamente a la Gerencia de Servicio de LA PREVISORA S.A. Así mismo, las decisiones en cuanto a sanciones, serán tomadas en coordinación con la Compañía. El auditor de calidad, deberá notificar y reportar directamente a la gerencia de servicio y entregará de manera semanal un informe de calidad parcial, que permita tomar medidas inmediatas.

#### **4.7.3 Informes de capacitación**

El PROVEEDOR deberá presentar en el informe mensual el desarrollo de los programas de capacitación a los asesores y personal administrativo, la relación de los resultados de pruebas de conocimientos, soportes de estricto cumplimiento al cronograma de capacitación en fechas y temas proyectados.

#### **4.7.4 Informes cotidianos de la operación**

Además de los informes con componente mensual, se deberán generar otros reportes de forma cotidiana como seguimiento a la operación enfocado en los procesos, tales como:

- Seguimiento y resultado de indicadores.
- Comportamiento de llamadas.
- Calidad del servicio frente a componentes tecnológicos, físicos y humanos.
- Acciones de mejora, preventivas y correctivas en la operación.
- Gestión de capacitación.
- Evaluaciones de conocimiento hechas a los agentes y supervisores.
- Novedades de personal: sanciones, permisos, vacaciones, entre otros.
- Informe diario de indemnizaciones y matrices de errores
- Informes de efectividad en renovación de pólizas principalmente clientes directos.
- Aquellos que LA PREVISORA S.A. considere necesarios.

La información de estadísticas del Contact Center deberá tener acceso a consulta en línea por parte de LA PREVISORA S.A. Todos los informes requeridos deberán ser generados en línea y los funcionarios de LA PREVISORA S.A. podrán consultarlos en el momento en que lo deseen, para esto el proveedor deberá asignar usuarios con clave a los funcionarios que la entidad designe, que permita el acceso al sistema del Contact center desde los equipos de LA PREVISORA S.A.

Si la persona o entidad requiere de información adicional que no fue suministrada por el Contact Center, se debe generar un informe diario para que sea atendido inmediatamente por parte del responsable de la operación.

LA PREVISORA S.A. está en capacidad de solicitar los informes que crea convenientes y con la periodicidad que así lo disponga; los mismos, podrán ser requeridos a través de reuniones de seguimiento, correo electrónico y/o por escrito.

El PROVEEDOR deberá garantizar que los informes serán entregados de forma oportuna, sin errores, con información veraz y confiable. La calidad y veracidad de los mismos, serán evaluadas mediante un indicador, donde el 95% de la totalidad de los informes en el mes deben cumplir con las características antes mencionadas.

## **4.8 Recursos y tecnología**

### **4.8.1 Infraestructura tecnológica**

#### **4.8.1.1 Recursos para la operación**

El PROVEEDOR deberá suministrar, instalar y poner en funcionamiento los recursos necesarios para la implementación de los servicios de la operación.

- Equipos de cómputo para agentes y supervisores
- Servidores (en Bogotá y Medellín)
- Periféricos para la conexión de equipos a la red de LA PREVISORA S.A.
- Dos celulares exclusivos para contingencia en las dos operaciones (Bogotá-Medellín) con un paquete mínimo de 200 minutos mensuales, los cuales no deben tener disponibilidad de acceso a internet, ni cámara fotográfica.
- Conexión de líneas telefónicas a plataformas del proveedor.
- Redes de telecomunicaciones (suministradas por LA PREVISORA S.A.)
- Sistema operativo que permita acceso a los aplicativos de LA PREVISORA S.A.
- Desarrollos que permitan interactuar con la página web de PREVISORA S.A. (Videollamada, módulo de PQRS y los que la compañía disponga para la correcta atención de clientes).
- Espacios físicos destinados para servidores y conexiones.
- Entre otros conforme a la capacidad técnica requerida.

#### **4.8.1.2 Equipos y software**

Los equipos y software utilizados deben estar acorde con: la cantidad de agentes, supervisores, coordinadores, los procesos de cargue de bases de datos, procesos de actualización de datos, software de gestión, información histórica, software de conectividad con los sistemas de LA PREVISORA S.A., desarrollados y requeridos para

conectarse a los sistemas que ella posee. Lo anterior, de conformidad con la capacidad técnica.

El PROVEEDOR debe suministrar todos los equipos (servidores y PC'S) y software necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, así como las impresoras con sus insumos, partes y repuestos que sean necesarias para los equipos. Los equipos de los agentes deberán estar actualizados, acorde con la tecnología disponible en el mercado, así mismo deben contar con el licenciamiento respectivo del software que tenga instalado y/o se requiera para el uso de la operación del Contact Center, y los controles del sistema requeridos.

Se debe anexar la siguiente información:

- Descripción de la metodología de desarrollo que utilizan.
- Esquema de actualización de los datos de los clientes de PREVISORA, (Para la Actualización de la base de datos).
- Software gestión o CRM utilizado para el manejo de la información general, de productos y servicios requeridos y prestados por LA PREVISORA S.A. a través del Contact Center, incluir: plataforma, motor de la base de datos, limitaciones y facilidades de actualización.
- Esquema de respaldo de la información y tiempos de retención.
- Otros esquemas de recepción de consultas y reclamos por ej. Internet, fax, etc. Descripción técnica de la conexión, modo de operación y esquemas asociados.
- Esquema de consulta de información en línea de las bases de datos para atención de reclamos o consultas. Software y conexión utilizados.
- Sistema de medición de productividad de la operación del Contact Center.
- Sistema para el manejo de guiones.
- Equipos y software asignados a cada agente.

#### **4.8.1.3 Software de gestión y base de datos**

El PROVEEDOR utilizará para el desarrollo de la labor sus propios equipos y software, con la cantidad de licencias de Sistema Operativo y demás software que se requiera para una completa funcionalidad, licenciamiento de Microsoft Office última versión (supervisores y procesos back office), acorde al número de agentes, servidores, supervisores y coordinadores del proyecto. De este último se debe garantizar su efectividad en control de llamadas y atención de reclamos. Igualmente debe garantizar la flexibilidad suficiente para generar los informes requeridos.

El PROVEEDOR deberá garantizar la protección contra virus en los PCS clientes como en los servidores si fuere del caso, con licencias actualizadas en versiones y legales.

El PROVEEDOR debe:

- Indicar las características de las bases de datos que construirá para los servicios a prestar, con sus alcances, contenido, procesos, procedimientos, tiempos, controles y formatos para mantenerla, consultarla, producir reportes e intercambiarlas con LA PREVISORA. Se requiere que la base de datos y su respectiva infraestructura tecnológica soporte el volumen de transaccionalidad generada por la operación del Contact Center y sus indicadores de servicio.
- Clasificar, enumerar y describir las estadísticas y reportes que puede generar y la periodicidad de entrega para los diferentes servicios prestados en el Contact Center, generar seguimiento a la solución de reclamos y almacenamiento de las causales para reportes estadísticos.
- Todos los informes y estadísticas generados por el PROVEEDOR deberán ser generados en línea y de manera obligatoria poder visualizarse en tiempo real para ser accedidos por los funcionarios de LA PREVISORA S.A., a través de la red corporativa por medio de un navegador web como Internet Explorer, Mozilla, etc., así mismo, se deberán generar en diferentes formatos, como: archivos planos, .txt, archivos .csv, archivos .xls, entre otros.
- El software de gestión (CRM) debe generar registro histórico de todos los reclamos y solicitudes de servicio o de información. Almacenar la solicitud del cliente, aclaraciones, respuestas, acuerdos o cualquier comunicación, incluyendo el canal por donde se recibió, operador que lo recibe, quien lo radica, la fecha y hora del mismo. Esta información deberá estar disponible para consulta en línea por el tiempo de duración del contrato.
- Se utilizará el aplicativo de WORK FLOW que posea el PROVEEDOR, éste debe tener facilidades de WORK FLOW para dirigir los reclamos y solicitudes que no pueden ser solucionados por los operadores, a las áreas especializadas de LA PREVISORA S.A., para lo cual se podrán crear los usuarios requeridos para tal fin, por parte de la Compañía y no generará costo alguno adicional. El direccionamiento debe ser automático y dependerá del tipo de requerimiento.

- Poseer las facilidades para la respuesta al cliente de acuerdo a los estándares que se establezcan. Mecanismos para responder vía teléfono, Chat, Internet, fax o correo escrito, almacenando y permitiendo la consulta del texto de radicación, de los textos durante la investigación y comentarios o acciones tomadas por LA PREVISORA S.A.
- El PROVEEDOR deberá contar con herramientas de desarrollo que le permitan diseñar interfaces personalizadas, de acuerdo, con los requerimientos definidos por LA PREVISORA S.A. para cada una de las campañas a desarrollarse.
- El PROVEEDOR deberá suministrar el software requerido e integrado del sistema de gestión de llamadas o CRM, para el envío de mensajes de texto, de manera individual y/o masiva, a los clientes y/o usuarios de los diferentes servicios ofrecidos en el Contact Center. Estos mensajes deberán enviarse a través del software utilizado para la administración de las llamadas, y serán enviados a través del(los) operador(es) que ofrezca(n) las mejores tarifas para LA PREVISORA S.A., por lo tanto deberá estar en capacidad de integrarse con los respectivos proveedores de telefonía móvil que operan en Colombia. Deberá guardarse un registro e histórico de cada mensaje enviado con sus respectivos datos asociados como fecha y hora, datos del cliente, etc.
- El PROVEEDOR deberá proveer herramientas de monitoreo en línea del estado de la Operación del Contact Center como intervención del supervisor al agente Whisper y monitoreo de pantalla.
- El PROVEEDOR terminado el contrato deberá suministrar, sin costo alguno a LA PREVISORA S.A., la estructura de la base de datos con la totalidad de la información y la herramienta que permita el manejo de la información en cuanto a ingreso, consulta y generación de reportes, porque, es requisito indispensable garantizar la continuidad de los servicios prestados al interior de LA PREVISORA S.A.

#### **4.8.1.3.1 Perfiles de acceso y roles**

El PROVEEDOR deberá establecer perfiles de acceso y roles acorde a cada grupo de trabajo, incluyendo además, los perfiles de tecnología, personal administrativo y cliente, los mismos, deberán documentarse con sus respectivas funcionalidades.

#### **4.8.1.4 Software para marcación**

Se debe suministrar un software que permita la marcación automática de registros telefónicos así:

- Marcado predictivo, para manejo de bases de datos superiores a 1000 registros
- Marcado progresivo para bases de datos inferiores a 1000
- Ofrecer la posibilidad de reprogramar las llamadas
- Registrar el motivo de la terminación de la llamada
- Tipificar la llamada, según proceso
- Incluir observaciones a la llamada
- Identificar el estado de las llamadas

El sistema debe permitir que los supervisores de la operación incluyan los listados de cada una de las campañas de salida que se deban realizar, de igual forma, debe ser flexible y admitir que para cada campaña se incluyan los campos requeridos, incluyendo aquellos en los que se debe capturar información del cliente.

#### **4.8.1.5 Software de grabación de llamadas**

El PROVEEDOR dispondrá de un software que permita la grabación del 100% de las llamadas de entrada y salida, así mismo, realizar consultas de las grabaciones y llamadas atendidas en tiempo real; estas deben tener una buena calidad sonora (que se identifique la conversación de los dos interlocutores con facilidad), independiente del tipo de programa y formato que se utilice para la grabación.

Las grabaciones deben registrarse en un medio que permita realizar la consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del cliente; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; agente que recibe la llamada.

Dentro de la aplicación la herramienta deberá contar con un enlace que permita descargar la llamada registrada por el facilitador.

LA PREVISORA S.A. podrá solicitar grabaciones de llamadas específicas para responder requerimientos, éstas deberán ser entregadas en un periodo no superior a dos (2) horas.

Las grabaciones se entregarán en CD/DVD y formato convencional de Windows o MP3. Las grabaciones de llamadas de entrada y de salida deberán permanecer activas en el sistema por un mínimo de seis (6) meses para consulta inmediata, si el número de grabaciones solicitadas por LA PREVISORA S.A. supera la capacidad de un (1) CD/DVD el PROVEEDOR deberá entregarlas en medio de almacenamiento externo que corresponda a la mayor capacidad disponible al momento de la entrega LA PREVISORA S.A.

Deberán aplicarse los lineamientos determinados por el Archivo General de la Nación para el almacenamiento y conservación de estos archivos, hasta el momento de su entrega definitiva a LA PREVISORA S.A.

#### **4.8.1.6 Telecomunicaciones**

El PROVEEDOR debe proveer la infraestructura necesaria de telecomunicaciones para la operación del Contact Center, la cual debe poseer la capacidad necesaria para los servicios y requerimientos a prestar y con capacidad de crecimiento, además de la tecnología de punta que considere pertinente para el buen funcionamiento y prestación de los servicios que ofrecerá LA PREVISORA S.A. a través del Contact Center.

Como mínimo el PROVEEDOR debe proveer lo siguiente:

- Distribución automática de llamadas (ACD)
- Unidades de respuesta de voz interactiva (IVR)
- Monitoreo de llamadas e intervención
- Terminales telefónicas agentes y supervisores-softphone-Conferencia.
- Estadísticas para el administrador.
- Llamada manual paralela.
- Guion con árbol de decisiones-IVR básico.
- Work flow.
- Aviso de llamada entrante.
- Software de administración de llamadas y servicios del Contact Center (CRM).
- Software estadístico de consulta en tiempo real.
- Grabación del 100% de las llamadas.
- Interconexión con la planta Nec de propiedad de LA PREVISORA S.A o con la planta que esté en funcionamiento en la vigencia del contrato.
- Marcación automática, predictiva.

- Servidor de fax entrante y saliente configurado y administrado desde el CRM (Fax server).
- IVR con integración a la base de datos.
- Asignación automáticamente un número único de llamada.
- Determinar automáticamente fecha y hora de la llamada.
- Identificación de agente que atiende la llamada.
- Identificación de municipio y departamento de donde procede la llamada.
- Proveer la funcionalidad de enrutamiento inteligente de las llamadas previa categorización de los agentes, según los grupos (skills) que LA PREVISORA S.A. determine.
- Ingresar información de clientes que se comunican con LA PREVISORA S.A..
- Tipificar la solicitud por temas y subtemas; individualizando, o efectuando cruces en la tipificación de las llamadas que se refieren a varios temas, a efectos de evitar el doble registro de las mismas.
- Registrar el motivo de la terminación de la llamada.
- Incluir observaciones a la llamada.
- Identificar el estado de las llamadas.
- Ofrecer la posibilidad de reprogramar las llamadas.
- La secuencia y datos de la transferencia por niveles e inclusión de las observaciones respectivas.
- Administración de desborde de llamadas manejando colas.
- Crear una alerta en la pantalla del software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase el tiempo promedio de llamada minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).
- Las llamadas deben ser presentadas a los asesores de forma totalmente silenciosa, con mensajes de audio en su diadema telefónica y ventanas informativas en su pantalla. No deben existir tonos de timbre para el acceso de las llamadas, el software deberá permitir al coordinador de la operación ejecutar las acciones correctivas o de ajuste necesarias para optimizar el uso de los recursos (asignar nuevos asesores, modificar los parámetros de atención, asignar nuevas prioridades, entre otras) sin detener el servicio ni desconectar a los agentes de manera inmediata.
- Las herramientas deben generar reportes en tiempo real, diarios y consolidados.
- Al momento de adjudicar el contrato el PROVEEDOR deberá contar con la herramienta de software de gestión telefónica con las funciones generales mínimas; y dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la adjudicación del contrato deberá haber adaptado este software para cumplir con los

requerimientos específicos del LA PREVISORA S.A., esto incluye la adecuación de los niveles de tipificación de acuerdo con los requerimientos de la Compañía.

- En el caso de requerir actualizaciones en los niveles de tipificación, estos no deben tardarse más de 2 días hábiles.

LA PREVISORA S.A. podrá realizar visita al PROVEEDOR y validar cualquiera de estos servicios. El incumplimiento de alguno de ellos dará lugar a la descalificación de la oferta.

#### **4.8.1.7 Líneas telefónicas**

El Contact Center debe utilizar los servicios de telefonía IP para optimizar la operación. Deberá estar en la capacidad de conectar e interactuar con troncales SIP.

El PROVEEDOR debe suministrar mínimo un paquete mensual de 800 minutos a celular para cualquier operador por cada agente, estos no generarán costos a LA PREVISORA S.A., por lo que deberán ser contemplados en el valor de la propuesta.

No se deberán generar llamadas a celular utilizando las troncales SIP de LA PREVISORA S.A., para esto, el proveedor deberá configurar sus plataformas para que las llamadas a celular se realicen a través de sus propios canales.

#### **4.8.1.8 Sistema Interactivo de Voz (IVR)**

El sistema debe permitir, entre otras, las siguientes funcionalidades al momento de ser implementado:

- El acceso a la información debe contar con parámetros mínimos de seguridad, los cuales serán incluidos en las bases de información que suministra la Entidad y que son definidas desde el momento en que inicia la operación.
- Debe permitirse las opciones de consulta, solicitadas por LA PREVISORA S.A.
- LA PREVISORA S.A. aprobará los textos del contenido de la información, los niveles de seguridad para el acceso a la información y otros inherentes a la operación de la línea de audio respuesta IVR.
- LA PREVISORA S.A. solicitará modificaciones del IVR según las necesidades del negocio, sin costo alguno.
- Disponer de un software que permita atender peticiones de información formuladas vía telefónica utilizando sistemas de respuesta de voz interactiva

(IVR). La opción debe ser robusta y de fácil implementación. Este sistema debe estar disponible según demanda de LA PREVISORA S.A. para suministrar información de procesos, caso en el cual se solicitará al PROVEEDOR la puesta en marcha del servicio, previa entrega de las bases de datos pertinentes para transmitir la información a los clientes.

- Desarrollo, montaje y operación veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año de un servicio de IVR transaccional que ofrezca a las personas que se comuniquen a la línea local y/o a la línea gratuita nacional, digite el número de cédula y responda correctamente las preguntas filtro que se dispongan para cada caso.
- Luego de entregadas por LA PREVISORA S.A. las bases de consulta, estas deberán estar disponibles para consulta de los clientes en un tiempo no mayor a dos (2) días hábiles.

#### **4.8.1.9 Interoperabilidad e intercambio de información**

El PROVEEDOR deberá apoyar y disponer los medios técnicos y tecnológicos para la implementación de las estrategias de interoperabilidad de los sistemas de información de la operación, con los funcionarios de LA PREVISORA S.A. en sus diversos procesos, áreas y programas; en las condiciones que se indiquen por la Compañía. El contratista pondrá a disposición la tecnología necesaria y entregará en los tiempos que la Compañía defina previamente los campos de información y las variables que se encuentren registradas en los sistemas de información del PROVEEDOR y que sean requeridas por LA PREVISORA S.A.

#### **4.8.1.10 Back up de la información**

##### **4.8.1.10.1 En línea**

El proveedor deberá garantizar back up de datos, generando dos espejos de la base, una en las instalaciones del proveedor utilizando el canal dedicado y otra en el mismo servidor pero en un disco alternativo. (Suministrar esquemas).

Para las grabaciones de llamadas, se deberá realizar el procedimiento de back up automático en horas de poco tráfico (madrugada), para que sean almacenadas en las instalaciones del proveedor. (Suministrar esquema).

##### **4.8.1.10.2 Físicos**

EL PROVEEDOR deberá adoptar una metodología de copias de seguridad de los registros de llamadas entrantes, según la periodicidad acordada entre las partes, el PROVEEDOR deberá entregar en discos duros de almacenamiento externo dicha información. La capacidad de los discos duros deberá corresponder a la mayor capacidad de almacenamiento disponible al momento de la entrega a LA PREVISORA S.A. (Se deberá anexar el esquema de back up en la propuesta).

El Contact Center debe realizar y mantener los back up de las bases de datos, mediante administración externa e interna, garantizando una periodicidad mínima y un sitio externo de custodia. Lo anterior, de acuerdo a previos procesos, periodicidad y procedimientos que definan las partes, y deberá realizarse durante la ejecución del contrato.

#### **4.9 Plan de Continuidad del Servicio**

##### **4.9.1 Plan de continuidad del contact center y DRP (Disaster Recovery Plan)**

Los planes de contingencia garantizan a LA PREVISORA S.A. mayor disponibilidad en el funcionamiento del Contact Center. El PROVEEDOR debe adjuntar en la propuesta el plan de continuidad del servicio y DRP que tienen para cuando ocurra un evento no previsto y que implique entrar en un entorno contingente.

Se debe detallar claramente el plan de trabajo que garantice la continuidad del funcionamiento de los servicios prestados sin que esto conlleve a que se interrumpan o desmejoren, un plan con niveles de fallo, indicando actividades que se requerirán y los tiempos aproximados de solución, debiendo considerar que si es muy fuerte el impacto de la falla, el contratista debe tener la capacidad de reemplazar el software o hardware que falle en un tiempo no mayor a cuatro (4) horas. Para equipos y software de agentes el tiempo de falla no debe ser mayor a dos (2) horas.

En total el tiempo de recuperación de la operación no puede ser superior a cuatro (4) horas.

Así mismo, EL PROVEEDOR estará en la obligación de acoplarse al Plan de Continuidad del Negocio establecido por la Compañía y participar activamente en las actividades de desarrollo del mismo.

En caso de que el plan de continuidad del servicio del oferente tenga carácter de confidencial, se deberá anexar carta firmada por el representante legal donde se manifieste que cuenta con un plan de continuidad del servicio y que este tiene la clasificación de confidencial e indicar el número de simulacros contemplados y ejecutados.

La PREVISORA S.A. se reserva el derecho de solicitar una prueba de los resultados del último plan de continuidad y DRP ejecutado.

#### **4.9.2 Plan de continuidad de Previsora Seguros**

LA PREVISORA S.A. requiere apalancar el PCN a través del contact center, razón por la cual, debe funcionar la operación en simultanea (Bogotá-Medellin), en los casos en que se presenten eventualidades en la operación de Bogotá, el servicio no puede interrumpirse y deberá prestarse a través del contact center ubicado en Medellín o viceversa. El PROVEEDOR debe garantizar las configuraciones pertinentes que comprendan enrutamientos de voz y de datos que no dependan de procedimientos manuales generados desde Bogotá y en caliente, teniendo como tolerancia de pérdida de información como máximo 24 horas.

#### **4.10 Indicadores**

##### **4.10.1 Operación**

**Efectividad operación:** Factor de Servicio Telefónico (TSF) mínimo de 85/20, es decir el 85 por ciento de las llamadas deben ser contestadas en los primeros 20 segundos.

**Eficiencia operación:** Un porcentaje de abandono de máximo el 5 %.

##### **4.10.2 Capacitación**

**Efectividad formación:** el proveedor deberá realizar pruebas de conocimiento mínimo de manera mensual a toda la operación incluyendo a los agentes, supervisores, capacitador, calidad, y colaboradores que estén en contacto con el cliente. LA PREVISORA S.A. realizará evaluaciones complementarias con la periodicidad que se requiera al total del personal y/o de manera aleatoria, para lo cual los agentes deben superar las pruebas como mínimo con un 80%, se realizará promedio del total de las calificaciones y ese será el indicador mensual obtenido.

#### **4.10.3 Calidad:**

**Errores críticos:** 99% (solo hasta un 1% de errores críticos)

**Errores no críticos:** 96% (solo hasta un 4% de errores no críticos)

#### **4.10.4 Procedencia de PQRS**

De las PQRS atendidas por inadecuada atención o servicio del contact center, si en el mes se tienen 3 o más quejas procedentes, es decir, a favor del consumidor financiero, el indicador aplicará para descuento.

#### **4.10.5 Rotación:**

Máximo un 15% de rotación de personal anual. (Anual)

### **4.11 Sanciones**

#### **4.11.1 Sanciones por incumplimiento de indicadores**

LA PREVISORA S.A. aplicará sanciones al proveedor por un incumplimiento de uno o varios indicadores, por lo que se sancionará mediante descuento del valor facturado mensual así:

**Incumplimiento de un indicador:** 2% del total de la factura.

**Incumplimiento de dos indicadores:** 4% del total de la factura.

**Incumplimiento de tres indicadores:** 6% del total de la factura.

**Incumplimiento de cuatro en adelante:** 10% del total de la factura

**Incumplimiento indicador de rotación:** 5% del valor facturado al mes siguiente de completar un año.

#### **4.11.2 Sanciones por deficiencia en el servicio**

Cuando LA PREVISORA S.A. o los clientes incurran en costos adicionales por una inadecuada atención o gestión del servicio por parte del Contact Center a través de los diferentes canales de atención, que involucren un mal procedimiento por omisión de los protocolos definidos para cada proceso y sean debidamente comprobados, estos valores serán trasladados al PROVEEDOR quien deberá pagarlos directamente al

afectado (si aplica) o se descontarán del valor facturado en el mes que corresponda la falta.

Para tal efecto, el ejecutivo de cuenta se reunirá con el equipo de la Gerencia de Servicio para validar los casos puntuales, en donde la Compañía aportará las pruebas y soportes de los mismos y en consenso se verificará la procedencia de los valores a descontar.

#### **4.11.3 Sanción por entrega del informe mensual tardío**

El PROVEEDOR deberá garantizar la entrega del informe mensual dentro de los ocho (8) días hábiles de cada mes, motivo por el cual, la no entrega oportuna del mismo acarreará una sanción del 1% del total de la factura correspondiente al mes.

#### **4.11.4 Sanción por caídas del sistema por responsabilidad del proveedor**

Cuando se presenten fallas con el funcionamiento del sistema en telefonía y conexión y se logra demostrar que la responsabilidad fue del PROVEEDOR, se descontará un 5% del total de la factura en concertación entre las partes y con los soportes que evidencien el mal proceder en términos de configuración.

### **4.12 Resarcimientos**

Cuando se evidencie a través de las mediciones de calidad, encuesta de satisfacción a clientes, PQR'S, entre otros, un servicio inadecuado por parte de los asesores del Contact Center que impacte de forma negativa la imagen de LA PREVISORA S.A. y/o generen insatisfacción a los clientes, el proveedor deberá resarcir dichos inconvenientes a través de obsequios que serán enviados a los afectados, buscando con ello la retención y fidelización de los mismos.

Los mencionados obsequios, deberán cumplir ciertas características de acuerdo al tipo de producto y situación que originó la insatisfacción, por lo que serán acordados conjuntamente entre las partes, así mismo, se definirán los procesos de alto impacto y las situaciones que den lugar a resarcimientos por parte del proveedor y para los casos que aplique, el proveedor deberá entregarlos junto con el informe general mensual, la no entrega oportuna de esta obligación acarreará el no recibimiento de la factura.

### **4.13 Acuerdos de servicio**

#### **4.13.1 Entrega de informes**

Los informes deberán entregarse de forma puntual acorde a las solicitudes de LA PREVISORA S.A., para ello, se definirá un plan de trabajo en conjunto, mediante el cual se establecerán los tiempos de entrega de los informes que la compañía requiera para el seguimiento de la operación.

El informe mensual y general, deberá entregarse dentro de los primeros ocho (8) días hábiles de cada mes.

#### **4.13.2 Entrega de informes por fallas tecnológicas**

EL PROVEEDOR deberá informar a LA PREVISORA S.A. de forma inmediata las fallas tecnológicas que impidan la correcta atención de clientes y en un tiempo no superior a cuatro (4) horas, deberá remitir un reporte completo de lo sucedido y las acciones correctivas aplicadas.

#### **4.13.3 Entrega de resarcimientos**

La entrega de resarcimientos deberá realizarse en conjunto con el informe general, es decir, dentro de los primeros ocho (8) días hábiles de cada mes.

#### **4.13.4 Pago a terceros (clientes Previsora Seguros) numeral 10.9.2.**

Cuando se presenten novedades en las que EL PROVEEDOR deba asumir costos directamente a los clientes asociados con un mal procedimiento por parte de la operación, el PROVEEDOR tendrá ocho (8) días hábiles para efectuar el pago, contados a partir de la entrega de los documentos que soporten el gasto por parte del cliente y que se encuentren de forma completa.

#### **4.14 Requerimientos tecnológicos**

El oferente deberá certificar en su propuesta los siguientes aspectos:

- Adjuntar manuales de los equipos y software debidamente licenciado, donde certifique el funcionamiento y cumplimiento de estos requisitos.

- Diagrama general de conectividad, especificando las características técnicas de cada uno de los componentes (Hardware y software).
- Esquema de procesamiento de las llamadas tanto a nivel local como nacional para cada uno de los servicios a prestar.
- Esquema de redundancia propuesto para cada uno de los elementos críticos de sistema, en cuanto, a equipos, medios de transmisión, etc.
- Características técnicas y funcionales del sistema de generación de reportes de telecomunicaciones, destacando los reportes que permite generar.
- Propuesta de conexión para cada una de las operaciones, incluyendo protocolos, anchos de banda, contingencia, seguridad, equipos a utilizar, etc. (se debe aportar esquema de conexión, operación en línea y replicación)
- Interconexión entre el conmutador de la Previsora y el del Contact Center, por medio de un enlace PRI.

#### **4.14.1 Equipos de computo**

##### **4.14.1.1 Condiciones técnicas para equipos de cómputo de agentes**

- Procesador Intel® Core™ i7 ( quinta o sexta generación de 2.66 a 3.00 GHz)
- Memoria Ram 10 GB
- Disco Duro de 500 GB.
- Monitores de 19". LCD.
- Tarjeta gráfica Intel® Integrada
- Tarjeta Ethernet Controller (10/100/1000). Con conexión RJ45
- 1 Puerto VGA
- Mouse óptico
- Teclado Latinoamericano
- Windows 7 Profesional en Español a 64 bits debidamente licenciado.
- Paquete de oficina debidamente licenciado (office 2010 profesional para procesos back office)
- Software de protección contra virus, debidamente licenciado
- Se deben asegurar los computadores para no permitir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB entre otros. (Circular 052 y 042 de la superintendencia Financiera)

##### **4.14.1.2 Condiciones técnicas para equipos de cómputo de supervisores**

- Procesador Intel® Core™ i7 ( quinta o sexta generación de 2.66 a 3.00 GHz)

- Memoria Ram 12 GB
- Disco Duro de 750 GB.
- Monitores de 19". LCD.
- Tarjeta gráfica Intel® Integrada
- Tarjeta Ethernet Controller (10/100/1000). Con conexión RJ45
- 1 Puerto VGA
- Mouse óptico
- Teclado Latinoamericano
- Windows 7 Profesional en Español a 64 bits debidamente licenciado.
- Paquete de oficina debidamente licenciado (office 2010 profesional)
- Software de protección contra virus, debidamente licenciado
- Se deben asegurar los computadores para no permitir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB entre otros. (Circular 052 y 042 de la superintendencia Financiera)
- Acrobat Reader, Flash Player y reproductor mp3, complementos requeridos para el funcionamiento de las herramientas del contrato, Navegador, con su respectiva licencia y medios de instalación y configuración.

Todos los equipos suministrados por el operador deberán contar con antivirus licenciado, para los equipos que estén dentro de las instalaciones de la Compañía, debe garantizarse Rental Rights a nombre de LA PREVISORA S.A.

#### **4.14.2 Diademas telefónicas**

Todo el personal de la operación debe disponer de diademas ergonómicas, livianas, de óptima calidad sonora, conexión por usb, audio banda ancha estéreo – binaural, micrófono con reducción de ruido anti-ruido, control volumen, silencio, en el cable y almohadilla para los oídos.

Se debe adjuntar a la propuesta la ficha técnica de las diademas ofrecidas, especificando referencia, marca y el cumplimiento de las condiciones mínimas solicitadas.

#### **4.14.3 Canales de comunicación**

Con el fin de garantizar el adecuado uso de las herramientas y obtener seguridad de acceso de manera eficiente y con alta disponibilidad, se debe instalar los canales dedicados de comunicaciones así:

- Instalaciones del PROVEEDOR en Bogotá y la oficina principal de LA PREVISORA S.A.
- Oficina principal de LA PREVISORA S.A. con las instalaciones del PROVEEDOR en Medellín.
- Instalaciones del PROVEEDOR en Bogotá con las instalaciones del PROVEEDOR en Medellín.
- Instalaciones del PROVEEDOR en Medellín con el data center alternativo de LA PREVISORA S.A.

Estos canales deben cumplir como mínimo las siguientes características:

<b>Conectividad</b>	<b>Ancho de Banda Acceso MBPS</b>	<b>Tipo de Servicio</b>	<b>Rehuso</b>	<b>Medio de transmisión</b>
Instalaciones del PROVEEDOR en Bogotá y la oficina principal de LA PREVISORA S.A. En Alta disponibilidad. (backup y principal), activo - activo.	10	MPLS/IP	1:1	Fibra Óptica
Instalaciones del PROVEEDOR en Medellín con el data center alternativo de LA PREVISORA S.A.	10	MPLS/IP	1:1	Fibra Óptica
Instalaciones del PROVEEDOR en Bogotá y la oficina principal de LA PREVISORA S.A. En Alta disponibilidad (backup y principal) activo - activo.	10	MPLS/IP	1:1	Fibra Óptica
Instalaciones del PROVEEDOR en Bogotá con las instalaciones del PROVEEDOR en Medellín. en Alta disponibilidad (backup y principal), activo - activo.	10	MPLS/IP	1:1	Fibra Óptica

Estos canales serán usados para la comunicación entre las sedes antes mencionadas para y poder desarrollar la operación en línea Bogotá – Medellín.

Se debe contemplar las instalaciones de última milla en las sedes y además deberán realizar la acometida interna (en caso de ser requerida)

Para el enlace de Backup, es absolutamente necesaria la interconexión a un nodo o anillo de telecomunicaciones diferente al proporcionado para el medio o enlace principal. El proveedor de los canales principales deberá ser el mismo operador que tenga contratado LA PREVISORA S.A. y deberá ser diferente al de los canales back up.

El proponente en su propuesta deberá adjuntar el diagrama lógico de red provisional y al momento de la adjudicación del contrato deberá presentar el diagrama de red definitivo.

#### **4.14.4 Equipos enrutadores**

Los equipos enrutadores necesarios para la prestación de las últimas millas requeridas deben contar con características como:

- Manejo de listas de acceso.
- Posibilidad de manejo de múltiples usuarios.
- Funcionalidad de QoS

#### **4.14.5 Servidores**

Se requieren dos servidores de las mismas características, uno para Bogotá y otro para Medellín. Las características mínimas requeridas son:

- Procesador: Doble procesador Intel Xeon E5-26XX V3 8-core de 2.6GHz o superior.
- Memoria RAM: Mínimo 160GB.
- Capacidad de Almacenamiento: Mínimo 7TB (Discos de 10K). La configuración del(los) arreglo(s) deben soportar la falla de 1 disco como mínimo.
- Controladora de Discos: Que permita la configuración de Raid 0, Raid 1 y Raid 5.
- Fuentes redundantes: 750W de alta eficiencia.
- Garantía: 24x7x4
- Plataforma de Virtualización: VMware vSphere ESXi o Hyper-V.

Estas son las especificaciones mínimas, si para el desempeño del software del proponente se requiere mayor capacidad, este deberá ajustarlo para garantizar el óptimo desempeño. Los costos deberán ser asumidos por el proponente.

Si la capacidad de almacenaje en el disco duro es insuficiente durante la ejecución del contrato, el proponente deberá estar en la capacidad de ampliarlo.

#### **4.14.5.1 Ubicación de servidores**

El servidor principal de la ciudad de Bogotá deberá ubicarse en las instalaciones de Casa Matriz de LA PREVISORA S.A. en el centro de cómputo, por su parte, el servidor alternativo de la ciudad de Medellín deberá estar ubicado en las instalaciones del PROVEEDOR en dicha ciudad.

#### **4.14.6 Rack**

Debe contar con el rack en el cual se van a instalar los equipos necesarios en la sede de Medellín, que se encuentre debidamente conectado a la puesta a tierra y debidamente anclado para evitar movimientos que puedan afectar los equipos al interior de éste o las conexiones realizadas. Los patch core, patch panel y cualquier elemento de cableado estructurado debe ser mínimo Categoría 6 y debe ser de una marca reconocida (AMP, Panduit, etc). Para la sede de Bogotá se otorgará espacio en el rack de las instalaciones de LA PREVISORA S.A.

#### **4.14.7 Ancho de banda**

- Se debe garantizar el ancho de banda efectivo y sostenido mínimo igual al ancho de banda.
- Capacidad de aumento en un 50% en el ancho de banda por necesidades permanentes del servicio.
- El contratista deberá incluir y garantizar la instalación, el soporte y la atención de fallas para el último kilómetro en todos los enlaces.

#### **4.14.8 Niveles de calidad mínimos**

Para el enlace de comunicaciones se deberá garantizar los niveles de calidad del servicio de acuerdo con el siguiente cuadro:

No.	Niveles de Servicio y Soporte	Valor Mínimo Solicitado
1	Porcentaje de disponibilidad	> 99.6 % Extremo a extremo
2	Tasa de bits errados (BER)	< 1 * 10e(-9)
3	Valores de MTTR (Mean Time To Repair)	<= 4 horas
4	Opciones de Respaldo y Contingencia de la red de comunicaciones del PROPONENTE en su backbone	Ofrecer un sistema totalmente redundante
5	Sistema de administración y supervisión	Ofrecer administración y supervisión mediante sistemas de medición, control y supervisión
6	Reporte de fallas y Servicio técnico disponible	Ofrecer servicio con disponibilidad de 24 horas al día, 7 días a la semana
7	Garantía de utilización de los protocolos de red	Garantizar que el servicio de comunicaciones ofrecido no afectará el stack de protocolos TCP/IP utilizados por el PREVISORA.
8	Flexibilidad para la ampliación del ancho de banda	Ofrecer modificar la capacidad de transmisión del enlace a solicitud LA PREVISORA S.A. (en caso de ser necesario) en forma ágil y sin que esto implique trastornos en la operación del servicio

#### 4.14.9 Otros equipos de apoyo a la operación

##### 4.14.9.1 Impresora multifuncional

Impresora láser para las dos operaciones con opciones de impresión a color y blanco / negro Resolución 1200 x 1200 multifuncional (impresión, fotocopia y scanner) de última tecnología, el proponente deberá especificar las características técnicas, los suministros de papel, toners y mantenimiento serán asumidos por el proveedor.

#### **4.14.9.2 Computador portátil**

Se debe proveer al proceso de capacitación de un portátil de última generación que tenga como mínimo las siguientes características:

- Procesador: Intel core i7 368 7u
- Windows 7 Profesional en Español a 64 bits debidamente licenciado
- Memoria: 8GB
- Disco Duro: 500 GB
- Pantalla: 14"
- Puertos DDMI y VGA
- Tarjeta Ethernet Controller (10/100/1000). Con conexión RJ45
- Parlantes Incorporados
- Micrófono integrado
- Tarjeta de Red Inalámbrica
- Paquete de oficina debidamente licenciado (office 2010 profesional)
- Software de protección contra virus, debidamente licenciado.
- Herramienta que permita el bloqueo de puertos USB y dispositivos de CD- DVD para almacenamiento de información

#### **4.15 Acceso a las bases de datos de tipificación de la gestión realizada**

Se debe permitir desde el sitio en que se ejecute la operación el acceso y descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida y que incluyan todos los datos capturados en el proceso de atención, así como los datos de tipificación de los mismos. Esta actividad será realizada por el minero de datos, quién tendrá los permisos para realizar todas las consultas en el sistema.

#### **4.16 Confidencialidad**

El contratista se obliga a guardar absoluta reserva en relación con toda la información que maneje en desarrollo de las actividades propias del contrato, que le sea dada a conocer con ocasión del mismo. El contratista deberá cuidar la información a la que tenga acceso, evitando su destrucción o utilización indebida. Así mismo, le está prohibido dar acceso o exhibir expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas. El contratista se compromete a manejar la información garantizando la

confidencialidad de la misma, en el sentido de no divulgarla o hacer uso no autorizado o abusivo de la misma, de acuerdo con las normas que regulan la materia. Así mismo deberá adoptar las medidas pertinentes para proteger la información, frente a sus empleados y a las personas naturales y/o jurídicas que puedan tener eventualmente acceso a la misma, por cualquier medio permitido por la ley. Cualquier violación a lo anterior debe ser indemnizada por el contratista, para lo cual se obliga con Previsora Seguros a mantener a esta Entidad indemne y a salvo de cualquier reclamo o procedimiento administrativo o judicial. Cualquier infracción a esta obligación, será considerada como un incumplimiento sustancial del contrato y se podrá dar por terminado el mismo y hacer efectiva la respectiva póliza de cumplimiento, sin perder por ello los derechos adquiridos en ejecución del contrato. La información o datos a los cuales tenga acceso el contratista durante la ejecución del contrato, serán mantenidos bajo reserva. Se debe garantizar la confidencialidad y reserva de la información de las bases de datos requeridas para la operación. Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidado el contrato.

#### **4.17 Gestión de seguridad de la información**

El proponente deberá garantizar la implementación, operación, seguimiento, revisión, mantenimiento y mejoramiento de la Gestión de Seguridad de la Información de acuerdo a las necesidades de Previsora Seguros conforme al cumplimiento de las circulares 052 y 042 emitida por la Superintendencia Financiera.

Lo anterior, teniendo como principales características los siguientes elementos:

- **Confidencialidad.** La información sólo debe ser vista por aquellos que tienen permiso para ello, no debe poder ser accedida por alguien sin el permiso correspondiente.
- **Integridad.** La información podrá ser modificada solo por aquellos con derecho a cambiarla.
- **Disponibilidad.** La información deberá estar disponible en el momento en que los usuarios autorizados requieren acceder a ella.

El proponente deberá certificar la capacidad para implementar parámetros, modelos y/o sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.

#### **4.18 Propiedad de la información**

Toda la información a la cual tuviere acceso el PROVEEDOR y que ingrese a través de los canales de atención es de propiedad de LA PREVISORA S.A.

#### **4.19 Normatividad**

##### **4.19.1 Circular 052 y 042, Ley 1328 de 2009 de la Superintendencia Financiera y demás normatividad aplicable.**

El proponente deberá cumplir a cabalidad con lo dispuesto en la circular 052 y 042 de la Superintendencia Financiera, La cual busca establecer un referente fundamental para el desarrollo de la Seguridad Informática. Adicional a esto debe alinearse con las políticas de atención al consumidor financiero contempladas en la Ley 1328 de 2009 y con base en el manual del SAC definido por Previsora Seguros.

El proponente deberá cumplir adicionalmente la normatividad que se llegara a implementar por parte de la Superintendencia y/u otro ente de control, durante la vigencia del contrato.

### **CAPÍTULO V ASPECTOS CALIFICABLES**

Solo 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 Pliego de Condiciones.

**LA PREVISORA S.A.** efectuará las evaluaciones de las propuestas de acuerdo con los siguientes factores:

Para la selección de la propuesta más favorable, la evaluación se efectuará de conformidad con los requisitos, documentos y criterios de evaluación y será adjudicada a la propuesta que cumpla con los requisitos exigidos y obtenga el puntaje más alto asignado en la calificación.

#### **5.1 FACTORES DE CALIFICACIÓN:**

La Previsora S.A. Compañía de Seguros efectuará la evaluación sobre la base de mil (1000) puntos, de acuerdo con los siguientes criterios:

<b>No.</b>	<b>CRITERIOS PUNTAJE</b>	<b>MÁXIMO</b>
1	Valor de la propuesta	700
2	Valores Adicionales	150
3	Plan de compensación variable	100
4	Plan de manejo ambiental	50
<b>T O T A L</b>		<b>1.000</b>

La propuesta que no ofrezca alguno de los ítems objeto de evaluación, obtendrá cero (0) puntos en dicho ítem.

### **1. VALOR DE LA PROPUESTA (700 PUNTOS)**

El valor de la oferta se calificará asignando el mayor puntaje, setecientos (700) puntos, a la propuesta que ofrezca el precio más favorable o más económico en el total general acorde a la tabla que se describe a continuación. Las demás ofertas, se calificarán proporcionalmente de acuerdo con el mayor puntaje obtenido por medio de regla de tres simple inversa, es decir, el mayor puntaje lo tendrá la propuesta que presente el menor valor y el menor puntaje lo obtendrá aquella que presente el mayor valor.

<b>AGENTES Y PUESTOS DE TRABAJO</b>	<b>CANTIDAD ESTIMADA AL MES</b>	<b>V/ UNITARIO MENSUAL INCLUIDO IVA</b>	<b>TOTAL AL MES</b>
Agentes salida	9		
Agentes entrada	22		
Agentes mesa de servicio	8		
Agentes Apoyo comercial	10		
Agentes conmutador	8		
Puesto físico de trabajo Bogotá	23		
Puesto físico de trabajo Medellín	8		

<b>TOTAL GENERAL</b>	
----------------------	--

El proponente deberá adjuntar a su propuesta el cuadro anterior, debidamente diligenciado, expresando la oferta en pesos colombianos e indicando el valor por ítem incluido el IVA, sin que éste supere el presupuesto aprobado.

**Nota:** El valor unitario mensual por cada ítem será el valor que se pagará durante toda la vigencia del contrato, por lo que el PROVEEDOR dentro del valor de la propuesta deberá incluir los costos directos e indirectos, prestaciones sociales, horas extras, recargos nocturnos diseños de los servicios o campañas, gastos de administración, infraestructura tecnológica, planes de incentivos, comisiones, dotaciones de ley, transporte, impuestos, imprevistos, utilidades, incremento de salarios y los demás costos que el proponente considere necesarios para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato.

En caso de no discriminar todos los costos directos e indirectos, o no expresar que éstos se encuentran incluidos en el valor de la propuesta, éstos se entenderán comprendidos en dicho valor. El valor de la propuesta no podrá superar el presupuesto oficial por vigencia de esta invitación.

El costo debe contemplar el aumento de salarios en las respectivas vigencias (2018-2019).

El proponente entiende y acepta que los precios que ofrezca no tendrán ningún incremento durante toda la ejecución del contrato.

## **2. VALORES ADICIONALES (150 PUNTOS)**

Se le otorgarán máximo ciento cincuenta (150) puntos al proponente que ofrezca valores adicionales cuantificados en beneficio mensual en pesos (mínimo cinco), estos valores pueden ser tecnológicos, de infraestructura, técnicos o personal adicional y que estén relacionados con la operación en general, según valores estándar del mercado, por lo cual, el proponente deberá presentar en su propuesta la descripción del beneficio otorgado, incluyendo cantidad y el valor mensual del mismo. (Estos serán adicionales, LA PREVISORA S.A. no pagará por ningún concepto). La calificación se realizará proporcionalmente de acuerdo con el mayor puntaje obtenido por medio de regla de tres simple, es decir, el mayor puntaje lo obtendrá la propuesta que presente el mayor valor en la suma total de beneficios propuestos en pesos y el menor puntaje lo obtendrá aquella que presente el menor valor en la suma total de beneficios en pesos.

El proponente deberá diligenciar la siguiente tabla acorde a su propuesta:

DESCRIPCIÓN ADICIONAL PROPUESTO	CANTIDAD POR MES	VALOR MENSUAL
...	...	
...	...	
<b>TOTAL EN BENEFICIOS AL MES</b>		

Cuando el beneficio presentado por dos o más proponentes sea el mismo, pero el costo de cada uno sea diferente, se calculará el valor unitario y el menor valor se multiplicará por la cantidad ofertada por cada proveedor, finalmente, este será el costo que se tendrá en cuenta al momento de totalizar la suma en pesos de beneficios.

**Ejemplo:**

PROPONENTE 1		
DESCRIPCIÓN ADICIONAL PROPUESTO	CANTIDAD POR MES	VALOR MENSUAL
AAA	10	\$100.000

Fórmula:  $\$100.000/10=\$10.000$  valor unitario

PROPONENTE 2		
DESCRIPCIÓN ADICIONAL PROPUESTO	CANTIDAD POR MES	VALOR MENSUAL
AAA	20	\$150.000

Fórmula:  $\$150.000/20=\$7.500$  valor unitario

En este ejemplo, el valor a tener como referencia para el mismo adicional propuesto será el del proponente 2, valor que se multiplicaría por la cantidad del proponente 1 y este sería el valor que se tendría en cuenta al momento de totalizar los beneficios.

Adicionalmente, y con el propósito de garantizar que los oferentes estimen un valor razonable en la oferta a presentar de valores adicionales y evitar exageraciones que conlleven a que los puntos sean obtenidos en su totalidad con beneficios que no serán

necesarios en el desarrollo del objeto de la presente invitación, LA PREVISORA S.A. descontará mensualmente de la factura el costo de los valores adicionales presentados en la propuesta inicial que NO sean utilizados efectivamente, previa revisión conjunta entre las partes.

El proponente que no ofrezca cómo mínimo cinco ítems de valores adicionales no obtendrá puntaje por este concepto.

<b>VALORES ADICIONALES</b>	<b>PUNTOS</b>
Mayor valor mensual en beneficios relacionados con la operación.	150
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>150</b>

### **3. PLAN DE COMPENSACIÓN VARIABLE PARA AGENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO EXCLUSIVO (100 PUNTOS)**

Para la evaluación del Plan de Compensación Variable, se calificará asignando el mayor puntaje, cien (100) puntos de la siguiente manera:

Noventa (90) puntos serán para la propuesta que ofrezca dentro de la propuesta un monto mensual para el desarrollo de un plan integral de compensación variable para agentes de la operación (Inbound-outbound) y personal administrativo exclusivo. La calificación se realizará proporcionalmente de acuerdo con el mayor puntaje obtenido por medio de regla de tres simple, es decir, el mayor puntaje lo tendrá la propuesta que presente el mayor valor mensual y el menor puntaje lo obtendrá aquella que presente el menor valor.

Diez (10) puntos serán otorgados a la propuesta que ofrezca un plan de salario emocional para agentes, en donde se contemplen premiaciones e incentivos que propicien el bienestar y la motivación de los asesores mínimo con dos ítems. Al proponente que presente el plan mínimo con dos ítems se le asignará este puntaje en su totalidad y si no se adjunta este plan o se relaciona un solo ítem no obtendrá el puntaje.

Obtendrá el máximo puntaje la propuesta que cuantifique más beneficios para agentes de acuerdo con la siguiente tabla:

VALORES ADICIONALES	PUNTOS
Mayor valor mensual para el Plan de Compensación Variable.	90
Propuesta que otorgue un plan de salario emocional.	10
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>100</b>

#### 4. PLAN DE MANEJO AMBIENTAL (50 PUNTOS)

ASPECTO CALIFICABLE	PUNTOS
<p><b>Sistema de Gestión Ambiental</b> Para la cual el proponente deberá anexar una copia del Plan de Gestión Ambiental implementado al interior de su compañía.</p>	15
<p><b>Manejo Adecuado de Residuos</b> Para lo cual el proponente deberá anexar una copia del último certificado de disposición final de los residuos peligrosos generados al interior de su compañía y no mayor a un año de la fecha de publicación del presente pliego (tóner, cartuchos de tinta, disquetes, cd, pilas, baterías, bombillos y/o tubos fluorescentes, elementos eléctricos y/o electrónicos).</p>	15
<p><b>Concientización Ambiental del Personal</b> Para lo cual el proponente deberá anexar un registro (acta – relación de participantes) de una actividad realizada</p>	10

<p>al interior de la empresa del proponente (capacitación – actividad lúdica – actividad recreativa) a su personal, donde se concientice de la importancia de tener y desarrollar un Sistema de Gestión Ambiental, en el desarrollo de sus actividades diarias. Dicho registro deberá contar con fecha no mayor a un año y realizado antes de la emisión del presente pliego.</p>	
<p><b>Responsabilidad Ambiental Corporativa.</b> Para lo cual el proponente deberá soportar mediante certificación expedida por sus proveedores, donde se especifique que les han suministrado durante el último año, insumos ecológicos o amigables con el medio ambiente a la compañía del proponente.</p>	10
<p><b>PUNTAJE TOTAL</b></p>	<p><b>50</b></p>

Sólo se calificarán las propuestas que cumplan con la totalidad de los requisitos habilitantes y especificaciones obligatorias.

## 1.2. CRITERIOS DE DESEMPATE

En caso de empate entre dos o más proponentes LA PREVISORA S.A. definirá la adjudicación a favor del proponente que presente el mayor puntaje en el valor de la propuesta. Si el empate persiste se escogerá la propuesta que tenga el mayor puntaje en la propuesta de valores adicionales y si persiste el empate se escogerá la propuesta por

sorteo a través de balota en presencia de los proponentes que se encuentren en tal situación.

## **CAPÍTULO VI. CAUSALES DE RECHAZO**

Sólo serán objeto de calificación aquellas propuestas que hayan cumplido en su totalidad 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 información o documentos que contengan datos tergiversados, alterados o inexactos.
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 oferente 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 pliego de condiciones.
8. La no presentación del documento de asociación, para el caso de las propuestas conjuntas, en los términos señalados en este pliego de condiciones.
9. Cuando el objeto social del oferente o el de la asociación no cubra el objeto del proyecto.
10. 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.
11. Cuando el oferente omita en su propuesta económica la oferta de uno o más ítems, cuando ello se exija en el Pliego o cuando condicione su propuesta.
12. Cuando no se cumpla con alguno de los aspectos jurídicos, financieros, técnicas habilitantes y/o obligatorias en los términos señalados en cada uno de los numerales a que se haga mención.
13. Cuando la propuesta exceda el presupuesto oficial dispuesto por **LA PREVISORA S.A.** en este pliego de condiciones.
14. 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.
15. 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.
16. Las demás señaladas en el presente pliego de condiciones y en la ley.

## **6.1 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.

**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 Pliego de Condiciones, hacemos la siguiente propuesta, seria e irrevocable, para la **Invitación Abierta No.09-2017**, cuyo objeto es: **citar el objeto del proceso** y en caso de que nos sea adjudicada por **LA PREVISORA S.** 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 **citar el nombre de la firma que presenta la propuesta.**
- 2.** 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.
- 3.** Que conocemos El Pliego de Condiciones y aceptamos los requisitos en ellos contenidos.
- 4.** Que la oferta económica adjunta fue elaborada teniendo en cuenta todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones que se cuasen con ocasión de la presente oferta, suscripción y ejecución del contrato y que en consecuencia, de resultar adjudicatario no presentaré reclamos con ocasión del pago de tales gastos.
- 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 de los elementos estipulados en el Pliego de Condiciones 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 la presente propuesta consta de \_\_\_\_\_ (\_\_\_) folios debidamente numerados.
13. 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)**
14. 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 al 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. Si el proponente es un Consorcio o Unión Temporal, deberá tener en cuenta esta declaración para cada uno de sus miembros individualmente considerado)

Atentamente,

\_\_\_\_\_.

Firma

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 2**  
**MINUTA DEL CONTRATO**

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. 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. 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**, hemos acordado celebrar el presente contrato, el cual se regirá por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A. S.A.**, XXXXXXXXX **PARÁGRAFO:** Hacen parte integral del presente contrato las condiciones y especificaciones contenidas en los pliegos de condiciones que sirvieron de base a la Invitación Abierta No. XXX de 2017 y a la propuesta presentada por **EL PROVEEDOR** el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017. **CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DE EL PROVEEDOR:** Además de las señaladas en la ley, en el pliego de condiciones, en la propuesta presentada por **EL PROVEEDOR** y las derivadas de la naturaleza del presente contrato, **EL PROVEEDOR** está obligado a: **1)** Prestar los servicios a que se refiere este contrato con la máxima diligencia exigible a un profesional calificado, contando para ello con la estructura operativa requerida por **LA PREVISORA S.A.** y un personal debidamente calificado, entrenado, contratado y pagado por **EL PROVEEDOR**, para realizar las tareas necesarias durante el ejercicio de su función, **2)** Constituir a su cargo las pólizas exigidas y efectuar los pagos

correspondientes a impuestos que se generen con el contrato dentro de los términos que establezca **LA PREVISORA S.A.** **3)** Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias derivadas de la ejecución del contrato suscrito. **4)** Cumplir con todas las obligaciones que consten en el pliego de condiciones, en la propuesta y las que señale la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto del mismo y/o para su mejoramiento, así como dar cumplimiento de exigirse a los acuerdos de niveles de servicio (ANS) que se estipulen. **5)** 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. **6)** Acatar las instrucciones que para el desarrollo del contrato le imparta **LA PREVISORA S.A.** por conducto de la persona que ejerza la supervisión. **7)** 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. **8)** Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, ARL y/o impuesto sobre la renta para la equidad-CREE al que esté obligado de acuerdo con la normatividad vigente. **9)** Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía presentada o detectada en relación con los servicios prestados que pueda estar incurriendo en conductas que van en contra de las normas que rigen este contrato, este reporte se debe realizar a la persona que ejerza la supervisión del contrato. **10)** Guardar total reserva de la información que le sea confiada por razón del presente contrato, ya que la misma es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.** salvo requerimiento de autoridad competente. **11)** Programar en coordinación con **LA PREVISORA S.A. S.A.**, las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del objeto del contrato. **12)** Permitir a los auditores internos y externos de **LA PREVISORA S.A. 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. **13)** 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, entre otros, so pena de responder por los errores y omisiones cometidos por **EL PROVEEDOR** directamente. **14)** Las demás obligaciones inherentes y necesarias para la ejecución a cabalidad del objeto del presente contrato. **CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE LA PREVISORA S.A. S.A.:** **LA PREVISORA S.A** se obliga con **EL PROVEEDOR** a lo siguiente: **1)** Verificar, revisar y aprobar a través de la persona que ejerce la supervisión del contrato, el cumplimiento de los requisitos y documentos exigidos para la suscripción y ejecución del mismo. **2)** Suministrar en forma oportuna la información solicitada por **EL PROVEEDOR** necesaria para a correcta ejecución del contrato. **3)** Resolver las peticiones que le sean presentadas por **EL PROVEEDOR** en los términos consagrados en la Ley. **4)** Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte. **5)** Efectuar los pagos a **EL PROVEEDOR** en el plazo establecido contractualmente. **CLÁUSULA CUARTA. PLAZO:** El plazo de ejecución del contrato será \_\_\_\_\_, y empezará a ejecutarse a partir de la fecha de la firma del acta de aprobación de garantías enunciada en el presente contrato. **CLÁUSULA QUINTA. CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato podrá darse por terminado por mutuo acuerdo entre las partes. También en forma unilateral por cualquiera de LAS PARTES sin previo requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, mediante comunicación escrita con treinta (30) días anteriores a la fecha establecida para la terminación, salvo cuando se presente un incumplimiento al contrato que sea considerado grave y perjudicial, caso en el cual la terminación se notificará por escrito y de manera inmediata. **LA PREVISORA S.A.** podrá darlo por terminado anticipadamente en los siguientes eventos: **1.)** Cuando **EL PROVEEDOR**, con posterioridad al Acta de Aprobación de Garantías y sin mediar una causa que lo justifique, no diere inicio a 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** omite, 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.)** Por sobrevenir Caso Fortuito o Fuerza Mayor que imposibiliten la ejecución del contrato. **8.)** Por disolución de la persona jurídica de **EL PROVEEDOR.** **9.)** 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. **10.)** Cuando **EL PROVEEDOR** se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad prevista en la Constitución Política o en la ley. **11.)** 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. **12.)** 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. **13.)** Cuando **LA PREVISORA S.A.** tenga conocimiento por parte de autoridad que los recursos de **EL PROVEEDOR** provienen de actividades ilícitas de las 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. **14.)** Por violación de las obligaciones de confidencialidad relacionadas con el negocio, la tecnología o el uso de propiedad intelectual o de marcas. **PARÁGRAFO PRIMERO: EL PROVEEDOR** tendrá derecho, previas las deducciones a que hubiere lugar de conformidad con el contrato, a que se le pague la parte de los trabajos recibidos a satisfacción por parte de **LA PREVISORA S.A.** hasta la fecha de terminación por cualquier causa, así como los costos directos en que haya incurrido hasta esa fecha. **PARÁGRAFO SEGUNDO: MERA TOLERANCIA.** La mera tolerancia de alguna de las partes al incumplimiento tardía de alguna de las obligaciones de la otra parte: **a)** no constituirá una modificación al contrato, ni una excepción del cumplimiento de este; **b)** no implicará una renuncia de la parte cumplida a alguna de las causales de terminación señaladas en esta cláusula, **c)** no afectará la efectividad del contrato y, **d)** no afectará ninguno de los derechos de la parte cumplida. **PARÁGRAFO.** En relación con la información confidencial y en especial en lo referente a todos los elementos que

contengan información relativa a datos personales, el presente contrato se podrá dar por terminado por: a) No tomar las precauciones y medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de la información confidencial y/o personal que se le sea entregada, las cuales, en ningún caso, serán menores de aquellas tomadas para mantener sus propios asuntos y negocios importantes en reserva así como las establecidas por LA PREVISORA S.A. en el manejo de su información y en sus políticas de tratamiento de datos personales; b) Por revelar y/o usar información confidencial y/o personal de manera distinta a los términos de este acuerdo. **CLÁUSULA SEXTA. VALOR TOTAL DEL CONTRATO:** El valor del presente contrato asciende a la suma de \_\_\_\_\_ **PESOS M/CTE. (\$ \_\_\_\_\_ .00)** incluido IVA. **CLÁUSULA SÉPTIMA. FORMA DE PAGO:** Los pagos se harán ASI: XXXXX. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La factura deberá venir con especificación del valor por las actividades realizadas o bienes suministrados, 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 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). **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 SEGUNDO:** Si la factura no es acompañada con los documentos solicitados, el término mencionado no empezará a contarse hasta tanto se aporten. Dicha demora no generará a **EL PROVEEDOR** el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna. **PARÁGRAFO TERCERO:** El pago de dicha factura se realizará dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura, previo cumplimiento de los requisitos establecidos para el pago. **CLÁUSULA OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN:** La información o lo datos a los cuales tuviere acceso **EL PROVEEDOR** durante la ejecución del contrato, de carácter sensible o considerada como secreto serán mantenidos en forma confidencial y reservada. Esta confidencialidad continuara aún terminado y liquidado el contrato. Toda la información es de propiedad de **LA PREVISORA S.A. S.A.**, En caso de fuga y/o apropiación indebida de la información será causal de terminación inmediata del

contrato sin necesidad de previo requerimiento, dará lugar a la exigencia de las garantías pertinentes y a las sanciones penales y/o administrativas del caso.

**PARÁGRAFO:** Esta restricción de reserva no aplica para lo siguiente: **(i)** cuando la información deba ser revelada por mandato legal o por orden de Autoridad Competente, **(ii)** para aquella información que ya era de dominio público, o que se tornó de dominio público sin la participación de **EL PROVEEDOR** en tal hecho, **(iii)** Cuando la información haya sido desarrollada previamente por **EL PROVEEDOR.**

**TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL.** El CONTRATISTA, adicionalmente a las obligaciones generales establecidos en esta cláusula, se compromete a que si en cumplimiento del presente contrato, recibe, recopila, administra información personal de cualquier naturaleza, especialmente información sensible, o la entrega a LA PREVISORA S.A., deberá: a) Solicitar las autorizaciones pertinentes para el manejo de los datos personales en caso de ser necesarias de acuerdo con la legislación nacional vigente, las cuales deberán contener, al menos, las finalidades para el manejo de la información, los derechos de los titulares de la información y la manera de ejercerlos, y/o solicitar actualización de los datos personales, información que será recopilada en la base de datos propiedad de LA PREVISORA S.A. b) Mantenerla bajo especiales condiciones de seguridad las cuales impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado y utilizarla exclusivamente para las finalidades autorizadas por el titular de la información o con el fin de cumplir con el objeto del presente contrato. c) Cumplir con todas sus obligaciones en materia de protección de la información d) personal, en particular estableciendo políticas y procesos para el tratamiento de los datos personales. e) Cumplir con la política de privacidad de la información establecida por LA PREVISORA S.A. de acuerdo con lo prescrito en la Ley 1581 de 2012, sus normas reglamentarias y complementarias. f) Suscribir un acuerdo de confidencialidad con el personal asignado al contact center donde se obliguen a cumplir con todas las obligaciones relativas al tratamiento y protección de información personal a las que se encuentra obligado EL CONTRATISTA como empresa. **CLÁUSULA NOVENA. RESTRICCIONES SOBRE EL**

**SOFTWARE EMPLEADO:** Para el manejo de la información y del Software **EL PROVEEDOR** se obliga a acatar la normatividad legal existente y los reglamentos internos de **LA PREVISORA S.A.**, las cuales manifiesto conocer so pena de sanciones penales y/o administrativas a que haya lugar, sin perjuicio de lo indicado en el pliego de condiciones que sirve de base para este contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA. NORMAS DE**

**SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICAS A SER APLICADAS: EL PROVEEDOR** se obliga a acatar los parámetros y exigencias establecidos en la reglamentación interna de **LA PREVISORA S.A** en lo que corresponde a las normas de seguridad informática y físicas. Cualquier vulneración de dichas exigencias será causal de incumplimiento del contrato y dará lugar a la terminación inmediata del mismo, con exigencia de las garantías correspondientes si es del caso, sin perjuicio de las demás sanciones a que haya lugar conforme a la ley. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAL QUE DEPENDE DE EL PROVEEDOR:** Con el objeto de distinguir al personal **EL PROVEEDOR** y de sus terceros contratados de los funcionarios de planta de **LA PREVISORA S.A., EL PROVEEDOR** se obliga a carnetizar y/o asumir el mecanismo más idóneo que facilite la mencionada distinción. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. PROCEDIMIENTO Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA:** 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 inicio de la ejecución del contrato, se levante acta de entrega en la cual se detalle clase de información que contienen y la cantidad y la calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien ejerza la supervisión de este contrato y el representante legal de la firma contratista. Al final del plazo de ejecución **EL PROVEEDOR** deberá hacer devolución de los datos entregados y la base de los mismos, en las mismas condiciones que fueron entregados, y adicionalmente tendrá que destruirla, junto con las copias que se encuentren en los elementos de propiedad **EL PROVEEDOR** , so pena de incurrir **EL PROVEEDOR** 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. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas a **EL PROVEEDOR**, este deberá proceder a informar en forma inmediata a **LA PREVISORA S.A** a través de quien ejerce la supervisión y, en caso de ser necesario, formular el respectivo denuncia penal. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** 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 en la presente cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA- PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL**

**SERVICIO:** EL PROVEEDOR se compromete a mantener y operar el conjunto de estrategias, procesos, procedimientos y recursos que le permitan sostener la continuidad del servicio, para cuando ocurra un evento no previsto y que implique entrar en un entorno contingente el cual debe estar acorde con el Plan de Contingencia y Continuidad de **LA PREVISORA S.A. S. A**, de acuerdo con lo solicitado en la invitación a cotizar y la propuesta presentada. **PARÁGRAFO:** En caso que se presente un evento no previsto y este plan no opere, podrá dar causa a sanciones por parte de **LA PREVISORA S.A.** se reserva el derecho de solicitar informes sobre los resultados del último plan de continuidad ejecutado. **CLÁUSULA DECIMA CUARTA. EXCLUSIÓN DE**

**RELACIÓN LABORAL:** Este contrato no genera vinculación laboral alguna entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, sus auxiliares, dependientes, contratistas o asociados. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** El valor del presente contrato se pagará con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.** y con cargo al Rubro de \_\_\_\_\_, de conformidad con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. \_\_\_\_\_ del \_\_\_ de \_\_\_ de 2017, expedido por la Gerencia de Planeación Financiera. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. CESIÓN Y SUBCONTRATOS:**

**EL PROVEEDOR** no podrá ceder el presente contrato, ni subcontratar su ejecución 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.** **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. GARANTÍAS:** **EL PROVEEDOR** se obliga a tomar a favor de **LA PREVISORA S.A. S.A.**, a satisfacción de la misma y a partir de la fecha de suscripción del presente documento, una garantía de cumplimiento, con **Clausulado para Particulares**, expedida por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **a) Cumplimiento:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual a la duración del mismo y cuatro (4) meses más. **b) Calidad del Servicio:** Para garantizar la buena calidad de los servicios objeto del contrato por una cuantía equivalente al (20%) del valor total del contrato, por un término igual a la vigencia del mismo y un mes (1) más. **c) Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** Para garantizar el

pago de los mismos al personal contratado por **EL PROVEEDOR** en la ejecución de éste contrato, por una cuantía equivalente a cinco por ciento (5%) del valor del contrato, por la vigencia del mismo y tres (3) años más. **d) Responsabilidad Civil Extracontractual:** para amparar los perjuicios ocasionados a terceros en ejercicio de las actividades del presente contrato, que causen la muerte, lesión o menoscabo en la salud de las personas y/o el deterioro o destrucción de bienes y perjuicios económicos, incluyendo lucro cesante. Deberá contener incluidos como anexos, adicionales pero no limitados los siguientes amparos: perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales, Patronal, gastos médicos, contratistas y subcontratistas; por un valor asegurado equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, con una vigencia igual a la duración del mismo y un (1) mes más. **PARÁGRAFO:** Cuando haya lugar a la modificación del plazo o valores consignados en este documento, **EL PROVEEDOR** deberá constituir los correspondientes certificados de modificación. 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 y será causal de terminación automática del contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO:** La Supervisión de este contrato estará a cargo de la gerencia de servicio de **LA PREVISORA S.A** **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. 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 VIGÉSIMA. CLÁUSULA PENAL:** En caso de incumplimiento por cualquiera de LAS PARTES, de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, la parte incumplida pagará a la otra 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 LAS PARTES, se reservan 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 reconvención 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 VIGÉSIMA PRIMERA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** Este contrato se entiende perfeccionado cuando se suscriba entre las partes, pero sólo empezará a ejecutarse con el acta de aprobación de las garantías por parte de la persona que ejerce la supervisión del contrato. **EL PROVEEDOR** se obliga a devolver el original del mismo, junto con la póliza solicitada en este contrato y la constancia de pago de la totalidad de la prima. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. 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 para celebrar éste contrato establecidas en la Constitución y la Ley. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. 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 Compañía y cumplir con las obligaciones derivadas de dicho vínculo. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GESTIÓN AMBIENTAL:** **EL CONTRATISTA** se compromete con **LA PREVISORA S.A.**, a brindar y ejecutar buenas prácticas ambientales y cumplir con la disposición final respecto del bien o servicio contratado, como de las prácticas que como persona jurídica o natural tiene con el medio ambiente y se compromete a cumplir con la normatividad que para tal fin ha

emitido o emita el Gobierno Nacional. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Los conflictos que surjan durante la ejecución del contrato se solucionarán en primera instancia mediante el diálogo directo entre **LA PREVISORA S.A** y **EL PROVEEDOR**, si no pudieran solucionarse se acudirá a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural el que finalmente decida sobre el asunto. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. LIQUIDACIÓN:** Las partes acuerdan que una vez vencido el plazo de ejecución del contrato se procederá a su liquidación de mutuo acuerdo. **CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GESTION AMBIENTAL:** Cláusulas ambientales generales: **a) 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. **b) EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a realizar una correcta segregación, almacenamiento, aprovechamiento y/o disposición final de los residuos del servicio ofrecido. **c) EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a hacer uso de sustancias biodegradables para el desarrollo del objeto del contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. RÉGIMEN LEGAL:** El presente contrato se rige por el Derecho Privado en especial por las normas civiles y comerciales vigentes. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA. 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**. **CLÁUSULA DÉCIMA – PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, en caso que la ejecución del contrato lleven a cabo cualquier operación o conjunto de operaciones, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales (el "Tratamiento") que sean suministrados o transmitidos por LAPREVISORA y/o que esta lleve a cabo tratamiento de datos personales suministrados o transmitidos EL PORVEEDOR y, entendiéndose que las partes pueden actuar como responsables y encargados de datos de carácter personal, EL PORVEEDOR, y LA PREVISORA se obligan a:

a) 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 convenio o con las recomendaciones que emanen del responsable de los datos personales.

- b) Conservar los datos personales bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Obtener las autorizaciones necesarias y, de acuerdo con los requisitos señalados en la normativa aplicable para el Tratamiento de los datos personales, cuando actúen en calidad de responsables e informar adecuadamente sobre el uso que le dará a los datos. En estos casos deberán 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.
- d) Que en los casos en que actúen como encargados no llevarán a cabo el Tratamiento de los datos personales para un fin distinto al autorizado por el titular de los datos personales, a la ejecución del contrato o en contravía de las instrucciones suministradas por el responsable de los datos personales.
- e) Dar trámite a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de los datos personales en los términos señalados en la normatividad vigente.
- f) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos personales de los titulares en los términos señalados en la normatividad vigente.
- g) En los casos en que actúen como encargados, actualizar la información de los titulares de datos personales, una vez reportada por el responsable, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del reporte.
- h) Implementar un documento interno de políticas y procedimientos para garantizar la adecuada atención a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de datos personales.
- i) Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la autoridad competente en la materia.
- j) Devolver al responsable o eliminar cuando corresponda, los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, en un plazo de quince (15) días contados desde la fecha de terminación del contrato.
- k) 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. No obstante, el encargado no procederá a la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal

que exija su conservación, en cuyo caso las partes conservarán, debidamente protegidos los mencionados datos.

l) 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.

m) Adoptar, en el Tratamiento de los datos personales, las medidas de índole técnico y organizativo 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.

n) 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.

En caso que cualquiera de las partes realice determinadas actividades a través de terceros, que a su vez impliquen que estos terceros lleven a cabo Tratamiento de datos personales transmitidos en virtud del contrato, la parte que permita el acceso o transmita dichos datos personales a terceros, se obliga a que, con carácter previo, sea suscrito con el tercero un contrato entre encargado y responsable, de acuerdo a las exigencias normativas, por el que este último acepta expresamente asumir la responsabilidad del Tratamiento correcto de los datos de carácter personal a los que acceda, con las mismas previsiones que las contenidas en el presente apartado.

Las partes se obligan a mantenerse indemnes entre sí, frente a cualquier reclamación que pudiera ser interpuesta, en la medida en que dicha reclamación se fundamente en el incumplimiento de cualquiera de las partes de las obligaciones establecidas en el presente contrato y cualquier otro deber u obligación establecidos en la normativa de protección de datos personales.

Las autorizaciones para almacenamiento y uso de datos firmadas por los Asegurados, en el desarrollo del presente convenio, deberán ser archivadas y custodiadas por EL

PORVEEDOR, y en caso de ser requerida alguna u varias de dichas autorizaciones por parte de PREVISORA, EL PORVEEDOR deberá hacer entrega de las mismas con las formalidades que considere. En caso de pérdida de alguno de estos documentos estando en poder de EL PORVEEDOR, este deberá poner el correspondiente denuncia y dar aviso a PREVISORA. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. DOMICILIO**

**CONTRACTUAL:** Para todos los efectos legales y fiscales en el presente contrato se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C. **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.

Para constancia se firma este documento por las partes en Bogotá, D.C., a los \_\_\_\_ ( ) días del mes de XXX de 2015.

**LA PREVISORA S.A. S.A.**

Representante Legal

**EL PROVEEDOR**

Representante Legal

***NOTA: EL TEXTO Y CONTENIDO FINAL DEL CONTRATO ESTA SUJETO A CAMBIOS Y/O MODIFICACIONES DE ACUERDO AL OBJETO Y NECESIDADES PROPIAS DE LA CONTRATACIÓN QUE LLEGUE A CELEBRARSE.***