

## OBSERVACIONES A LA VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES E INFORME DE EVALUACIÓN INVITACIÓN ABIERTA 002-2022

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

### OBSERVACIONES ALLEGADAS POR AGS EL 18 DE MARZO DE 2022

Doctora  
**ANA MARIA OSPINA ORTIZ**  
Profesional de Contratación  
**PREVISORA SEGUROS S.A.**  
Ciudad

**Referencia:** Respuesta Informe de Verificación requisitos habilitantes.

Respetada doctora Ana María;

Dando alcance al Informe de verificación de requisitos habilitantes publicado de forma completa el día 17 de marzo de 2022, en ejercicio de defensa y debido proceso, encontrándonos en la oportunidad precisada para tal fin en la invitación abierta, nos permitimos realizar las siguientes aclaraciones a nuestra propuesta, teniendo en cuenta que la **PREVISORA SEGUROS** realiza las siguientes observaciones:

DESCRIPCIÓN	OPERANTES		
	AGS COLOMBIA SAS - ASERORES GERENCIALES Y AUDITORES EN SALUD	GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S.	UNION TEMPORAL AUDITAR 2022
<b>ASPECTOS TÉCNICOS</b>			
1. – Experiencia técnica habilitante del proponente	CUMPLE	CUMPLE	
2. Recurso humano mínimo requerido para el contrato	CUMPLE	CUMPLE	
3. Condiciones técnicas obligatorias mínimas	NO CUMPLE	CUMPLE	

**1. AGS Colombia SAS:**

1) De acuerdo con lo establecido en el documento de condiciones, no se evidencia el cumplimiento del siguiente requisito: "3.4.10 SOFTWARE DE AUDITORIA INTEGRAL DE CUENTAS. (...) 5. MÓDULO DE ATENCIÓN SOLICITUDES A IPS: Este módulo debe contener/permitir la captura, consulta, control y seguimiento administrativo de las reuniones de aclaración de cuentas médicas y su resultado; es decir, recibir la información para el proceso de atención de las solicitudes de las IPS de acuerdo con lo descrito en este documento relacionado con el tema. (...) EL PROPONENTE de realizar la descripción detallada de este módulo, incluyendo lo que se describe en el módulo de atención solicitado por LA PREVISORA S.A. relacionado con los procesos de autogestión a través de la página de la compañía que se requiere implementar con los reclamantes como son: consulta de reclamaciones (pagos, objeciones, aceptación), generación automática de depuraciones de cartera, generación automática de agendamiento de reuniones, generación automática de certificados de agotamiento de cobertura, entre otras funcionalidades". (Negrita y subrayado fuera del texto).

2) De acuerdo con lo establecido en el documento de condiciones, no se evidencia el cumplimiento del siguiente requisito: "El PROPONENTE debe contar con un software especializado en auditoría médica que incluya entre otros aspectos los procedimientos descritos en el Manual Tarifario de SOAT Decreto 2423 de 1996 (...)".

3) Tomando como muestra 6 de los 13 cargos en los que se solicitó presentar las hojas de vida. Las certificaciones de experiencia y los documentos que demuestran los estudios realizados, se procedió a corroborar la información para validar éstas. No fue posible validar la información de la persona presentada para el cargo de Coordinador de Cartera. De acuerdo con lo indicado en el pliego de condiciones en el numeral: "3.3.2 RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL CONTRATO. (...) LA PREVISORA S.A., se reserva el derecho de verificar, cuando lo considere necesario, la información que suministren LOS PROPONENTES sobre el personal requerido. (...) LA PREVISORA S.A. verificará que la documentación presentada por EL PROPONENTE se ajuste a lo exigido en el documento de condiciones definitivas y su forma de evaluar es CUMPLE o NO CUMPLE, además se reserva el derecho de confirmar la veracidad de dichas certificaciones". (Subrayado fuera de texto).

## 1. CON RELACIÓN AL MÓDULO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES A IPS:

### 1. AGS Colombia SAS:

1) De acuerdo con lo establecido en el documento de condiciones, no se evidencia el cumplimiento del siguiente requisito: "3.4.10 SOFTWARE DE AUDITORIA INTEGRAL DE CUENTAS. (...) 5. MÓDULO DE ATENCIÓN SOLICITUDES A IPS: Este módulo debe contener/permitir la captura, consulta, control y seguimiento administrativo de las reuniones de aclaración de cuentas médicas y su resultado; es decir, recibir la información para el proceso de atención de las solicitudes de las IPS de acuerdo con lo descrito en este documento relacionado con el tema. (...) EL PROPONENTE de realizar la descripción detallada de este módulo, incluyéndola que se describe en el modelo de atención solicitado por LA PREVISORA S.A. relacionada con los procesos de autogestión a través de la página de la compañía que se requiere implementar con los reclamantes como son: consulta de reclamaciones (pagos, objeciones, aceptación), generación automática de depuraciones de cartera, generación automática de agendamiento de reuniones, generación automática de certificados de agotamiento de cobertura, entre otras funcionalidades". (Negrita y subrayado fuera del texto).

En la visita realizada el día 9 de marzo a nuestras instalaciones por los funcionarios, Juan Carlos Solano, Sandra Patricia Pedroza y Maritza Gisela Ayure en Representación de PREVISORA, quienes asistieron con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en Adenda No.3 "LA PREVISORA S.A realizará la visita con fines de conocimiento, la misma no genera rechazo o puntaje alguno."

Es pertinente que la Entidad tenga en cuenta, que la visita se realizaría con fines de conocimiento según lo establecido en los términos de referencia, por lo que no se entiende, la razón, por la que se está enmarcando en este periodo de evaluación, dentro de uno de los requisitos por los cuales aparentemente nuestra compañía se evalúa como **NO CUMPLE**, en la etapa en la cual se encuentra el proceso.

Por lo anterior, vemos vulnerados los principios enmarcados en el Manual de Contratación de PREVISORA SEGUROS S.A. según lo preceptuado en artículo 209 de nuestra carta política y en especial el principio de selección objetiva que claramente señala:

*"Principio de selección objetiva: En virtud de este principio, en todos los procedimientos de selección regidos por el presente manual, La Previsora siempre escogerá la propuesta que le resulte más favorable en términos de calidad, precio en términos de relación costo beneficio, idoneidad y capacidad del proponente para ejecutar el contrato de acuerdo con lo establecido en los estudios previos o justificación y demás factores aplicables, de conformidad con los requisitos y criterios establecidos para cada procedimiento en el presente manual, y de conformidad con éste en las respectivas invitaciones a presentar propuesta"*

Los anteriores principios rectores de PREVISORA SEGUROS S.A. se ven vulnerados, toda vez que en la etapa de evaluación claramente los representantes de PREVISORA señalaron que **NO** los había podido acompañar ninguno de los integrantes del grupo de ingeniería y no era posible validarlas condiciones específica de nuestro software, por lo cual se adquirió el compromiso que asistirían dentro de los días siguiente, sin embargo, a la fecha no hemos recibido ninguna visita o requerimiento

Nótese que nuestra Compañía siempre estuvo dispuesta – lo está – a recibir la visita del profesional especializado en este aspecto, de una parte, porque cumplimos a cabalidad con este requisito, y de otra porque la certificación de este cumplimiento sin duda alguna la debe hacer un profesional experto en materia.

Nos queremos detener en este aspecto, porque en principio no dudamos de la capacidad y conocimientos de las personas que realizaron dicha visita, **sin embargo**, no es menos cierto que el profesional con los conocimientos especializados en este aspecto – el software - es quien tiene el conocimiento específico y quien de acuerdo a sus conocimientos tiene la potestad, idoneidad y carga argumentativa – carga que por demás adolece la calificación en este informe – de sustentar las razones técnicas por las que considera que el módulo objeto de la controversia cumple o no.

Como así no se hizo, no puede entenderse que la calificación haya sido de plano “**NO CUMPLE**” en detrimento del proponente, sus intereses y expectativas legítimas, luego, quiere decir que no basta a la PREVISORA SEGUROS S.A. manifestar de manera simple la transcripción del tenor literal de los términos de la Invitación – como se hizo – sino que con la argumentación técnica debe **desvirtuarse** que AGS COLOMBIA S.A.S. no cuenta con este módulo en las condiciones estipuladas.

Ahora bien, como no se contó con la presencia de este profesional y tampoco se justificó la razón por la que se considera que el aspecto “**NO CUMPLE**” no puede trasladarse del todo carga de la prueba al proponente y que asuma entonces las consecuencias desfavorables de esta situación, sino que entonces; la Entidad debe realizar la verificación exhaustiva de este aspecto con el profesional idóneo y el proponente debe permitir que así se haga y demostrar que cuenta con este requisito.

Aunado a lo anterior, los términos de la Invitación, sobre este aspecto en particular solicitó:

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

Aquí también es importante detenerse porque – en nuestro leal saber y entender – los términos de la invitación requirieron del proponente (...) realizar una descripción, luego, lo que no dijo – si así lo hubiera hecho, es importante que la Entidad precise en donde está contenida esta disposición – es como debía realizar dicha descripción, es decir si de manera documental, a través de un demo del software, en la visita técnica o de cualquier otra manera.

Ante la ausencia de esta regla, en nuestra oferta optamos por hacerlo de manera documental, y así lo hicimos aportando en los documentos la acreditación de este aspecto.

## RESPUESTA:

Respecto a las observaciones relacionadas con el MODULO DE ATENCION A IPS es pertinente aclarar que la visita se llevó a cabo con fines de conocimiento, así como lo indica AGS COLOMBIA,

por lo cual la misma no fue objeto de verificación o subsanación de requisitos habilitantes faltantes en la propuesta, teniendo en cuenta que la misma tenía otro objeto, no el de evaluación.

Respecto a la afirmación "en la etapa de evaluación claramente los representantes de **PREVISORA** señalaron que **NO los había podido acompañar ninguno de los integrantes del grupo de ingeniería y no era posible validar las condiciones específicas de nuestro software**, por lo cual se adquirió el compromiso que asistirían dentro de los días siguientes (...)", es importante aclarar que la visita no es objeto de rechazo, ni de evaluación de las condiciones en la propuesta, la visita se definió para conocimiento de tres aspectos los cuales fueron:

1. Instalaciones físicas
2. Módulos de software ofrecido
3. Herramienta web


Por lo anterior, las personas que realizaron la visita son las idóneas en el conocimiento de los aspectos anteriormente nombrados y por medio del cual no se efectuó evaluación alguna.

Dentro de los numerales **3.3.9 AUDITORÍA MÉDICA, TÉCNICA Y JURÍDICA**, numeral 4. Sistema de información (páginas 45 y 46) en donde se indica: "(...)- Sistema para autogestión por parte de los reclamantes (generación automática de depuraciones de cartera, agendamiento de reuniones, descargue de información de pagos, objeciones, entre otros). (...)"; y el **3.4.10 SOFTWARE DE AUDITORIA INTEGRAL DE CUENTAS. (...) 5. MÓDULO DE ATENCIÓN SOLICITUDES A IPS: Este módulo debe contener/permitir la captura, consulta, control y seguimiento administrativo de las reuniones de aclaración de cuentas médicas y su resultado; es decir, recibir la información para el proceso de atención de las solicitudes de las IPS de acuerdo con lo descrito es este documento relacionado con el tema. (...) EL PROPONENTE debe realizar la descripción detallada de este módulo, incluyendo lo que se describe en el modelo de atención solicitado por LA PREVISORA S.A. relacionado con los procesos de autogestión a través de la página de la compañía que se requiere implementar con los reclamantes como son: consulta de reclamaciones (pagos, objeciones, aceptaciones), generación automática de depuraciones de cartera, generación automática de agendamiento de reuniones, generación automática de certificados de agotamiento de cobertura, entre otras funcionalidades"**

aspectos en el que el oferente manifestó en el folio N. 448 lo siguiente: "(...)Sistema para autogestión por parte de los reclamantes (generación automática de depuraciones de cartera, agendamiento de reuniones, descargue de información de pagos, objeciones, entre otros). (el sistema permite que los reclamantes creen usuarios y claves dándoles un perfil ajustado para la depuración de cartera. Programación y realización de reuniones de aclaración de cuentas y descargue de información de pagos, entre otras cosas) (...)" (subrayado y negrilla fuera de texto).

De acuerdo con el documento presentado el día 18 de marzo de 2022 y con la aclaración realizada se subsana este aspecto.

También queremos dejar de manifiesto para la Entidad y de acuerdo a los resultados que se tengan y los cuales se decida el resultado del proceso, como pre constitución de prueba que apoye nuestra tesis en un eventual litigio, el presunto favorecimiento de la PREVISORA SEGUROS S.A. al proponente GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S., a quienes les fue requerido en la etapa de evaluación la subsanación de requisitos técnicos, como consta en el documento de 96 páginas adicionales a su oferta:


**ADICIONAL - LICITACION PREVISORA**  
 Proyección 2022

Nombre entidad	Desde	Hasta
Tabla de contenido	1	1
<b>Anexo N° 25 - Aspectos tecnológicos</b>	2	7
1. Cronograma capacitación Equipo Previsora	7	8
2.1 PCN-PI-010 Plan de contingencias Implementaciones	9	19
2.2 PCN-AMJ-002 Modelo Minutograma de implementación	20	22
3. QI-PLT-008 Política de backup	23	27
4. SI-PLT-001 Políticas Corporativas de Seguridad de la Información	28	96

Estos documentos fueron allegados luego de la fecha de cierre por el proponente GRUPO MOK, suponemos ante un requerimiento previo de PREVISORA SEGUROS, contrario a ello, y menoscabando el principio de igualdad y selección objetiva, si la Entidad consideró que el módulo al que hace alusión la Entidad en el informe de evaluación – el cual fue aportado en la oferta - y del cual considera “NO CUMPLE”, ¿Por qué razones técnicas y jurídicas mientras a GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S. le fue dada la oportunidad para complementar su oferta técnica, a AGS COLOMBIA S.A.S. no le fue requerido la solicitud de aclaración o subsanación en este aspecto?

## RESPUESTA:

De acuerdo con lo establecido en el documento de condiciones definitivas, LA PREVISORA S.A estableció un término para aclaración o subsanaciones de las propuestas dentro del cual, se presentó el archivo evidenciado en la impresión de pantalla. Por lo tanto, la compañía procedió de acuerdo con lo establecido en el documento de condiciones definitivas y la normatividad vigente.

Sin embargo, con el fin de aclarar cualquier duda que le asista al comité evaluador, nos permitimos aclararle de forma clara y detallada, que:

Con relación al primer NO CUMPLE, donde la entidad indica:

“De acuerdo con lo establecido en el documento de condiciones, no se evidencia el cumplimiento del siguiente requisito: **“3.4.10 SOFTWARE DE AUDITORIA INTEGRAL DE CUENTAS. (...) 5. MÓDULO DE ATENCIÓN SOLICITUDES A IPS: Este módulo debe contener/permitir la captura, consulta, control y seguimiento administrativo de las reuniones de aclaración de cuentas médicas y su resultado; es decir, recibir la información para el proceso de atención de las solicitudes de las IPS, de acuerdo con lo descrito en este documento relacionado con el tema. (...) EL PROPONENTE de realizar la descripción detallada de este módulo, incluyendo lo que se describe en el modelo de atención solicitado por LA PREVISORA S.A, relacionado con los proceso de autogestión a través de la página de la compañía que se requiere implementar con los reclamantes como son: consulta de**

*reclamaciones (pagos, objeciones, aceptaciones), generación automática de depuraciones de cartera, generación automática de agendamiento de reuniones, generación automática de certificados de agotamiento de cobertura, entre otras funcionalidades".*

Es pertinente precisar que en el documento técnico aportado en oportunidad en nuestra propuesta en el numeral 6 (Página 449) en cuanto al Proceso de Atención de Solicitudes a IPS se entregó en debida forma, sin embargo, nos permitimos aclarar y ampliar esta información:

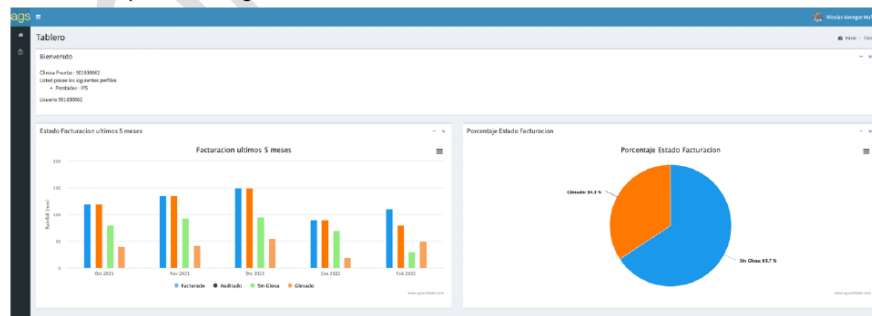
Como se indico anteriormente este aspecto fue subsanado con el documento enviado el 18 de marzo de 2022.

El aplicativo AGS-SOFT por medio de sus módulos, da acceso a los proveedores o IPS que quieran conocer la información por medio del aplicativo, de acuerdo con los perfiles que tenga asignados.

El ingreso se realiza por medio de usuario y contraseña previamente solicitado y enviado por correo electrónico, se ingresa a la URL del aplicativo.



En la página principal del prestador el aplicativo muestra un dashboard con la información global de radicaciones y estados de gestión.

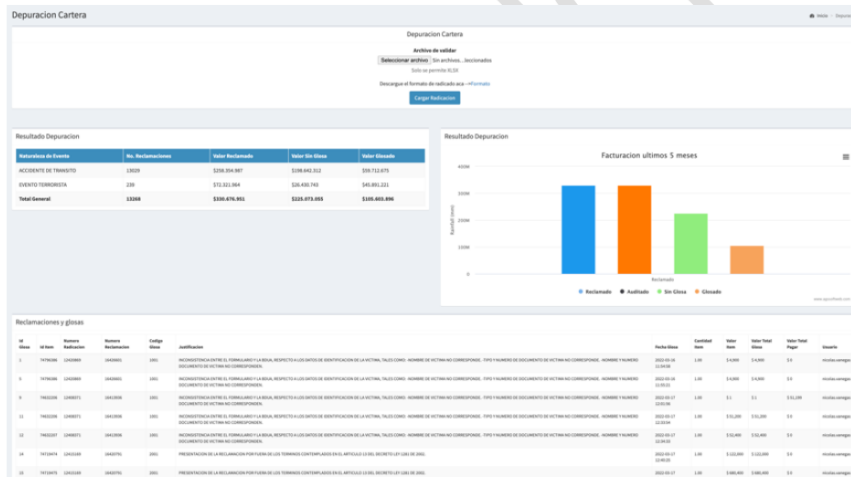


Dentro de los módulos o funcionalidades habilitadas para el perfil de proveedor se encuentran:



El documento técnico, en cuanto al Proceso de Atención de Solicitudes a IPS se detalla a continuación las siguientes fases del proceso:

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



Los procesos de atención de solicitudes esta direccionado a que sea un proceso completamente auto gestionable y automatizado a cualquier hora y todos los días del año, desde la depuración de cuentas teniendo en cuenta para ello:

- Un formato o estructura de reporte (Parametrización) de archivo de reporte del estado de cartera por parte de la IPS que contenga entre otros:
- Tipos de reclamación
- Objeciones parciales y totales (subsanales o no subsanales)
- Pagos totales y parciales

- Coberturas
- Históricos de presentaciones y pagos realizados
- Estado del trámite de reclamación
- Otras variables requerientes y necesarias de acuerdo con la directrices y necesidades de Previsora S.A.

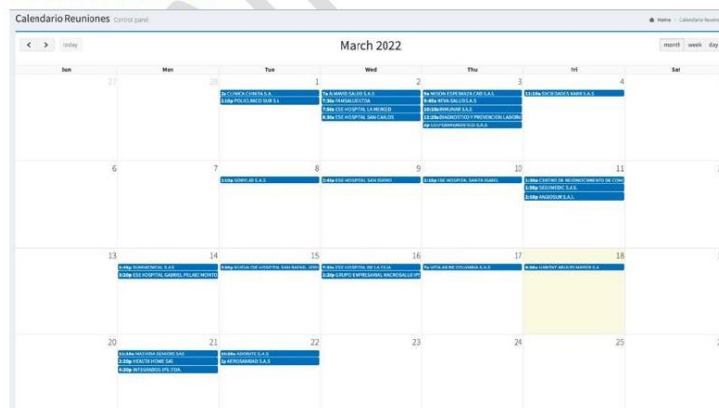
Para la gestión eficiente de este módulo por parte de las IPS, se desarrollará pedagogía mediante capacitaciones, promoción, tutoriales, facilidad de uso en el aplicativo informático vía web y soporte técnico oportuno y efectivo.

Como estrategia final se requiere soporte y apoyo técnico a los prestadores de servicios de salud que presenten dificultad para con el descargue de los pagos realizados no descargados por parte de las entidades reclamantes con el fin de que puedan obtener archivos depurados oportunos, autogestionados y actualizados sobre el estado de sus reclamaciones.

## 2. Programación de reuniones de aclaración de cuenta

Para la automatización del agendamiento se dispondrá en el aplicativo con acceso vía web de un programador de citas en línea y actualizado con la disponibilidad de fechas y horas de reuniones en el mes, según las indicaciones de cantidad de citas mensuales determinada por Previsora S.A. con el fin de que el reclamante debidamente registrado pueda escoger la fecha y hora más conveniente o disponible y a su vez tener una capacidad de atención mayor según los requerimientos de los reclamantes y las directrices de PREVISORA.

Calendario de reuniones:

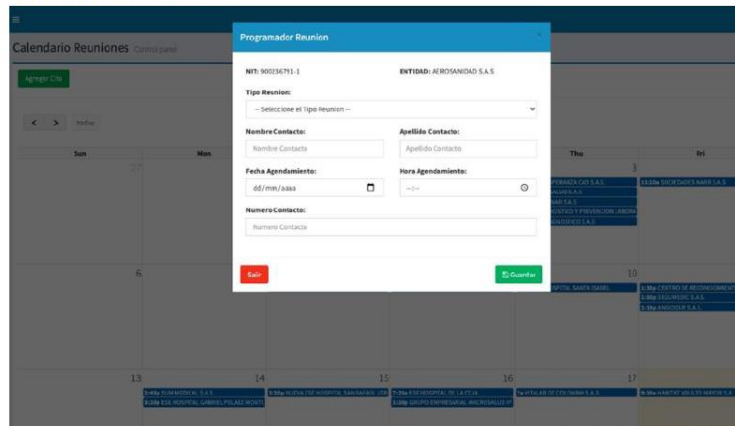


Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
			1	2	3	4	5
			6	7	8	9	10
			11	12	13	14	15
			16	17	18	19	20
			21	22	23	24	25
			26				





Solicitud de reuniones:



3. Alistamiento de actas de reuniones de aclaración de cuentas

Previo al notificado por la IPS, un día antes de la reunión se realizará la actualización por parte del técnico de cartera, quien a su vez genera el acta de la reunión, con el fin de ser entregada al profesional médico con los valores y las observaciones que harán parte del proceso de revisión. Estas actas quedaran incluidas dentro del sistema del proveedor de auditoría de cuentas para que una vez finalizada la reunión y formalizada los resultados de éstas, dicha información esté lista para ser gestionada y no sea necesaria su transcripción.

4. Realización reuniones de aclaración de cuentas

Cuando la entidad asiste a las reuniones de aclaración de cuentas las cuales pueden ser virtuales o en las instalaciones de la firma de auditoría de cuentas, la directora médica de la firma de auditoría de cuentas asignará organizadamente a los profesionales que llevaran a cabo las reuniones programadas para ese día. A este profesional visualizara el acta de la reunión si cuenta con la autorización de acuerdo con su perfil y nivel de acceso, en donde deben quedar registradas todas las observaciones y valores de las facturas revisadas dentro de la reunión. Al finalizar el proceso, el Departamento de Cartera procederá en primera instancia a verificar la precisión de valores, recopilar las firmas y direccionar el acta con sus soportes para el trámite correspondiente. Las actas serán debidamente formalizadas a través de las firmas de todos los participantes en esta reunión y por parte de LA PREVISORA S.A. Una vez realizada dicha formalización, se debe iniciar el proceso de gestión de dichas actas.

Dentro de la funcionalidad de certificados el sistema permite generar las actas o notificaciones de resultado de procesos como auditoria integral, respuesta y/o conciliación de las cuentas, entre otras:

**Sefores:**  
CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO LTDA  
CARRERA 47 NO. 4-62 BARRIO BELLAVISTA  
2421880  
BUENAVENTURA - VALLE DEL CAUCA


**Asunto:** Notificación de glosa radicado AGS-CAL3-185 del mes de SEPTIEMBRE.

Confección de manera abierta se presenta en el documento anexo y se envía al correo electrónico GARANTIA\_CALIDAD@PREVISORA.NET; el resultado de la auditoria realizada por esta firma auditora sobre la liquidación recibida de CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO LTDA y presentada a la COMISIÓN DEL EJERCICIO NACIONAL (CEN), identificada de la siguiente manera:

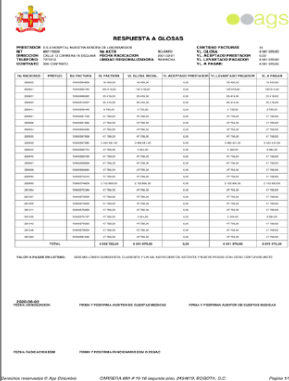
RADICADO AGS	AÑO/MES	VALOR RADICADO	VALOR GLOSA	VALOR SIN GLOSA
AGS-CAL3-185	2021/JULIO	\$ 17.803.462,00	\$ 3.962.179,00	\$ 14.141.283,00

Con el propósito de dar claridad al cierre de la auditoría y, como resultado del mismo, definir el intento a seguir, de manera cordial se invita a comunicar al correo electrónico conciliaciones@ageneraciones.com

Cordialmente,



CARLOS ARTURO RODRIGUEZ ROMERO  
REPRESENTANTE LEGAL  
CONSORCIO AGS CONSULTING 2021



Todos estos certificados son enviados a los correos electrónicos al momento de finalización del proceso, y pueden ser consultados por la funcionalidad “certificados”.

5. Otras funcionalidades autogestionables por parte de la entidad reclamante:

La entidad podrá descargar los certificados de agotamiento de cobertura que requiera de manera automática e inmediata, adicionalmente podrá descargar reportes o informes de radicación, cartas de glosas por reclamación o periodos definidos, entre otros reportes que estime conveniente la aseguradora para ser visualizados por la entidad reclamante.

Así mismo el prestador puede generar diferentes tipos de certificados, tales como certificado de agotamiento de cobertura, entre otros, por medio del módulo de certificados:

pe%20Factura%20No.386453.pdf

Redes Cámara Active Directory y... Adres MONDORÁFICO L... Configurar las pag... Permitir o evitar el... CodeFights | Test...

1 / 1 100% +

**SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO SOAT  
CERTIFICACIÓN DE COBERTURA**

Cobertura			
Póliza Número	Desde:	Hasta:	Plica Vehículo
201412	16-01-2016	16-01-2017	XZ

Identificación Accidentado	Nombre Víctima	Fecha Accidente
	RENALDY	05-06-2016

Concepto de Cobertura	
Gastos Médicos - Quirúrgicos, Farmacéuticos y Hospitalarios	

Monte de cobertura en USDV	Valor de cobertura en Pesos	Valor Cancelado en Pesos	Valor Disponible	Estado
800	\$ 18.365.460	\$ 18.365.460	\$ 0	AGOTADO

La presente se firma a solicitud del interesado a los 2 días del mes de septiembre de 2021.

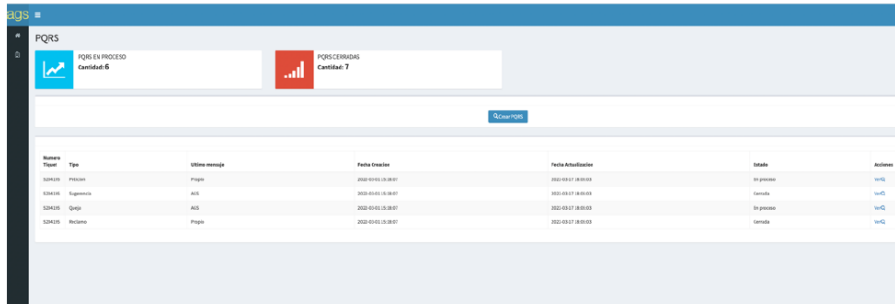
Cordially,

Informaciones SOAT  
Gerencia Nacional de SOAT

## 6. Módulo de PQRS

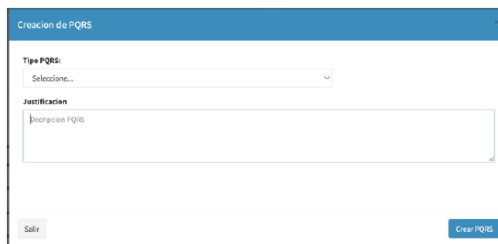
Las entidades reclamantes y las personas naturales podrán también de manera telefónica, presencial, redes sociales (WhatsApp) o por el aplicativo informático institucional solicitar peticiones, colocar quejas o hacer un reclamo, el sistema permitirá verificar la trazabilidad y términos para realizar esta gestión y generará alertas cuando no sean solventados completa y correctamente.

**Modulo PQRS prestador:**



Número Ticket	Tipo	Último mensaje	Fecha creación	Fecha Actualización	Estado	Acciones
520420	Proceso	Prope	2022-03-02 13:30:07	2022-03-07 08:00:00	En proceso	Ver
520420	Seguimiento	AVS	2022-03-02 13:30:07	2022-03-07 08:00:00	Cerrado	Ver
520420	Queja	AVS	2022-03-02 13:30:07	2022-03-07 08:00:00	En proceso	Ver
520420	Reclamo	Prope	2022-03-02 13:30:07	2022-03-07 08:00:00	Cerrado	Ver

### Creación de PQRS:



Creación de PQRS

Tipo PQRS:  
Selección...

Justificación:  
Interrupción PQRS

Salir Crear PQRS

Adicionalmente, en la **página 444 en el numeral 10** refiere en cuanto a los procesos y tiempos de respuesta necesarios para el manejo integral de la atención de las indemnizaciones que:

Se realizarán las depuraciones de listados de cartera y realización de reuniones de aclaración de cuentas con Instituciones Prestadoras de Salud, Profesionales de Salud y Ambulancias y generación de estados de cartera de acuerdo con las necesidades actuales de la compañía. Se realizará todo el proceso de depuración de cartera y realización de reuniones de aclaración de cuentas con las entidades reclamantes supliendo adecuadamente las necesidades actuales de PREVISORA con la oportunidad e idoneidad técnica que requiere este proceso entre otras cosas.

En cuanto a los tiempos de respuesta definidos para:

1. Radicación de siniestros
2. Validación documental
3. Auditoría de procedimientos y liquidación de cuentas (auditoría exprés e integral)
4. Atención de requerimientos para dar respuesta a antes de control internos o externos
5. Proceso de depuración de listados de cartera, reuniones de aclaración de cuentas con entidades reclamantes / profesionales de la salud y reconocimiento de acuerdos.

6. Generación y remisión de estadísticas, informes e indicadores
7. Tiempos de integración y empalme

AGS Colombia S.A.S. se ajustará a lo definido por PREVISORA para los tiempos estipulados para proceso detallado en esta propuesta, entre otras cosas y en consonancia a la sección de Manejo integral de la atención de indemnizaciones del documento de condiciones definitivas.

En cuanto al sistema de información en el numeral 4 de la página 447 refiere que AGS COLOMBIA S.A.S. cuenta con un software especializado (Aplicativo informático institucional) en auditoría médica que contiene entre otros aspectos:

- ✓ Acceso de consulta al sistema vía Web. (acceso al sistema vía web con perfiles determinados según nivel jerárquico y grado de confianza permitido)
- ✓ Sistema para autogestión por parte de los reclamantes (generación automática de depuraciones de cartera, agendamiento de reuniones, descargue de información de pagos, objeciones, entre otros). (el sistema permite que los reclamantes creen usuarios y claves dándoles un perfil ajustado para la depuración de cartera. Programación y realización de reuniones de aclaración de cuentas y descargue de información de pagos, entre otras cosas)

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

## Respuesta

Este aspecto se subsana de acuerdo con las aclaraciones allegadas el 18 de marzo de 2022.

### 2. SOFTWARE ESPECIALIZADO EN AUDITORIA MÉDICA QUE INCLUYA ENTRE OTROS ASPECTOS LOS PROCEDIMIENTOS DESCRITOS EN EL MANUAL TARIFARIO DE SOAT DECRETO 2423 DE 1996

2) De acuerdo con lo establecido en el documento de condiciones, no se evidencia el cumplimiento del siguiente requisito: "EL PROPONENTE debe contar con un software especializado en auditoría médica que incluya entre otros aspectos los procedimientos descritos en el Manual Tarifario de SOAT Decreto 2423 de 1996 (...)".

Con relación al segundo NO CUMPLE, donde la entidad hace alusión a:

"De acuerdo con lo establecido en el documento de condiciones, no se evidencia el cumplimiento del siguiente requisito: "EL PROPONENTE debe contar con un software especializado en auditoría médica que incluya entre otros aspectos los procedimientos descritos en el Manual Tarifario de SOAT Decreto 2423 de 1996 (...)".

Al respecto, es pertinente aclarar que:

En el numeral 4 de la página 447 en cuanto al sistema de información claramente refiere:

“AGS COLOMBIA S.A.S. cuenta con un software especializado (Aplicativo informático institucional) en auditoría médica que contiene entre otros aspectos: ampliamos lo requerido en los siguientes términos:

- ✓ El sistema informático esta parametrizado y actualizado con las tarifas definidas en el decreto 2423 de 1006 compilado en el Anexo 1 del decreto 780 de 2016, este contiene las tarifas aplicables para los diferentes años de prestación y están ajustados según el salario mínimo diario legal vigente de cada año.
- ✓ Se encuentra ajustadas también las tarifas a las entidades reclamantes de las zonas especiales definidos en el mencionado Decreto.
- ✓ El sistema informático institucional tiene la capacidad igualmente de homologar los valores del Manual Tarifario CUPS a SOAT.

**Respuesta:**

Este aspecto se subsana de acuerdo con las aclaraciones allegadas el 18 de marzo de 2022.

En el numeral 4 de la página 15 en cuanto al sistema de información refiere que tendrá:

- ✓ **Parametrización y actualización de acuerdo a la fecha de prestación, Los procedimientos descritos en el Manual Tarifario de SOAT Decreto 2423 de 1996, con capacidad igualmente tiene la capacidad de homologar los valores del Manual Tarifario SOAT a CUPS.**
- ✓ En cuanto a la auditoria de reclamaciones en la hoja 8 refiere que en cuanto a Tarifas se realizara Cruce de tarifas del Anexo 1 del Decreto 780 de 2016 (**Manual tarifario SOAT**), medicamentos regulados o con tablas institucionales de valores máximos de reconocimiento contra la fecha de prestación de servicios.
  - Recordemos que el **Decreto 2423 de 1996** quedo compilado en el Anexo 1 del Decreto Único Reglamentario de salud DUR 780 de 2016.

**Respuesta:**

De acuerdo con lo indicado respecto al numeral 4 de la página 15, validando la propuesta entregada por el proponente, esta página no corresponde a lo que se menciona por parte del oferente, por lo que no podemos manifestarnos frente a este punto.

Finalmente, en cuanto al proceso de Auditoría de procedimientos y liquidación de cuentas en la hoja 12 refiere que:

- ✓ Numeral 8: Liquidación de facturas:
- ✓ Para este proceso se tendrán en cuenta los precios, tarifas y valores estipulados normativamente y de acuerdo con las indicaciones e instrucciones que sean dadas por la PREVISORA, entre otras cosas.

Por lo anterior, es claro que se cuenta con un software especializado en auditoría médica registrado ante la Dirección General de Derechos de Autor, que incluye entre otros aspectos los procedimientos, tarifas y parámetros necesarios para dar cumplimiento a lo descrito y requerido en el Manual Tarifario de SOAT del Decreto 2423 de 1996. Con capacidad para procesar cualquier línea tarifaria y de servicios de salud en el marco de la legislación colombiana, con total apego a las disposiciones y parámetros de la Organización Mundial de la Salud y con el cual se han atendido las necesidades de nuestros clientes públicos (FOSYGA durante 11 años y ahora ADRES en los últimos 3 años) y los privados MAPFRE Seguros, Mundial de Seguros y Previsora Seguros, como se evidencia en nuestras certificaciones adjuntas al proceso.

En consecuencia, respetosamente solicitamos en los anteriores dos (2) aspectos tecnológicos del Software, evaluar nuestra propuesta como “CUMPLE”, por dar estricto cumplimiento a los términos establecidos en las condiciones habilitantes de la invitación, teniendo en cuenta las anteriores sustentaciones técnicas y jurídicas.

**Respuesta:**

Teniendo en cuenta lo indicado en el numeral 8 de la página 444 de la propuesta, en el que se indica que *“Para este proceso se tendrán en cuenta los precios, tarifas y valores estipulados normativamente y de acuerdo con las indicaciones e instrucciones que sean dadas por la PREVISORA, entre otras cosas.”*, para La Previsora S.A. con esta simple afirmación no es posible concluir que se cumple con este requisito. No obstante, con las respuestas enviadas el 19 de abril de 2022, este aspecto quedó aclarado.

### 3. RECURSO HUMANO MINIMO REQUERIDO PARA LA EJECUCION DEL CONTRATO.

3) Tomando como muestra 6 de los 13 cargos en los que se solicitó presentar las hojas de vida, las certificaciones de experiencia y los documentos que demuestran los estudios realizados, se procedió a corroborar la información para validar éstas. No fue posible validar la información de la persona presentada para el cargo de Coordinador de Cartera. De acuerdo con lo indicado en el pliego de condiciones en el numeral: “3.3.2 RECURSO HUMANO MINIMO REQUERIDO PARA EL CONTRATO. (...) LA PREVISORA S.A., se reserva el derecho de verificar, cuando lo considere necesario, la información que suministran LOS PROPONENTES sobre el personal requerido. (...) LA PREVISORA S.A. verificará que la documentación presentada por EL PROPONENTE se ajuste a lo exigido en el documento de condiciones definitivas y su forma de evaluar es CUMPLE o NO CUMPLE, además se reserva el derecho de confirmar la veracidad de dichas certificaciones”. (Subrayado fuera de texto).

Por último, con relación al “NO CUMPLE”, con relación a la de la hoja de vida de la profesional propuesta para el rol de Coordinadora de Cartera, donde la Entidad manifiesta que, (...) *no es posible verificar la validez de la información*” nos permitimos precisar que:

1. Si bien la Entidad manifiesta que se reserva el derecho de verificar la información contenida en las certificaciones de la experiencia aportadas, no es menos cierto, que la carga de probar esta información no está en cabeza del proponente, de una parte, porque como oferente partimos del principio constitucional de la buena fe con relación a los documentos allegados

por la profesional, sino que quien puede corroborar esta información es la empresa que expide esta certificación, luego, ¿Cómo puede nuestra Compañía conminar a la empresa a que conteste las llamadas de la PREVISORA SEGUROS? No podemos coaccionar, forzar a la Empresa MEDICAL S.A.S, para que atienda la llamada de la PREVISORA a una hora determinada, pues esta empresa goza de plena autonomía salvo que lo hagamos a través del ejercicio del derecho de petición e información, sin embargo, el tiempo no se ajustaría para los que se requieren en el marco de este proceso.

Aunque compartimos plenamente la actividad de verificación que realiza la PREVISORA SEGUROS, no podemos asumir esta carga e inclusive bien puede aplicarse en este escenario el principio general del derecho según el cual *ad impossibilia nemo tenetur*.

2. Ahora bien, aunque compartimos y resaltamos la decisión de la PREVISORA SEGUROS S.A. en su labor de verificar la información contenida en las certificaciones de experiencia de la profesional en mención, no puede desconocerse de una parte el principio constitucional de buena fe, como tampoco que de acuerdo con el Código General del Proceso en el artículo 244 dispone:

*“DOCUMENTO AUTÉNTICO. Es auténtico un documento cuando existe certeza sobre la persona que lo ha elaborado, manuscrito, firmado, o cuando exista certeza respecto de la persona a quien se atribuya el documento.*

**Los documentos públicos y los privados emanados de las partes o de terceros, en original o en copia, elaborados, firmados o manuscritos, y los que contengan la reproducción de la voz o de la imagen, se presumen auténticos, mientras no hayan sido tachados de falso o desconocidos, según el caso. (negrilla y subrayado fuera del texto)**

*También se presumirán auténticos los memoriales presentados para que formen parte del expediente, incluidas las demandas, sus contestaciones, los que impliquen disposición del derecho en litigio y los poderes en caso de sustitución.*

*Así mismo se presumen auténticos todos los documentos que reúnan los requisitos para ser título ejecutivo.*

*La parte que aporte al proceso un documento, en original o en copia, reconoce con ello su autenticidad y no podrá impugnarlo, excepto cuando al presentarlo alegue su falsedad. Los documentos en forma de mensaje de datos se presumen auténticos.”*

Cobra entonces importancia resaltar, de una parte, que la Entidad bien puede reservarse el derecho de verificar la información y hacerlo de la manera que considere más expedita o la que mayor seguridad le brinde, pero en todo caso no puede este ejercicio sobrepasar el marco normativo que sobre este aspecto como la **presunción de autenticidad** de la que habla el Código General del



Proceso.

Si lo hiciera, sería por las razones objetivas que consagra la Ley, esto es, que haya sido tachado de falso o desconocido, situación que no se ha dado en este caso.

Dicho sea de paso, nuestra compañía es la más interesada en que se pueda corroborar la información, y precisamente aunque bien podríamos insistir en la presunción de autenticidad y sentar nuestra posición para que la PREVISORA SEGUROS, privilegie estos mandatos constitucionales y legales, lo cierto es que agotamos todas las posibilidades para llevar al pleno convencimiento a la Entidad, que la información aportada es real y auténtica, por ello de manera inmediata nos comunicamos al número informado en el periodo de evaluación con la persona encargada por la entidad para validar la certificación la doctora ANGELA MARCELA CUBILLOS, representante Legal suplente (se aporta certificado de existencia y representación legal para corroborar esta condición) de la empresa MEDICAL S.A.S, quien confirma la validez de la información mediante, y que como apoyo probatorio se aportan los siguientes documentos:

- A. Correo corporativo donde se confirma la veracidad de la información
- B. Certificado de Existencia y Representación Legal
- C. Relación de la planilla de pagos de seguridad social de la profesional durante el tiempo laborado con la información del último sistema de información.
- D. Certificación notariada donde se constata la veracidad lo certificado en la certificación de fecha 02 de febrero de 2022.

Por todo lo anterior y ante las pruebas presentadas con la oferta y debidamente aclarados en el presente oficio, respetuosamente solicitamos a la entidad que se tenga en cuenta un segundo criterio de un comité evaluador que evalúe conforme a las reglas previstas en los términos establecidos en la Invitación Abierta y otorga una calificación de CUMPLE a la propuesta presentada por AGS COLOMBIA S.A.S.

Cualquier inquietud al respecto con gusto será atendida.

### **Respuesta:**

Esta observación no generó ningún efecto en la calificación. Como se puede evidenciar este aspecto se estableció como CUMPLE, en el informe de verificación de requisitos habilitantes esto partiendo del principio de la buena fe del proponente. No obstante, se deja como observación general al proceso de validación realizado.

## **OBSERVACIONES REALIZADAS POR AGS COLOMBIA A LA PROPUESTA PRESENTADA POR GRUPO MOK**

### **OBSERVACION 1:**

### Observación No.1.

Revisada la oferta presentada por GRUPO MOK, con relación al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual de acuerdo con la Resolución 0312 del 2019, en su artículo 17, debe cumplir con los siguientes requisitos:

**Artículo 17. Diseño e implementación del Sistema de Gestión de SST para las empresas de más de cincuenta (50) trabajadores.** El diseño e implementación del Sistema de Gestión de SST, para empresas de más de cincuenta (50) trabajadores, clasificadas con riesgo I, II, III, IV ó V y las de (50) o menos trabajadores con riesgo IV ó V, podrá ser realizado por profesionales en SST, profesionales con posgrado en SST; que cuenten con licencia en SST vigente y el curso de capacitación virtual de cincuenta (50) horas en SST, quienes igualmente están facultados para asesorar, capacitar, ejecutar o diseñar el Sistema de Gestión de SST en cualquier empresa o entidad, sin importar la clase de riesgo, número de trabajadores o actividad económica.

Así las cosas, al respecto, en la Oferta presentada por GRUPO MOK, encontramos que:

1. No adjunto en la propuesta la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), en las condiciones normativas expresas que regulan este aspecto.

2. La fecha de expedición de la política de SST (16/09/2021) es diferente a la fecha de control de cambios del documento (07/10/2021).

❖ No se evidencia que la política de SST cumpla con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 en su ARTÍCULO 2.2.4.6.7: La Política de SST de la empresa debe incluir como **mínimo** los siguientes objetivos sobre los cuales la organización expresa su compromiso:

- ✓ Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
- ✓ Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa; y
- ✓ Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.

Lo anteriores requisitos de Ley, no se encuentra acreditados en la Oferta presentada por GRUPO MOK, por ende, con relación a este aspecto, solicitamos calificar como “NO CUMPLE”

### **RESPUESTA:**

La observación no es procedente toda vez que se encuentra que la Política de SST aportada reúne las condiciones normativas.

## OBSERVACION 2:

Revisada la documentación que el GUPO MOK aportó para la acreditación del requisito ponderable, no se evidencia que el registro adjunto (formato evaluación de capacitación) tenga (**acta, fotos, relación de participantes**) de una actividad realizada al interior de la empresa del proponente (capacitación – actividad lúdica – actividad recreativa) a su personal y NO se evidencia la concientización al personal sobre la importancia de contribuir a la mitigación de algún aspecto ambiental.

Hay que resaltar que los términos de la Invitación señaló de manera taxativa e inequívoca en el ANEXO No. 5 para la obtención de 15 puntos que:

*[...] el proponente deberá anexar un registro (**acta, fotos, relación de participantes**) de una actividad realizada al interior de la empresa del proponente (**capacitación – actividad lúdica – actividad recreativa**) a su personal, donde se concientice de la importancia de contribuir a la mitigación de algún aspecto ambiental. Dicho registro deberá contar con fecha no mayor a un año y realizado antes de la emisión del presente documento de condiciones definitivas"*

Dicho lo anterior, el registro adjunto adolece de estos requisitos resaltados anteriormente.

Nótese que la PREVISORA que la relación de los documentos que componen el registro, esto es; **acta, fotos, relación de participantes**, sobre **capacitación – actividad lúdica – actividad recreativa**, no son excluyentes ni disyuntivos, **es** decir, que el oferente interesado en obtenerlos vería haber acreditado en su totalidad cada uno de ellos.

Así las cosas, solicitamos no otorgar puntaje alguno con relación a este criterio a la Oferta presentada por GRUPO MOK.

## RESPUESTA:

La calificación al aspecto calificable *"[...] el proponente deberá anexar un registro (**acta, fotos, relación de participantes**) de una actividad realizada al interior de la empresa del proponente (**capacitación – actividad lúdica – actividad recreativa**) a su personal, donde se concientice de la importancia de contribuir a la mitigación de algún aspecto ambiental. Dicho registro deberá contar con fecha no mayor a un año y realizado antes de la emisión del presente documento de condiciones definitivas"*, obedece a la obtención de un registro "**anexar un registro**" soporte de actividades desarrolladas con el personal del proponente en temas ambientales, por lo que el proveedor adjuntó los registros (de folio 364 al folio 406) correspondientes a una capacitación relacionada con temas ambientales, motivo por el cual fue asignado el puntaje definido en el aspecto calificable. Por lo anterior, mantenemos la calificación asignada.

## OBSERVACION 3:

## OBSERVACIÓN No. 1

El numeral 3.1. 4 - **GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA** describe las condiciones que debe reunir dicha garantía de seriedad, sin embargo, no pasa inadvertido que la entidad quiso hacer énfasis en un aspecto sobre esta disposición: A saber:

[...]

**VIGENCIA: Sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de cierre del proceso.**

[...]

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

Revisado el recibo de pago aportado por el **GRUPO MOK**, contenido en la oferta folio No. 137, se evidencia que:

1. El valor de la póliza **NO** corresponde con el que se encuentra en el recibo de pago, pues en este, se evidencia que el valor efectivamente pagado por: **\$1,864,517.00**, mientras en que la póliza adjunta, el valor de dicha garantía es de: **\$ 3.605.915.00**, es decir que **GRUPO MOK, no pagó** la póliza de seriedad por el valor correspondiente.
2. La póliza aportada por **GRUPO MOK, NO CUMPLE**, con la vigencia exigida pues, la vigencia de esta es del **17/02/2022 al 17/05/2022**, y de acuerdo con las modificaciones que sufrió el proceso la fecha de cierre fue el día **28 de febrero de 2022**, luego, la póliza que se aporte debe estar vigente por lo menos hasta el **28 de mayo del 2022**.

Dicho lo anterior, es claro que **GRUPO MOK**, no cumplió con lo solicitado en los términos de la Invitación, pero además debe entenderse que la deficiencia en la vigencia de la póliza se interpreta como la no presentación de la misma, por lo que respetuosamente solicitamos dar aplicación a lo preceptuado en los términos de referencia **Capítulo V, Causales de rechazo literal 7**, el cual reza:

**“Cuando no se aporte con la propuesta la póliza de seriedad de la misma, en los términos señalados en este documento de condiciones definitivas.”**

Así las cosas, la oferta presentada por **GRUPO MOK, NO CUMPLE** con lo solicitado en el documento de condiciones definitivas y sus respectivas adendas.

## RESPUESTA:

Teniendo en cuenta la observación, es pertinente aclarar que lo que no es objeto de causal de rechazo es **LA NO PRESENTACION DE LA POLIZA JUNTO CON LA PROPUESTA O DEL RECIBO DE PAGO CON FECHA DE RECAUDO ANTERIOR AL DE LA AUDIENCIA DE CIERRE**. Sin embargo,

como el proponente lo observa, la póliza junto con su recibo de pago si fue presentada junto con la propuesta.

1. Respecto al valor reflejado en el recibo de pago cabe resaltar que la garantía de seriedad de la oferta solicitada, requiere que sea expedida a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación, por lo cual no aplicaría la terminación automática por mora en el pago de la prima y la revocación unilateral, es decir, el seguro de cumplimiento no expira por la falta de pago de la prima, por cuanto su finalidad es proteger el patrimonio y los intereses de la entidad como en este caso es **LA PREVISORA S.A.** y la póliza se encuentra vigente de acuerdo con el pantallazo adjunto.

Datos de la póliza			
<b>Estado:</b>	Vigente		
<b>Número de póliza:</b>	21-45-101361346	<b>Número de anexo:</b>	0
<b>Fecha de expedición:</b>	miércoles, 16 de febrero de 2022	<b>Ramo:</b>	CUMPLIMIENTO PARTICULAR
<b>Asegurado:</b>	LA PREVISORA S A COMPAÑIA DE SEGUROS	<b>Tomador:</b>	GRUPO MOK COLOMBIA SAS
<b>Inicio de vigencia:</b>	jueves, 17 de febrero de 2022	<b>Fin vigencia:</b>	martes, 17 de mayo de 2022
<b>Valor total asegurado:</b>	\$3.010.181.432,60		

[Consultar de nuevo](#)

2. Teniendo en cuenta la observación planteada respecto a la vigencia, es importante señalar lo establecido en el documento de condiciones.

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

La vigencia exigida es de sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de cierre de proceso (28 de febrero de 2022), no según la interpretación que realiza el proponente de noventa (90) días, por lo cual la vigencia exigida para las garantías de seriedad de la oferta deberían cubrir el período establecido entre el 28/02/2022 (fecha de cierre) y 28/04/2022.

Por lo anterior, la garantía presentada por GRUPO MOK si cumple con los terminos establecidos, así como la garantía de seriedad de la oferta presentada por AGS, la cual establece un término hasta el 24/05/2022 y no como lo interpreta el mismo proponente hasta el 28/05/2022.

FECHA EXPEDICIÓN		VIGENCIA DESDE		A LAS HORAS	VIGENCIA HASTA		A LAS HORAS	TIPO MOVIMIENTO	
DÍA	MES	DÍA	MES		DÍA	MES			
23	02	24	02	00:00	24	05	23:59	EMISION ORIGINAL	

<b>SEGUROS DEL ESTADO S.A.</b> NIT. 860.009.578-6		<b>POLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO PARTICULAR</b> <b>CUMPLIMIENTO ANTE ENTIDADES PUBLICAS CON REGIMEN PRIVADO DE CONTRATACION</b>		
CIUDAD DE EXPEDICIÓN BOGOTA, D.C.	SUCURSAL CALLE 100	COD. SUC 33	NO PÓLIZA 33-45-101106882	ANEXO 0
<b>DATOS DEL TOMADOR / GARANTIZADO</b>				
NOMBRE O RAZON SOCIAL AGS COLOMBIA SAS- ASESORES GERENCIALES Y AUDITORES EN SALUD			IDENTIFICACIÓN NIT: 830.006.777-2	
DIRECCIÓN: CR 68 A NRD. 19 - 16		CIUDAD: BOGOTA, D.C., DISTRITO CAPITAL	TELÉFONO: 2454618	

#### OBSERVACION 4:

##### OBSERVACIÓN No. 2.

A Folio No. 159 de la propuesta presentada por el GRUPO MOK, se aporta la carta de designación del responsable del SG-SST, sin embargo, aunque en los términos de la invitación no se estipuló que se debía acompañar con los documentos que acrediten que el profesional designado cuenta con la formación y los requisitos de Ley, en especial lo del *Decreto 1072 del 2015* en su Título 4 capítulo 6 y a la Resolución 0312 de 2019, no es menos cierto que aun cuando no se hayan solicitado, es claro que para realizar esta tarea la Ley exige unos expresos para la implementación del SG-SST, requisitos que NO fueron aportados en esta oferta.

Así las cosas, la oferta presentada por GRUPO MOK, NO CUMPLE con lo solicitado en el documento de condiciones definitivas y sus respectivas adendas.

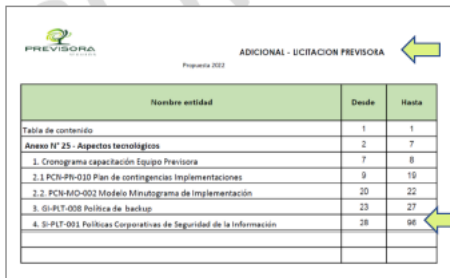
#### RESPUESTA:

La observación no es procedente, puesto que únicamente es objeto de verificación por **LA PREVISORA S.A.** lo solicitado en el documento de condiciones definitivas, sus adendas y anexos.

#### OBSERVACION 5:

**OBSERVACIÓN No. 3.**

De acuerdo con las respuestas dada por la entidad con relación a las especificaciones técnicas y lo establecido en la adenda No. 3, donde fue agregado el **anexo No. 25. ASPECTOS TECNOLÓGICOS**, se pudo evidenciar que en la propuesta presentada por el proponente **GRUPO MOK** en los 462 folios, **NO** fue incluido el formato de requisitos tecnológicos y se evidencia que en el periodo de aclaraciones se incluyó dentro de la oferta:



Nombre entidad	Desde	Hasta
Tabla de contenido	1	1
Anexo N° 25 - Aspectos tecnológicos	2	7
1. Cronograma capacitación Equipo Previsora	7	8
2.1 PCN-PH-010 Plan de contingencias Implementaciones	9	10
2.2 PCN-AD-002 Modelo Minutograma de Implementación	20	22
3. 04-PLT-008 Política de backup	23	27
4. 04-PLT-001 Políticas Corporativas de Seguridad de la Información	28	98

Ahora bien, teniendo en cuenta que los términos de condiciones establecen:

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

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

Ante las anteriores reglas establecidas de manera taxativa en los términos de condiciones, respetuosamente solicitamos al comité evaluador dar cumplimiento a las mismas y tener en cuenta que el anexo No. 25, no fue incluido dentro de la oferta inicialmente presentada por este proponente, por lo cual se constituye una adición a la oferta, en consecuencia, se encuentra inmerso en lo preceptuado en Capítulo V, Causales de rechazo letra 11 el cual reza:

*"Cuando no se cumpla con alguno de los aspectos jurídicos, financieros, técnicos habilitantes y/o obligatorios en los términos señalados en cada uno de los numerales a que se haga mención"*

Así las cosas, la oferta presentada por **GRUPO MOK**, **NO CUMPLE** con lo solicitado en el documento de condiciones definitivas y sus respectivas adendas.

**RESPUESTA:**

De acuerdo con esta observación es pertinente indicar que lo subsanable es la prueba de todas las circunstancias ocurridas antes del vencimiento del término para presentar ofertas, eso es lo que implica la prohibición de acreditar circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso, en este sentido lo que se subsana es la prueba y no la condición habilitante.

Para efecto del análisis realizado por LA PREVISORA S.A, todos aquellos requisitos de la propuesta que no afecten la asignación de puntaje fueron solicitados y entregados en el término definido para ello, teniendo en cuenta lo anterior el proponente cumple con lo establecido en los requisitos mínimo tecnológicos.

## OBSERVACION 6:

### OBSERVACIÓN No. 4.

Una vez analizado el informe de evaluación de *requisitos ponderables*, donde la entidad otorga al proponente 50 puntos por apoyo a la industria Nacional, evidenciamos con sorpresa que el oferente aportó el documento en los siguientes términos:

Anexo Generación y Auditoría en Salud

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

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

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

En todo caso nos obligamos a cumplir y mantener el ofrecimiento realizado en este documento en la ejecución del contrato, en caso de resultar adjudicatarios, so pena de hacerme acreedor a las sanciones de ley contempladas en el contrato.  
(NOTA: En caso de incluir dentro de mi oferta servicios con incorporación de servicios colombianos, garantizo que no disminuiré el porcentaje de incorporación en la ejecución del contrato.)

Para constancia se firma a los 16 días del mes de Febrero del año 2022.

**FIRMA:**   
**CARLOS FERNANDO GALVIS BAUTISTA**  
 C.C. 5.743.206 C.C. de San Gil  
 GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S.  
 NIT: 830.002.181-5  
 Teléfonos 6283600 Ext 2170

De acuerdo con lo anterior y a las condiciones de la invitación, la entidad debería optar por alguno de los dos siguientes escenarios:

- No otorgar puntaje por este concepto a la propuesta del **GRUPO MOK**, toda vez que el proponente no diligenció el formulario en debida forma con datos imprecisos, teniendo en cuenta que solo se debía marcar una casilla de las dos disponibles. En consecuencia, se debe evaluar con 0 puntos.
- Rechazar la propuesta del proponente según la segunda causal de rechazo, toda vez que presenta información imprecisa e induce a error a la PREVISORA S.A.:

*"2. Cuando en la propuesta se encuentre documentos que contengan información imprecisa, datos tergiversados, alterados o inexactos o que de cualquier manera no correspondan a la realidad o induzcan a LA PREVISORA S.A., a error, para beneficio de **EL PROPONENTE**."*

## RESPUESTA:

Su observación no será tenida en cuenta debido a que el incentivo regulado por el artículo 151 del Decreto 1510 de 2013 y el artículo 2 de la ley 816 de 2003 establecen los factores de evaluación de las ofertas o el privilegio al momento de adjudicar el contrato, esto no quiere decir que el oferente señale solo uno de los aspectos a calificar, porque éste según su naturaleza o la del proceso, puede cumplir con uno o más, razón por la cual no puede ser motivo de no calificación o de rechazo como lo sugiere el proponente. Teniendo en cuenta que la regla se estableció para apoyar a la industria nacional, a través de la contratación en los factores de calificación en el cual se asignan los 50 puntos a los oferentes nacionales, de acuerdo con la normatividad aplicable, por lo anterior resulta pertinente la asignación de puntaje por haber acreditado la condición exigida.

Página 24 de 110 FO-BIE-021-V1



## OBSERVACION 7:

### OBSERVACIÓN No. 5.

A folio 111 y 112 de la propuesta presentada por este proponente, se puede evidenciar que ofrece condiciones específicas de sus ofrecimientos ponderables y de sus tarifas propuestas de los servicios de auditoría ofrecidos en la propuesta de la siguiente manera:

De acuerdo con la solicitud de PREVISORA SEGUROS, las siguientes son las alternativas de cobro mensual:

PROCESO DE AUDITORÍA DE SINIESTROS SOAT Y AP - TARIFA INTEGRAL	
COSTO POR RECLAMO CUENTAS NUEVAS MAYORES O IGUALES A \$500.000 (Incluye respuestas por factura)	\$ 25.349 IVA INCLUIDO
COSTO POR RECLAMO CUENTAS NUEVAS MENORES A \$500.000 (Incluye respuestas por factura)	\$ 20.279 IVA INCLUIDO

La tarifa incluye los servicios de atención call center 24/7, recepción y auditoría de reclamaciones, el costo de llamadas de auditoría telefónica (celular, local y larga distancia), el archivo de los documentos correspondientes a reclamaciones en proceso, el transporte de los reclamaciones liquidadas para pago desde GRUPO MOK hacia PREVISORA SEGUROS, ampliación capacidad proceso de depuración y conciliación de cartera y auditoría doble enfoque. **No incluye costos de notificación digital y/o físico.**

Se entiende por reclamación, la factura cobrada en una misma fecha, por un mismo reclamante, correspondiente a un siniestro-persona y para diferentes beneficiarios. Cada siniestro puede tener varias reclamaciones, correspondientes a uno o varios reclamantes y/o beneficiarios.

PROCESO DE AUDITORÍA MEDICA CONCURRENTES PARA SINIESTROS SOAT Y AP - TARIFA INTEGRAL	
COSTO POR HORA	\$ 60.695 IVA INCLUIDO

Se ofrece una bolsa de 3,778 horas mensuales

111

**GRUPO MOK** 4.4 PROCESO DE PAGO Y CONDICIONES DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

**PROCESO DE PAGO**

GRUPO MOK enviará, mensualmente, a la Aseguradora la factura de cobro correspondiente.

En cada año cumplido de contrato, ya sea dentro de una misma vigencia o por renovación del mismo, las tarifas aquí propuestas tendrán un incremento anual del IPC correspondiente a los últimos doce (12) meses de ejecución certificado por el DANE.

**CONDICIONES DE LA TARIFA**

La presente propuesta tiene una vigencia de 60 (sesenta) días contados a partir del 28 de Febrero de 2022.

En caso de que se requiera ajustes a los procesos aquí descritos por solicitud de la aseguradora será necesario revisar el reajuste de la tarifa según corresponda.

Todos los desarrollos aquí propuestos están incluidos dentro de las tarifas presentadas, desarrollos adicionales serán sujetos de análisis para revisión de cobro adicional según corresponda (excepto las actualizaciones de ley que estaría incluidas).

112

De acuerdo con lo anterior y a las condiciones de la invitación, la entidad debería optar por alguno de los dos siguientes escenarios:

- No otorgar puntaje por este concepto a la propuesta del GRUPO MOK, toda vez que el proponente claramente está condicionando la oferta económica, por lo que no se puede evaluar en igualdad de condiciones las tarifas propuestas entre las diferentes propuestas presentadas, esto teniendo en cuenta las condiciones de ponderación establecidas por regla de tres para otorgar el respectivo puntaje. En consecuencia, se debe evaluar con 0 puntos.

- Rechazar la propuesta del proponente según literal 13 de las causales de rechazo, toda vez que la propuesta del GRUPO MOK se encuentra inmersa en dicha causal de rechazo señalada taxativamente en el documento de condiciones CAPÍTULO V. CAUSALES DE RECHAZO Y DE DECLARATORIA DE FALLIDO DEL PROCESO, literal 12, el cual reza:

*“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”*

Así las cosas, la oferta presentada por GRUPO MOK, debe ser rechazada según lo establecido en el documento de condiciones definitivas y sus respectivas adendas.

## RESPUESTAS:

De acuerdo con la revisión de su solicitud la oferta del oferente Grupo MOK, no se encuentra condicionada, teniendo en cuenta que se hace referencia a modificaciones y/o adiciones en los servicios a contratar actuales y que fueron planteados en el documento respectivo.

## OBSERVACION 8:

### OBSERVACIÓN NO. 6

#### PROFESIONAL PROPUESTO PARA EL ROL DE GERENTE/ DIRECTOR DEL PROYECTO:

Para este rol, el proponente presenta a la profesional SANDRA LILIANA BECERRA BOLÍVAR identificada con cédula de ciudadanía 52.469.671. sin embargo, es necesario resaltar que la Entidad en los términos de referencia, en lo que concierne a la formación, para este perfil según la Adenda N°4. La entidad requería:

*“Profesional en las siguientes áreas: Ingeniería Industrial y/o Administración de Empresas y/o Ingeniería de Procesos y/o Economía. Con postgrado en seguros y/o dirección de operaciones y/o logística y/o gestión de procesos y/o calidad y/o planeación y/o gerencia estratégica y/o áreas administrativas de la salud y/o Administración de salud y/o administración hospitalaria y/o auditoría en salud y/o gerencia de salud”.*

Como se evidencia en el folio 245 de la propuesta presentada por el proponente la profesional Sandra Liliana Becerra, acredita título de posgrado a nivel de especialización en GERENCIA DE PROYECTOS EN INTELIGENCIA DE NEGOCIOS, la cual claramente **NO CUMPLE** con los requisitos exigidos por la entidad en la presente invitación abierta, toda vez que la misma no se encuentra incluida dentro de los posgrados permitidos por la entidad.

Nótese que la lista es de carácter **taxativo y restrictivo**, es decir, es expresa y se limita ÚNICAMENTE a las que están señaladas; no admite otras, como así lo quiere hacer el GRUPO MOK al acreditar otro posgrado que **NO** está en dicha lista.

Si lo dicho anteriormente **no** es cierto, trasladamos a la PREVISORA S.A., para que por favor **nos señale claramente el nombre del documento, fecha, literal o numeral, y número de página**, donde esté establecido que es **ADMISIBLE** este posgrado, de lo contrario, respetuosamente solicitamos acogerse a lo que se plasmó en los términos de condiciones de la invitación.

Así las cosas, la oferta presentada por GRUPO MOK, **NO CUMPLE** con lo solicitado en el documento de condiciones definitivas y sus respectivas adendas.

## RESPUESTA:

Se validó la especialización en **Gerencia de Proyectos** en Inteligencia de Negocios, de acuerdo con el SNIES y el pensum de la carrera, no obstante, es válida la observación del proponente, por lo cual se solicitó la aclaración o subsanación de dicho perfil el día 13 de abril de 2022.

## OBSERVACION 9:

### OBSERVACIÓN NO. 7.

Adicional a lo mencionado, en el numeral 3.3.2 **RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL CONTRATO** del documento de condiciones, la entidad establece en el párrafo 7 lo siguiente:

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

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

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

30

En los soportes adjuntos por el proponente, no se evidencia que la profesional Sandra Becerra, tenga su **tarjeta o matrícula profesional**, por lo anterior se procedió a realizar la respectiva consulta en la entidad reguladora de la profesión de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en Colombia el Consejo Profesional de Administración de Empresas CPAE con el número de cédula de la profesional y corroborar que tuviera expedida su matrícula profesional encontrándonos con que la profesional **NO** ha realizado el trámite de expedición de la tarjeta profesional como se puede evidenciar a continuación:]

Anuncios, Gerencias y Auditorios en Salud

**Consulta de Matriculados en Consejo Profesional de Administración de Empresas**

**Error**  
El ciudadano con identificación 52465671, No se encuentra Registrado en CPAE.

**Información**

El presente módulo permite consultar a los Administradores de Empresas, de negocios y profesionales afines que se encuentran inscritos en el Consejo Profesional de Administración de Empresas

Digite solamente el número de la cédula de ciudadanía o número de la matrícula, del certificado de inscripción profesional o del certificado de matrícula

*\* Digite el campo de número sin puntos, comas o letras.*

Tipo de consulta:

Cédula de ciudadanía

Numero:

52465671

Limpiar
Cerrar
Consultar

Teniendo en cuenta lo expresado anteriormente, solicitamos a la entidad calificar como **NO CUMPLE** a la profesional toda vez que la misma **NO** acredita la tarjeta profesional la cual es requisito para ejercer con legalidad la profesión en el territorio nacional según el artículo 4 de la ley 60 de 1981 la cual establece lo siguiente:

**ARTÍCULO 4º.** Para ejercer la profesión de Administrador de Empresas en el territorio de la República, se deberán llenar los siguientes requisitos.

a) Título Profesional, expedido por institución de educación superior aprobada por el Gobierno Nacional;

b) **Matrícula** Profesional, expedida por el Consejo Profesional de Administración de Empresas.

**RESPUESTA:** Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 4º de la Ley 60 de 1981 la carrera de administración de empresas por exigencia legal, requiere para su ejercicio la Tarjeta Profesional debidamente otorgada por el Consejo Profesional de Administración de Empresas. Por lo anterior es válida la observación del proponente, solicitándose la subsanación o aclaración el día 13 de abril de 2022.

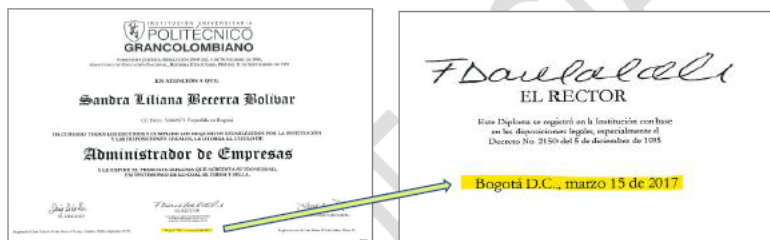
## OBSERVACION 10:

### Observación No. 8

Finalmente, la entidad en los términos de referencia, en lo que concierne a la experiencia profesional, para este perfil según la Adenda N°4. La entidad requería **"Mínimo cinco (5) años de experiencia como gerente, director o líder de procesos relacionados con el objeto de la presente"**

*invitación.* Una vez validado los soportes laborales adjuntos, evidenciamos que el proponente presenta la certificación laboral de Seguros Mundial del Estado, la cual acredita dos periodos y cargos, presenta la certificación laboral de aurora y de grupo MOK, una vez validada evidenciamos que la **única certificación** que relaciona los cargos exigidos por la entidad, es decir, **“gerente, director o líder”** es la certificación laboral de GRUPO MOK, la cual acredita tan solo **21 días de experiencia**, por lo tanto la profesional **NO CUMPLE** con los requisitos de experiencia exigidos por la entidad dado que se debía acreditar 5 años de experiencia específicamente y taxativa en los cargos de **gerente, director o líder.**

Adicionalmente, se evidencia que la profesional **NO** acredita mínimo los 5 años de experiencia solicitados, contados desde la fecha de grado (15/03/2017) a la fecha del cierre de la presente invitación pública (28/02/2022), pues acredita: **4 años, 11 meses y 13 días**, por lo anterior la profesional **NO CUMPLE** con los requisitos exigidos en el documento de condiciones y adendas:



Por los puntos expuestos anteriormente, solicitamos a la entidad calificar como **NO CUMPLE** a la profesional propuesta por **GRUPO MOK.**

## RESPUESTA:

La observación no es pertinente. De acuerdo con lo requerido en el documento de condiciones definitivas, sus adendas y anexos, específicamente el Anexo No. 9, el cual contiene los requerimientos del recurso humano mínimo, se estableció la experiencia a acreditar, la cual fue validada según las certificaciones allegadas junto con la hoja de vida, esto quiere decir que se requería experiencia laboral y no profesional como lo menciona el proponente.

## OBSERVACION 11:

### Observación No. 9

El proponente presenta a la profesional ERIKA VIVIANA URBANO CASTRO. Aunque la profesional acredita más de siete (7) años de experiencia profesional en el cargo de **DIRECTORA DE OPERACIONES SOAT**, esta profesional no acredita título de posgrado por lo que su hoja de vida no podrá ser tenida en cuenta, toda vez que su formación **NO** se ajusta a lo solicitado en el documento de condiciones ni sus respectivas adendas modificatorias para este perfil.

Por los puntos expuestos anteriormente, solicitamos a la entidad calificar como **NO CUMPLE** a la profesional propuesta por **GRUPO MOK.**

## RESPUESTA:

Esta hoja de vida no se tuvo en cuenta dentro de la verificación técnica.

## OBSERVACION 12:

### Observación No. 10

Profesional presentada para el rol de COORDINADOR TÉCNICO: Para este rol, el proponente presenta a la profesional VIVIANA RUIZ HERNANDEZ, identificada con cédula de ciudadanía número 52.910.004, sin embargo, es necesario resaltar que la Entidad en los términos de referencia, en lo

que concierne a la Formación Académica para este perfil según la Adenda N°4, se requería “Técnico en criminalística y/o carreras administrativas o afines”. Como se evidencia en el folio 253 de la propuesta presentada por el proponente, la profesional cuenta con un técnico auxiliar de enfermería, por lo tanto, dicha formación en enfermería NO CUMPLE con lo requerido por la entidad, por ende, la profesional VIVIANA RUIZ HERNANDEZ no cumple con los requisitos mínimos exigidos por la entidad en la formación académica de este perfil.

Por los puntos expuestos anteriormente, solicitamos a la entidad calificar como **NO CUMPLE** a la profesional propuesta por GRUPO MOK.

## RESPUESTA:

La observación es pertinente, se solicitó la aclaración o subsanación de dicho perfil el 13 de abril de 2022.

## OBSERVACION 13:

**Observación No. 11**

Profesional presentado para el rol de: **COORDINADORES TÉCNICOS**: Para este rol, el proponente presenta al profesional **JAHIDER GONZALEZ VILLARREAL** identificado con cédula de ciudadanía número **80.770.303**, sin embargo, es necesario resaltar que la Entidad en los términos de referencia, en lo que concierne a la Formación Académica, para este perfil según la Adenda N°4, se requería **“Técnico en criminalística y/o carreras administrativas o afines.”** Así mismo, se evidencia que, en el período de observaciones, la empresa **OIGAME** solicitó ampliar la formación a nivel tecnológico y la entidad ratificó que: **la formación requerida era “Técnico en criminalística y/o carreras administrativas o afines”,** como se evidencia a continuación:

**Formación Académica Coordinadores técnicos:** Requerimos a la previsorora permitir profesionales que cuenten con formación en nivel de tecnólogo mejorando las condiciones de formación, ya que la preparación académica aporta en el proceso y las responsabilidades a desempeñar.

**RESPUESTA:**

Dentro del anexo N. 9, específicamente para el cargo de coordinadores técnicos se requiere: Técnico en criminalística y/o carreras administrativas o afines y particularmente con conocimiento en el manejo de las reclamaciones de siniestros SOAT y Accidentes Personales, quienes deben brindar

Teniendo en cuenta lo expresado, es claro que, según los términos establecidos por la entidad, el **único nivel académico válido y permitido** para acreditar el cumplimiento en lo que concierne con la formación académica es el **nivel Técnico**, por lo que **NO** se podrá tener en cuenta los profesionales que acrediten títulos a **nivel profesional o tecnólogo** para este perfil.

Como se evidencia en el folio 260 de la propuesta presentada por el proponente, la profesional cuenta con título de pregrado a **nivel profesional de ADMINISTRADOR DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**. Teniendo en cuenta lo expresado anteriormente, aunque el título se encuentra en las áreas administrativas, el **nivel de formación NO es el requerido según lo establecido en el documento de condiciones y sus respectivas adendas**. Por lo anterior, siendo objetivos con la observación dada a la empresa **OIGAME**, ratificamos que el profesional **NO CUMPLE** con los

requisitos exigidos para este perfil, por lo anterior, solicitamos a la entidad calificar como **NO CUMPLE** al profesional **JAHIDER GONZALEZ VILLARREAL**.

**RESPUESTA:**

De acuerdo con la pregunta realizada por la empresa **OIGAME**, la cual indicaba: **“Formación Académica Coordinadores técnicos: Requerimos a la previsorora permitir profesionales que cuenten con formación en nivel de tecnólogo mejorando las condiciones de formación, ya que la preparación académica aporta en el proceso y la responsabilidades a desempeñar.”**; La Previsorora dio como respuesta lo siguiente: **“Dentro del anexo N. 9, específicamente para el cargo de coordinadores técnicos se requiere: Técnico en criminalística y/o carreras administrativas o afines y particularmente con conocimiento en el manejo de las reclamaciones de siniestros SOAT y Accidentes Personales, quienes deben brindar soporte técnico al equipo de operación y a la aseguradora respecto al trámite de reclamaciones de SOAT y Accidentes Personales y los procesos incluidos en este.”** Como se puede evidenciar en ningún momento se está negando la posibilidad de adjuntar un nivel superior al requerido. Es por eso por lo que no vemos válida su observación, pues en ninguno de los perfiles se desmejora lo solicitado por Previsorora.

**OBSERVACION 14:**

#### Observación No. 12

Profesional propuesto para el rol de: COORDINADORES TÉCNICOS: Para este rol, el proponente presenta al profesional YAQUELIN CASTELBLANCO VELANDIA identificado con cédula de ciudadanía número 52.842.850, sin embargo, es necesario resaltar que la Entidad en los términos de referencia, en lo que concierne a la Formación Académica, para este perfil según la Adenda N°4., se requería *“Técnico en criminalística y/o carreras administrativas o afines”*. Así mismo, se evidencia que en el periodo de observaciones la empresa OIGAME solicitó ampliar la formación a nivel tecnológico y la entidad ratificó que la formación requerida era *“Técnico en criminalística y/o carreras administrativas o afines.”*

**Formación Académica Coordinadores técnicos:** Requerimos a la previsorora permitir profesionales que cuenten con formación en nivel de tecnólogo mejorando las condiciones de formación, ya que la preparación académica aporta en el proceso y las responsabilidades a desempeñar.

**RESPUESTA:**

Dentro del anexo N. 9, específicamente para el cargo de coordinadores técnicos se requiere: Técnico en criminalística y/o carreras administrativas o afines y particularmente con conocimiento en el manejo de las reclamaciones de siniestros SOAT y Accidentes Personales, quienes deben brindar

Teniendo en cuenta lo expresado, es claro que, según los términos establecidos por la entidad, el único nivel académico válido y permitido para acreditar el cumplimiento en lo que concierne con la formación académica es el nivel Técnico, por lo que **NO** se podrá tener en cuenta los profesionales que acrediten títulos a nivel profesional o tecnólogo para este perfil.

Como se evidencia en el folio 268 y 269 de la propuesta presentada por el proponente, la profesional cuenta con título de pregrado a nivel tecnólogo, obteniendo el título de **TECNÓLOGA EN ASISTENCIA GERENCIAL** y a nivel profesional de **ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**. Teniendo en cuenta lo expresado anteriormente, aunque los títulos se encuentran en las áreas administrativas, el nivel de formación **NO** es el requerido. Por lo anterior, siendo objetivos con la observación dada a la empresa OIGAME, ratificamos que el profesional **NO CUMPLE** con los requisitos exigidos para este perfil, por lo anterior solicitamos a la entidad calificar como NO CUMPLE al profesional YAQUELIN CASTELBLANCO VELANDIA.

**RESPUESTA:** De acuerdo con la pregunta realizada por la empresa OIGAME, la cual indicaba: *“Formación Académica Coordinadores técnicos: Requerimos a la previsorora permitir profesionales que cuenten con formación en nivel de tecnólogo mejorando las condiciones de formación, ya que la preparación académica aporta en el proceso y las responsabilidades a desempeñar.”*; La Previsorora dio como respuesta lo siguiente: *“Dentro del anexo N. 9, específicamente para el cargo de coordinadores técnicos se requiere: Técnico en criminalística y/o carreras administrativas o afines y particularmente con conocimiento en el manejo de las reclamaciones de siniestros SOAT y Accidentes Personales, quienes deben brindar soporte técnico al equipo de operación y a la aseguradora respecto al trámite de reclamaciones de SOAT y Accidentes Personales y los procesos incluidos en este.”* Como se puede evidenciar en ningún momento se está negando la posibilidad de adjuntar un nivel superior al solicitado. Es por eso por lo que no vemos válida su observación, pues en ningún se desmejora lo solicitado por Previsorora.

#### OBSERVACION 15:



**Observación No. 13**

**Profesional propuesto para el rol de: GERENTE DE TECNOLOGÍA:** Para este rol, el proponente presenta al profesional **EDIXON ENIVER MORALES QUINTERO** identificado con cédula de ciudadanía número 79.882.977, sin embargo, es necesario resaltar que la Entidad en los términos de referencia, en lo que concierne a la experiencia, para este perfil según la Adenda N°4 se requería *"Mínimo cinco*

*(5) años de experiencia en proyectos informáticos."* Como se evidencia en el folio 221 de la propuesta presentada por GRUPO MOK, el profesional **Edixon Eniver Morales**, acredita experiencia con el mismo proponente **GRUPO MOK COLOMBIA**, sin embargo, en las funciones o actividades realizadas por el profesional **NO** se muestran los proyectos informáticos, el cual es requisito en la experiencia.

Por lo anterior y revisando la experiencia aportada por el oferente **GRUPO MOK COLOMBIA** del profesional **Edixon Eniver Morales**, se establece que **NO CUMPLE** con los requisitos mínimos solicitados por la entidad, toda vez que su experiencia se encuentra enfocada en la implementación de sistemas de información a nivel corporativo, a diferencia de los estipulado y requerido por PREVISORA.

**RESPUESTA:**

Teniendo en cuenta la experiencia allegada con la hoja de vida, se tiene como resultado que la misma se encuentra acorde con lo solicitado en el documento de condiciones definitivas, sus anexos y adendas.

**OBSERVACION 16:**

**Observación No. 14**

**Profesional propuesto para el rol de DIRECTOR MÉDICO:** Para este rol, el proponente presenta a la profesional **CLAUDIA PATRICIA MORENO FLOREZ** identificada con cédula de ciudadanía número 52.585.956, sin embargo, es necesario resaltar que la Entidad en los términos de referencia, en lo que concierne a la formación, requería para este perfil según la Adenda N°4:

*"Profesional en medicina con postgrado y/o maestría y/o doctorado en auditoría en salud, o médica y/o administración de salud y/o administración hospitalaria y/o garantía y calidad de servicios de salud."*

Una vez validada la documentación aportada por el proponente evidenciamos que el profesional acredita título de posgrados a nivel de especialización en **GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**, la cual **NO CUMPLE** lo anterior teniendo en cuenta que el posgrado que acredita **NO** está incluido dentro de los posgrados permitidos por la entidad, la entidad requiere de manera **taxativa** que el profesional acredite posgrado en:

*"auditoría en salud, o médica y/o administración de salud y/o administración hospitalaria y/o garantía y calidad de servicios de salud."*

Por lo expresado anteriormente, solicitamos a la entidad calificar a la profesional como **NO CUMPLE**, toda vez que como se puede observar en la adenda 4, la formación solicitada para este perfil **NO** tiene las indicaciones de afinidad con palabras como: *"y/o Áreas Afines"*, como si aparece en los otros perfiles como coordinador médico y/o Médico Auditor. Dicho lo anterior, ratificamos que la profesional **NO CUMPLE** con los requisitos exigidos para el perfil de **DIRECTOR MÉDICO** en lo que concierne a su formación.

**RESPUESTA:**

El posgrado es comparable y homologable a la de Administración de Salud, esto sustentado en la clasificación del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior, SNIES.

Tal y como se puede evidenciar los programas de especializaciones, posgrados o maestrías pueden ser nombrados de diferentes maneras por lo que es válida la especialización en Gerencia en Servicios de Salud de acuerdo con lo solicitado en el anexo N. 9.



**MÓDULO DE CONSULTA DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Código SNIES del programa	6675
Nombre del programa	ESPECIALIZACION EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
Estado	Activo
Reconocimiento	Alta calidad

**Clasificación Internacional Normalizada de Educación – CINE F 2013 AC**

Campo amplio	Administración de Empresas y Derecho
Campo específico	Educación comercial y administración
Campo detallado	Gestión y administración

**Núcleo Básico del Conocimiento**

Área de conocimiento	Economía, administración, contaduría y afines
Núcleo Básico del Conocimiento - NBC	Administración

Fecha y hora de consulta: 22/03/2022 04:27 PM  
Fuente: Sistema Nacional de Información de Educación Superior – SNIES  
<https://hecaa.mineducacion.gov.co/consultaspublicas/programas>



**MÓDULO DE CONSULTA DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Código SNIES del programa	107886
Nombre del programa	ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION DE SALUD
Estado	Activo
Reconocimiento	Alta calidad

**Clasificación Internacional Normalizada de Educación – CINE F 2013 AC**

Campo amplio	Administración de Empresas y Derecho
Campo específico	Educación comercial y administración
Campo detallado	Gestión y administración

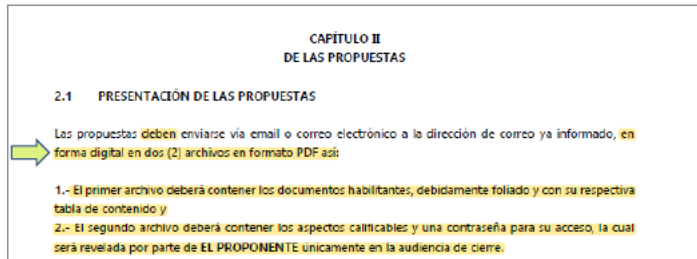
**Núcleo Básico del Conocimiento**

Área de conocimiento	Economía, administración, contaduría y afines
Núcleo Básico del Conocimiento - NBC	Administración

Fecha y hora de consulta: 22/03/2022 04:29 PM  
Fuente: Sistema Nacional de Información de Educación Superior – SNIES  
<https://hecaa.mineducacion.gov.co/consultaspublicas/programas>

**OBSERVACION 17:**

Como se pudo evidenciar en las observaciones anteriores, se denota que el proponente **GRUPO MOK, NO CUMPLIÓ** con los requisitos ni sustanciales ni formales exigidos en el documento de condiciones definitivas y sus respectivas adendas, prueba fehaciente desde la presentación de la propuesta donde se exigían los siguientes requisitos mínimos:

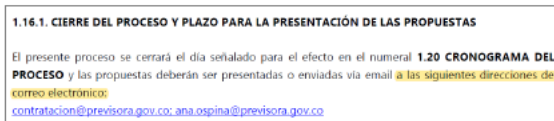


El proponente **GRUPO MOK**, presentó un único archivo/documento, incluyendo de manera desordenada los requisitos habilitantes y ponderables, sin las formalidades requeridas, así como fue completando su oferta en el periodo de evaluación, vulnerando así, el principio de igualdad con los proponentes que presentamos los documentos y anexos requeridos por Previsora en las condiciones definitivas para la presentación de propuestas.

Realizando una lectura al detalle de forma clara se establece en las causales de rechazo que las propuestas que no cumplan con alguno de los aspectos obligatorios señalados en los términos. Por lo tanto, la propuesta del **GRUPO MOK** debe ser rechazada al no cumplir lo obligatorio del **NUMERAL 2.1. PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS**, con base en el numeral 11 del **CAPITULO V.:**

*"CAPÍTULO V. CAUSALES DE RECHAZO Y DE DECLARATORIA DE FALLIDO DEL PROCESO.  
11. Cuando no se cumpla con alguno de los aspectos jurídicos, financieros, técnicos habilitantes y/o obligatorias en los términos señalados en cada uno de los numerales a que se haga mención."*

Adicionalmente, el correo de la propuesta del **GRUPO MOK**, fue enviado al destinatario: [adriana.garcia@previsora.gov.co](mailto:adriana.garcia@previsora.gov.co), de la Sra. **ADRIANA MARCELA GARCIA QUIROZ**. La propuesta no fue enviada a las dos (2) direcciones de correo electrónico enunciadas en los términos de la invitación:



## RESPUESTA:

Respecto a la primera observación realizada, es importante aclarar que lo dispuesto en el documento de condiciones definitivas es para seguridad y facilidad de los proponentes, sin embargo, según la naturaleza de la empresa a presentar propuestas o del proceso en si mismo, se puede evidenciar que las mismas pueden ser de gran tamaño o por diferentes motivos los oferentes deciden enviar sus propuestas por diferentes medios dentro del correo electrónico. Por lo anterior se puede evidenciar la recepción de la oferta dentro de la fecha y hora señalada en el documento de condiciones definitivas. Resulta importante resaltar que, de aceptar la observación aplicaría el

rechazo tambien para la oferta presentada por AGS, toda vez que la oferta fue presentada por medio de un link, mecanismo distinto al establecido dentro de las reglas del proceso.

## PROPUESTA AGS COLOMBIA S.A.S - INVITACION ABIERTA No. 002 de 2022



licitaciones@agsamericas.com

Para  contratacion;  ANA MARIA OSPINA

CC  cdrodriguez@agsamericas.com;  lcardenas@agsamericas.com



28/02/2022

Proponente: AGS COLOMBIA S.A.S

Referencia: INVITACION DE MERITOS No. 002 de 2022.

Folios: 532 (documentos habilitantes)

teléfono: 3124525892

Dirección: Cr 68ª No. 19 – 16 – Cr 45 No. 101 -10

Correo: [Licitaciones@agsamericas.com](mailto:Licitaciones@agsamericas.com)

Agradecemos de ante mano la confianza de **LA PREVISORA SEGUROS S.A.S**, estamos convencidos que apoyaremos y acompañaremos a la Compañía en los propósitos misionales y organizacionales con la mas alta calidad, eficacia y eficiencia.

A continuación nuestro Link de descarga de los documentos habilitantes:

Opción No. 1 - <https://we.tl/t-ILVERFOMBD>

Muchas Gracias

Respecto a la segunda afirmación es importante resaltar que tal y como se muestra en el acta de cierre del proceso publicada, se evidencia que la propuesta de GRUPO MOK fue enviada al correo de [contratacion@previsora.gov.co](mailto:contratacion@previsora.gov.co) tal y como se demuestra en el pantallazo adjunto y de esta manera se conoció su propuesta en debido tiempo.

## Remisión oferta Invitación Pública 002 - 2022 - GRUPO MOK - PREVISORA SEGU...




Ana Cruz Cortes <ana.cruz@grupomok.com>

Para  ADRIANA MARCELA GARCIA;  contratacion



28/02/2022

 Respondió a este mensaje el 28/02/2022 13:08.  
Mensaje enviado con importancia Alta.

Algunos contactos que recibieron este mensaje no suelen recibir correo electrónico de [ana.cruz@grupomok.com](mailto:ana.cruz@grupomok.com). [Por qué esto es importante](#)

Apreciados Señores, buenos días

Dando alcance a lo solicitado en el asunto de la referencia, en cumplimiento del cronograma establecido y encontrándonos en términos legales, a continuación adjunto documento de oferta y anexos solicitados para atender la solicitud de Invitación Pública 002-2022 para “contratar la auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía.”

Por el peso de la información y sus anexos enviaos los siguientes LINK de acceso:

### OBSERVACION 18:

#### Observación No. 16

Para los proveedores que tengan contratos vigentes con PREVISORA S.A., la evaluación de los indicadores financieros deberá cumplir los siguientes requisitos:

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

Según lo anterior, solicitamos respetuosamente sea suministrado por la Gerencia de Contratación, la información del valor de los contratos en curso, teniendo en cuenta lo estipulado en el documento de condiciones acerca de la evaluación de los indicadores financieros para proponentes que tienen contratos vigentes con la entidad.

### RESPUESTA:

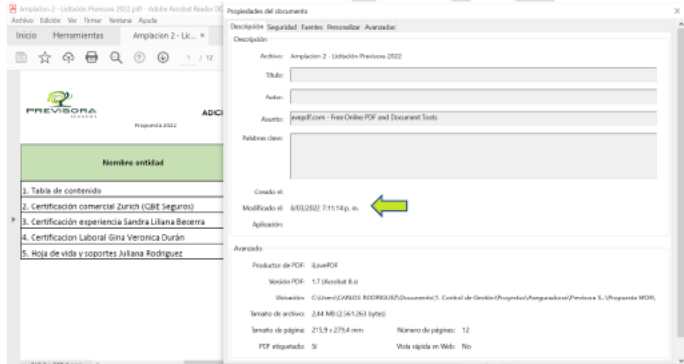
De acuerdo con el documento de condiciones definitivas el día 04 de marzo de 2022, se le envió al área correspondiente el siguiente detalle:

El valor del contrato estimado para el año fiscal 2022 es de \$1,176,370,829

### OBSERVACION 19:

**Observación No. 17**

Revisando el documento de “Ampliación No. 2. – Licitación Previsora 2022”, se percibe que fue modificado tiempo después del lunes 07 de marzo, específicamente el 8 de marzo:



El documento publicado “Ampliación 2” fue modificado el 08/03/2022, tiempo después del plazo límite para la etapa de recibo de documentos de aclaraciones solicitadas, según el cronograma establecido en la última Adenda. Se solicita respetuosamente, no se tenga en cuenta esta documentación aportada por GRUPO MOK, de lo contrario, se solicita entonces garantizar transparencia en el proceso y publicar el respectivo correo electrónico con el remitente, asunto, día, hora y documento adjunto en el que sea aclarado que esta documentación “Ampliación 2”, fue enviada a la entidad antes del 07/03/2022, fecha límite para el recibo de documentos de aclaraciones solicitadas. Tal como lo hizo la entidad en el acta de cierre para comprobar la entrega de propuestas:



**RESPUESTA:**

Respecto a la afirmación realizada en cuanto a que la aclaración o subsanación fue extemporánea, es necesario indicar que ésta fue recibida el día 07/03/2022 tal como se evidencia en el pantallazo del correo adjunto, por lo cual se encontraba en término para subsanar o aclarar su propuesta.

## RV: SUBSANACION Y ACALARACION INV ABIERTA 002-2022



Ana Cruz Cortes <ana.cruz@grupomok.com>

Para ANA MARIA OSPINA

CC Carlos Galvis Bautista



7/03/2022

Mensaje reenviado el 7/03/2022 16:32.



Amplliacion informacion licitacion Previsora.pdf  
5 MB

Buenas tardes Ana Maria

Gracias por la comunicación, adjunto me permito complementar la propuesta con los siguientes documentos:

- Anexo 025 de aspectos tecnológicos diligenciado y firmado por nuestros representante legal.
- Anexos complementarios a las manifestación del documento principal

De este modo esperamos dar alcance a lo solicitado, en caso de requerirse cualquier aclaración adicional estaremos atentos.

Saludos,

Al validar el pantallazo en donde se indica por parte de AGS que este documento fue modificado, es importante aclarar que una vez descargado el documento por parte de Previsora, éste se carga a una carpeta compartida mediante la cual todos los miembros del equipo verificador y comité evaluador tiene acceso, por lo que esa fecha de modificación se debe a revisiones posteriores que se realizaron al documento al interior de la compañía y no del proponente.

### OBSERVACION 20:



**Observación No. 18**

Teniendo en cuenta las Asistencias Médicas y de Vehículo que ofrece y presta el proponente **GRUPO MOK COLOMBIA** a diferentes Aseguradoras de SOAT, y su importancia en el core-business de la misma, representando en sus EEFF para el 2020 mas de 18.000 millones, solicitamos respetuosamente a la **PREVISORA S.A.**, aclararnos las argumentaciones jurídicas y técnicas por las cuales se entiende como libre de inhabilidades y conflictos de interés, si la misma compañía presenta casos de **juex y parte** al momento de realizar la auditoría médica de reclamaciones derivadas de accidentes de tránsito, que pudieran – o *tienen* – una relación directa contractual con diferentes prestaciones de asistencia médica y de auto realizadas por la misma compañía **GRUPO MOK**.

20. Ingresos ordinarios		
	Año 2020	Año 2019
Auditoría de cuentas medicas (SOAT)	7.018.699	6.993.707
Asistencia al vehículo	658	69
Asistencia Médica Internacional y Otros (TRAVEL)	17.974.137	18.555.161
<b>Total</b>	<b>24.993.494</b>	<b>25.548.936</b>

Adicionalmente a lo anterior, la misma compañía tiene en su grupo empresarial una compañía para la prestación de servicios de salud, lo que incrementa los posibles escenarios de inhabilidad y conflictos de interés que tiene este proponente para realizar la auditoría médica demandada.

Anterior Generación Auditorio de Salud

REGISTRO ACTUAL - PRESTADORES

Si conoce algún dato dígitelo para hacer más específica la consulta, de lo contrario de clic en **Buscar** para ver todos los registros.

Formulario que permite la **CONSULTA** en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud - REPS.

PRESTADORES	SEDES	SERVICIOS	CAPACIDAD	MEDIDAS DE SEGURIDAD	SANCCIONES
NIT/NE Cédula ciudadanía/CC Cédula extrajera/CE Naturaleza Jurídica <b>DATOS GENERALES DEL PRESTADOR</b> Departamento Código de Prestador Nombre del Prestador Clase de Prestador Dirección Teléfono(s) Fax Correo Electrónico Razón Social Representante Legal Nivel Atención Prestador Fecha de Inscripción	NI 901378224 - 4 Privada Bogotá D.C. Municipio BOGOTÁ IPS GRUPO MOK S.A.S. Instituciones - IPS Empresa Social del Estado CL 94 A No. 13 42 Of. 102 6283600 ips@grupomok.com IPS GRUPO MOK S.A.S. CARLOS FERNANDO GALVIS BAUTISTA Carácter Territorial 20210630 Fecha de Vencimiento: 20250629				

Información de la base de datos de las Entidades Departamentales y Distritales de Salud, en la cual se efectúa el registro de los Prestadores de Servicios de Salud con fecha de corte martes 22 de marzo de 2022 (12:53 a.m.)

**RESPUESTA:**

Teniendo en cuenta la naturaleza de la observación se requirio el veintiocho (28) de marzo de 2022 a **GRUPO MOK** el cual presentó las siguientes aclaraciones:

*(...)“GRUPO MOK COLOMBIA SAS, dentro de su objeto social presta servicios de asistencia médica internacional con una trayectoria en el mercado de más de veinte años, como prestador directo de estos servicios a través de la tarjeta de asistencia en viajes MOK TRAVEL ASSIST y proveedor de asistencia al viajero para reconocidas Compañías Aseguradoras y Bancos, como beneficio adicional en pólizas de vida y tarjetas de crédito. Debe precisarse que este servicio es de tipo asistencial y no es una póliza de seguro, ni producto a fin.*

*El objeto del servicio de asistencia en viajes es proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal únicamente en casos de EMERGENCIAS en el **transcurso de un viaje internacional**, orientados a la asistencia primaria en viaje de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad o condición médica clara, comprobable y aguda que impida la normal continuación de un viaje, siendo el ámbito territorial de prestación del servicio el internacional.*

*Por tanto, no existe ninguna relación entre el servicio detallado y el objeto de la invitación a ofertar, siendo este último la prestación de servicios de auditoría y liquidación de siniestros de SOAT de la PREVISORA o cualquier otra Compañía Aseguradora autorizada para operar el SOAT, al ser exclusivamente el objeto del servicio, la auditoría de los servicios médicos brindados por los prestadores de servicios de salud a la víctimas de accidentes de tránsito ocurridos dentro del territorio nacional y brindados en el territorio nacional, que cuentan con cobertura médica a través del seguro obligatorio de accidentes de tránsito SOAT, siendo expreso en la regulación normativa del SOAT que para ser beneficiario debe ocurrir el accidente de tránsito en el territorio Colombiano.*

*b) En lo referido a la asistencia a vehículos, nada tiene que ver con SOAT, ya que como bien lo establece la norma, el SOAT es un seguro de carácter obligatorio cuyo fin es asegurar la **atención de las víctimas** de accidentes de tránsito que sufren lesiones corporales y muerte. Dentro de sus coberturas no se contempla la asistencia a los vehículos, por lo cual no existe ninguna relación de los servicios de asistencia mecánica, de grúa, ignición, despinche o conductor elegido con las coberturas reconocimiento y pago de los servicios de salud, indemnizaciones y gastos derivados de accidentes de tránsito cubiertos por el SOAT, al ser su objeto exclusivamente, asegurar la atención, de manera inmediata e incondicional, de las víctimas de accidentes de tránsito que sufren lesiones corporales y muerte, y no establecerse ninguna cobertura para los vehículos involucrados.*

**AFIRMACIÓN No 2:** Frente a la afirmación consistente en que “la misma compañía tiene en su grupo empresarial una compañía para la prestación de servicios de salud, lo que incrementa los posibles escenarios de inhabilidad y conflictos de interés que tiene este proponente para realizar la auditoría técnica demandada”, tenemos las siguientes consideraciones:

*En primer lugar, el hecho de que MOK sea la sociedad controlante de la IPS GRUPO MOK no tiene ninguna incidencia, ni puede tenerla, debido a que son dos personas jurídicas diferentes, que no pueden equipararse o entremezclarse. En pocas palabras, en tratándose filiales y subsidiarias, la ley “le[s] permite a esta[s] actuar y desempeñarse en la vida jurídica con independencia de sus socios, como gestora de una actividad económica autónoma y dueña de su propio destino”.*

Ahora bien, la sociedad **IPS GRUPO MOK** fue creada con la finalidad de potencializar la prestación de servicios de asistencia en viajes ofertada dentro del portafolio de servicios de GRUPO MOK, encontrándose habilitada para la **prestación de servicios médicos de consulta externa en medicina general en la modalidad intramural y telemedicina.**

Por ello la IPS GRUPO MOK, no presta servicios de URGENCIAS, procedimientos, ni imágenes diagnósticas, al no contar con esta habilitación de servicios, ni tener la infraestructura física que permita la prestación de servicios diferentes a Telemedicina, como se evidencia en las imágenes siguientes que dan cuenta de los servicios habilitados y sus modalidades, así como de la capacidad instalada que refiere la habilitación de servicios.

En este orden de ideas, la IPS GRUPO MOK se encuentra imposibilitada de desempeñar cualquier actividad que tenga relación con las situaciones que constituyen un siniestro, al amparo del SOAT, y por lo tanto la PREVISORA o cualquier aseguradora nunca recibirán reclamación alguna por este concepto.” (...)

En consecuencia y de acuerdo con las explicaciones y aclaraciones efectuadas por Grupo MOK la observación no resulta pertinente.

## OBSERVACION 21:

### Observación No. 19

Una vez evaluado el puntaje máximo de los 100 puntos por concepto de “servicios adicionales” dado al proponente **GRUPO MOK**, solicitamos respetuosamente se nos aclare cómo se realizaron estos cálculos de forma objetiva y bajo qué criterios se establecieron como suficientes para otorgar el máximo puntaje.

Procesos para MAYOR CONTENCIÓN DEL GASTO	Procesos adicionales SERVICIOS	Menor tiempo de AUDITORÍA
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aplicación de glosa por MVC para MAOS.</li> <li>✓ Auditoría médica documental 360° con doble enfoque.</li> <li>✓ Definición de siniestro tipo con base en diagnóstico Vrs procedimientos.</li> <li>✓ SMS Tomador póliza aviso siniestro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención siniestros mediante WhatsApp para AP y/o PN, línea rápida.</li> <li>✓ Línea call center para PQRS.</li> <li>✓ Integración con Certimail para notificación electrónica.</li> <li>✓ Constancia de Reclamantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Constitución de Reserva 4 días calendario</li> <li>✓ Definición Documental 6 días calendario</li> <li>✓ Liquidación Express: 11 días calendario</li> </ul>

## RESPUESTA:


De acuerdo con los servicios adicionales propuestos, se tuvieron en cuenta aquellos que no hacen parte de los servicios solicitados en el documento de condiciones definitivas de carácter habilitante y obligatorio siendo once (11) los ofrecidos por Grupo MOK y sólo tenidos en cuenta nueve (09).

## **OBSERVACIONES DE GRUPO MOK A AGS**

### **OBSERVACION 1:**

#### **A. Incumplimiento del requisito dispuesto en el numeral 4 del acápite 3.1.13 – Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

La sociedad AGS no allegó documento en el cual constara la política de seguridad y salud en el trabajo. En la página 71 de la propuesta de AGS, esta sociedad se limitó a consignar lo siguiente:

	<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	Código: SST-POL-001
		Versión: 8
		Fecha: 21/01/2022

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Se crea la política de salud ocupacional para el PSO.	03/05/2008
2	Se re define la política de SST acorde a los requerimientos del decreto 1072 de 2015.	10/08/2016
3	Se incluye el compromiso del COPASST en la ejecución del SG-SST y se incluye la fecha de elaboración dentro del formato.	05/01/2017
4	Se revisa la Política y se evidencia cumplimiento acorde a los requerimientos del decreto 1072 de 2015.	02/02/2018
5	Se re define la política de SST acorde a los requerimientos de la norma ISO 45001: 2018.	04/01/2019
6	Se revisa la Política y se evidencia cumplimiento acorde con los requerimientos del Decreto 1072 de 2015 y la norma ISO 45001: 2018.	15/01/2020
7	Se revisa la Política y se evidencia cumplimiento acorde con los requerimientos del Decreto 1072 de 2015 y la norma ISO 45001: 2018	28/01/2021
8	Se revisa la Política y se evidencia cumplimiento acorde con los requerimientos del Decreto 1072 de 2015 y la norma ISO 45001: 2018	21/01/2022

Nótese que lo exigido por el Pliego de Condiciones es lo siguiente:

#### **3.1.13 SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

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

(...)

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

Pues bien, aun cuando se observan consecutivos sobre los supuestos cambios que se han realizado de la política en comento, lo cierto es que la política no se incluyó en la

propuesta, evidenciando a las claras el incumplimiento del requisito habilitante consignado en el numeral 3.1.13. de las Condiciones Definitivas.

## **RESPUESTA:**

La observación no es pertinente. Verificada la oferta se evidencia que la Política si fue aportada y reúne las condiciones normativas.

## **OBSERVACION 2:**

### **B. Incumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 3.3 – Capacidad técnica.**

Previo a detallar cada uno de los múltiples incumplimientos, por cierto latentes, de las exigencias dispuestas en este numeral, debe decirse que, en términos generales, AGS se limita a realizar una certificación propia, donde indica que cuenta con la capacidad técnica requerida en cada uno de los requisitos, sin aportar ningún documento o soporte que permita su demostración. Nótese además que las páginas 34 hasta la 99 del Pliego de Condiciones fueron insertadas textualmente dentro de la propuesta<sup>5</sup>, e incluido el paginado de las hojas del documento original. Las adendas 3, 4 y 5, también fueron insertadas, no siendo demostrable para la Entidad contratante la idoneidad de su capacidad técnica que cumpla los fines del contrato a adjudicar.

Por otro lado, AGS se vale de estándares y pautas que no son aplicables, o que no tienen relación con el ramo SOAT (que es precisamente el objeto principal de la invitación a proponer). La Entidad debe evaluar la gravedad de este yerro, de cara a que las reclamaciones presentadas durante los años 2020 y 2021 para el amparo de SOAT



ascendieron a 801.149, mientras que para el mismo periodo se recibieron apenas 6.085 reclamaciones relacionadas con el amparo de AP<sup>6</sup>.

Se verá cómo es que las consideraciones que se acaban de plasmar, y las que se pondrán de presente a continuación, demuestran fehacientemente la falta de idoneidad del contratista para ejecutar las actividades objeto de la licitación.

### 1. Incumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 3.3.1 - EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE

La Adenda No 3<sup>7</sup> modificó parcialmente esta sección del Pliego de Condiciones original<sup>8</sup>, estableciendo que la experiencia técnica habilitante de los proponentes se acreditaría de la siguiente manera:

#### " 3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE

**EL PROPONENTE** deberá presentar máximo **cuatro (04)** certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución en donde **la sumatoria de las mismas** se acredite por lo menos diez (10) años de experiencia específica en la atención de reclamaciones de los ramos de SOAT y Accidentes Personales a la fecha de cierre del proceso.

Se requiere particularmente que para el Ramo SOAT se cuente mínimo con el 90% y máximo con el 95% de la experiencia mínima requerida.



En caso tal que **EL PROPONENTE** allegue más de **cuatro (04)** certificaciones en la propuesta, **LA PREVISORA S.A** tendrá en cuenta para su evaluación las **cuatro (04)** primeras certificaciones foliadas en orden ascendente. En caso de que estas no cumplan con los requisitos antes señalados o presenten inconsistencias de forma o de fondo, se solicitará aclaración al proponente, quien deberá responder dentro de los términos fijados para tal fin.

Las certificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. Cuatro (4) certificaciones cuyo objeto debe ser el de auditoría de cuentas de los ramos de SOAT y Accidentes Personales contener las actividades indicadas las cuales deben referir servicios objeto de este contrato.
2. No se aceptarán certificaciones expedidas por el mismo **PROponente**.
3. La sumatoria de los valores totales de las certificaciones a acreditar debe ser igual o superior al valor del presupuesto del presente proceso. En caso de contratos en ejecución, el valor que se tomará será el correspondiente a la prorrata del tiempo de ejecución de este."

De los requisitos citados en precedencia resulta fundamental hacer énfasis en dos aspectos:

1. Los proponentes acreditarán que cumplen con la experiencia requerida mediante **máximo 4** certificaciones, que permitan dar cuenta de 10 años de experiencia en atención de reclamaciones de los ramos SOAT y Accidentes Personales, y que, se cuente con la experiencia mínima requerida del 90% (108 meses de experiencia) o hasta del 95% (114 meses de experiencia) **en lo que concierne exclusivamente al ramo SOAT.**
2. La sumatoria de los valores totales de las 4 certificaciones allegadas deben ser iguales o superiores al valor del presupuesto del proceso de invitación, es decir, iguales o superiores a \$30.101.814.326,00.

De manera adicional, es menester anotar que el Pliego de Condiciones establece que:

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

Si algún contrato de los aportados como experiencia fue ejecutado bajo la modalidad de Consorcio o Unión Temporal u otra forma asociativa, el valor facturado que debe informar EL PROPONENTE será el correspondiente al porcentaje de participación que hubiere tenido en los mismos, el cual deberá estar relacionado en la certificación expedida por la entidad contratante.”<sup>9</sup>  
(Subrayado fuera del texto original).

Con base en los requerimientos establecidos por Previsora para acreditar la experiencia técnica habilitante, ha de traerse a colación lo establecido en la página 102 de la propuesta de AGS, referente a las certificaciones allegadas al proceso para surtir tal acreditación:

No.	CONTRATO N°	ENTIDAD CONTRATANTE	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	DURACIÓN (MESES)	OBJETO	VALOR DEL CONTRATO
1	N 1543	PREVISORA VIDA S.A.	11/04/2003	25/06/2007	51	Servicios de auditoría médica (Documental y presencial) de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales y jurídicas, que afecten los amparos de gastos médicos de los pólizas de los ramos personas y seguro obligatorio de accidentes de tránsito, expedidas por LA PREVISORA COMPAÑÍA DE SEGUROS.	\$ 13.132.554.454.
2	N 4149	PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS	5/05/2009	15/01/2011	21	Realizar el servicio de Auditoría de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten el amparo de gastos médicos de pólizas de los ramos de personas y seguro obligatorio de accidentes de tránsito SCAI, expedidas por la Compañía	\$ 4.590.802.602
3	OFERTA COMERCIAL	CONSORCIO FIDUCIARIA 2005	7/12/2005	31/12/2011	74	Auditoría técnica, económica, médica y jurídica de las reclamaciones por los beneficios con cargo a la subcuenta ECAT y las solicitudes de recibo por medicamentos No PDS y por faltar de tabule y otros eventos expresamente aprobados por el CNOS y demás reclamaciones por otros beneficiarios con cargo a la subcuenta de solidaridad y compensación, que se presenten por los distintos actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud ante el FICPISA	\$44.380.254.296
4	SIN	CONSORCIO FISCALUD	20/08/2001	14/12/2005	58	Revisión integral y evaluación de las reclamaciones presentadas por personas naturales y jurídicas a FISCALUD, con cargo a los recursos de la Subcuenta de Seguros de Riesgo Catastróficos y Accidentes de Tránsito, de tal modo que se garantice que antes de ser autorizado su pago, dichas reclamaciones estén debidamente reportadas de acuerdo con los requisitos que la ley establece para estos casos, con todos sus anexos correctamente diligenciados, que corresponden entre sí, que los conceptos se ajusten a los estimados como acorde con el procedimiento objeto de recibo exclusivamente, que el valor facturado por este concepto se ajuste a las tarifas aprobadas por la Junta de Tarifas para el Sector Salud, vigentes al momento de incurrir o que el total cobrado sea el que corresponde	\$ 6.375.238.000



Al revisar de manera detallada las certificaciones allegadas por esta compañía, se observa que las 4 primeras certificaciones **no acreditan** que AGS cumpla con la experiencia técnica exigida. Lo anterior encuentra fundamento en que, de las 4 primeras certificaciones, solo 2 de ellas dan cuenta de contratos cuyo objeto cobije reclamaciones de los ramos SOAT. A continuación, nos permitimos mostrar el análisis que deriva en tal conclusión:

(i) **Sobre la Certificación No. 1 allegada por AGS (Contrato N. 19-03)**

El Contrato N. 19-03 suscrito entre el CONSORCIO BENEFICIOS -AGS COLOMBIA- y PREVISORA S.A COMPAÑÍA DE SEGUROS inició el 11 de abril de 2003 y finalizó el 25 de junio de 2007; es decir, el contrato tuvo una duración de 51 meses.

Al momento del celebrar el contrato, las partes pactaron que el objeto de éste sería el de brindar "*servicios de auditoría médica (Documental y presencial) de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales y jurídicas, que afecten los amparos de gastos médicos de las pólizas de los ramos personas y seguro obligatorio de accidentes de tránsito, expedidas por LA PREVISORA COMPAÑÍA DE SEGUROS.*" Por ende, mediante la certificación de



dicho negocio jurídico, se tiene que AGS logra acreditar la experiencia en atención, tanto de reclamaciones del ramo SOAT, como en la atención de reclamaciones del ramo de Accidentes Personales.

Nótese que, en este caso, AGS hacía parte del Consorcio con una participación del 55% en el contrato, razón por la cual, en virtud de lo establecido en el punto 3.3.1 de las Condiciones Definitivas, ha de tenerse en cuenta que la experiencia de AGS debe ser proporcional al porcentaje de participación en el contrato (55%). En ese entendido, el tiempo acreditado en este contrato es de 20.55 meses y no de 51 meses.

Finalmente, no sobra señalar que dentro de las obligaciones del contrato están relacionadas exclusivamente a uno de los cuatro amparos cubiertos por el SOAT (gastos médicos), por lo que tuvo un alcance mucho menor que el objeto de la invitación a ofertar que hace referencia a los amparos de las pólizas SOAT, haciendo referencia a todos ellos.

- (ii) **Sobre la certificación No. 2 allegada por AGS (Contrato N. 47-09).**

El Contrato N. 47-09 suscrito entre AGS COLOMBIA- y la PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS inició el 5 de mayo de 2009 y finalizó el 15 de enero de 2011; es decir, el contrato tuvo una duración de 21 meses.

Al momento del celebrar el contrato, las partes pactaron que el objeto de éste sería el de “Realizar el servicio de Auditoría de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten el amparo de gastos médicos de pólizas de los ramos de personas y seguro obligatorio de accidentes de tránsito SOAT, expedidas por la Compañía”. Por ende, mediante la certificación de dicho negocio jurídico, se tiene que AGS logra acreditar la experiencia en atención, tanto de reclamaciones del ramo SOAT, como en la atención de reclamaciones del ramo de Accidentes Personales.

Aquí, como respecto del objeto de la primera certificación, las obligaciones del contrato están relacionadas exclusivamente a uno de los cuatro amparos cubiertos por el SOAT (gastos médicos), por lo que tuvo un alcance mucho menor que el objeto de la invitación a ofertar que hace referencia a los amparos de las pólizas SOAT, haciendo referencia a todos ellos.



(iii) **Sobre la certificación No. 3 allegada por AGS (Oferta Mercantil del 07 de diciembre de 2005).**

El contrato suscrito entre AGS y el Consorcio FIDUSYGA inició el 7 de diciembre de 2005 y finalizó el 31 de diciembre de 2011; es decir, el contrato tuvo una duración de 74 meses.

Al momento del celebrar el contrato, las partes pactaron que el objeto de éste sería el de realizar la “Auditoría técnica, económica, médica y jurídica de las reclamaciones por los beneficios con cargo a la subcuenta ECAT y las solicitudes de recobro por medicamentos No POS y por fallos de tutela y otros eventos expresamente aprobados por el CNSSS y demás reclamaciones por otros beneficios con cargo a la subcuenta de solidaridad y compensación, que se presenten por los distintos actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud ante el FOSYGA”. (Destacado intencional).

En este caso, se tiene que AGS logra acreditar solamente la experiencia en la atención de reclamaciones del ramo de Accidentes Personales puesto que, al verificar el objeto del contrato, y las obligaciones en él consignadas, se denota



que el objeto del contrato no se relaciona con la experiencia en atención de reclamaciones del ramo SOAT.

El enfoque de la auditoría difiere significativamente de este ramo en específico, puesto que para los siniestros de La Subcuenta ECAT del FOSYGA -hoy ADRES, la validación realizada es principalmente médica, siendo este apenas un aspecto del universo objeto de una reclamación SOAT. Bien es sabido que, en la auditoría de reclamaciones SOAT, se debe analizar el siniestro de manera integral, sin dejar de lado el aspecto médico, determinando además la existencia y validez de las pólizas que se pretenden afectar así como la cobertura del accidente, razón por la cual es fundamental contar con un modelo de detección de fraude el cual permita identificar a tiempo situaciones que eviten reconocimiento y pago de lo no debido.

En este punto es importante hacer notar que, como se desarrollará más adelante, AGS no cuenta con la experticia, y ni siquiera con el software suficiente para estas validaciones, toda vez que su participación y experiencia en la auditoría de siniestros de accidentes de tránsito se limita al amparo de gastos médicos (lo cual se detalla en las certificaciones 1 y 2 de su propuesta) el cual es solo 1 de



---

los 4 amparos que cubren las pólizas SOAT y que son el objeto de contrato de la presente invitación.

En virtud de lo expuesto se tiene que AGS, mediante la certificación No.3, acreditó 74 meses de experiencia que son únicamente aplicables a la atención de reclamaciones del ramo de Accidentes Personales; por ende, dicho tiempo no debe contarse dentro del porcentaje de experiencia mínima requerida por PREVISORA S.A (90%) en lo que respecta a la atención de reclamaciones del ramo SOAT.

(iv) **Sobre la Certificación No. 4 allegada por AGS. (Contrato con el Consorcio FISCALUD)**

El contrato suscrito con FISCALUD inició el 20 de marzo de 2001 y finalizó el 14 de diciembre de 2005; es decir, el contrato tuvo una duración de 58 meses.

Al momento del celebrar el contrato, las partes pactaron que el objeto de éste sería el de realizar la "Revisión integral y evaluación de las reclamaciones presentadas por personas naturales y jurídicas a FISCALUD, con cargo a los

recursos de la Subcuenta de Seguro de Riesgos Catastróficos y Accidentes de Tránsito, (…)”.

Teniendo como primera consideración que el Consorcio FISCALUD se encontraba encargado de la administración de los recursos del FOSYGA<sup>10</sup>, a partir del objeto del contrato, se tiene que AGS logra acreditar solamente la experiencia en la atención de reclamaciones del ramo de Accidentes Personales puesto que, al verificar las obligaciones consignadas en el contrato, ellas no se relacionan con la experiencia en atención de reclamaciones del ramo SOAT.

En virtud de lo expuesto, con la certificación No. 4 AGS acreditó 58 meses de experiencia que son únicamente aplicables a la atención de reclamaciones del ramo de Accidentes Personales. Por ende, dicho tiempo no debe contarse dentro del porcentaje de experiencia mínima requerida por Previsora (90%), en lo que respecta a la atención de reclamaciones del ramo SOAT.



Según el análisis realizado en precedencia, de las 4 primeras certificaciones entregadas por AGS en su propuesta, se configura un escenario en el que dicha compañía no logra acreditar que cumple con la experiencia técnica habilitante establecida en el numeral 3.3.1 del Pliego de Condiciones. Ello en el entendido de que las dos certificaciones, relacionadas con la atención de reclamaciones del ramo SOAT, no alcanzan el periodo mínimo exigido por Previsora (108 meses). Para confirmarlo, nos permitimos mostrar el siguiente cuadro:

Certificación allegada en la propuesta de AGS	Duración del Contrato (en meses)	Suscripción en Modalidad de Consorcio o UT	Experiencia técnica acreditada según el ramo.	Aporte para el 90% de experiencia mínima en SOAT.
Certificado No. 1 PREVISORA S.A	51 (20.55 si se tiene en cuenta participación en el Consorcio)	SI	Accidentes Personales y SOAT	51 meses
Certificado No. 2 PREVISORA S.A	21	NO	Accidentes Personales y SOAT	21 meses
Certificado No. 3 OFERTA COMERCIAL	74	NO	Accidentes Personales	0 meses
Certificado No. 4 FISALUD	58	NO	Accidentes Personales	0 meses





Total aporte de la experiencia dentro  
Ramo SOAT:

**72 meses**

En consecuencia, es evidente que AGS no cumple con la experiencia técnica habilitante, según los parámetros establecidos en el Pliego de Condiciones, puesto que de los 108 meses de experiencia que debieron acreditarse para el Ramo SOAT, apenas se acreditaron 72 meses.

Cabe aclarar que el análisis realizado sólo tuvo en cuenta las primeras 4 certificaciones, toda vez que la Adenda No 3<sup>11</sup> estableció, de manera específica, que en caso que alguno de los proponentes allegara más de 4 certificaciones en su propuesta, la Previsora solo tendría en cuenta para su evaluación las 4 primeras certificaciones foliadas en orden ascendente. Por lo tanto, aun cuando AGS allegó en su propuesta 7 certificaciones, no resulta plausible acudir a los 3 restantes con el fin de acreditar la experiencia técnica habilitante.

Sin perjuicio del límite prenotado, vale la pena mencionar que, aún bajo el supuesto de que se evaluaran el resto de las certificaciones allegadas por AGS, esta compañía **sigue sin cumplir** con los requisitos de experiencia técnica



habilitante. A continuación se realizará el análisis que permite sostener la anterior afirmación:

- (i) **Sobre la certificación No. 5 allegada por AGS (Contrato N. 94-07).**

El Contrato N. 94-07 suscrito entre AGS COLOMBIA- y Previsora inició el 3 de agosto de 2007 y finalizó el 15 de abril de 2009. Es decir, el contrato tuvo una duración de 21 meses.

Al momento del celebrar el contrato, las partes pactaron que el objeto de éste sería el de prestar el "Servicio de auditoría médica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales y jurídicas, que afecten los amparos de gastos médico de las pólizas de los ramos de personas naturales y jurídicas, que afecten los amparos de gastos médicos de las pólizas de Los ramos de personas y seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, expedidas por la PREVISORA S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS".



---

Por ende, mediante la certificación de dicho negocio jurídico, se podría pensar que AGS logra acreditar la experiencia en atención, tanto de reclamaciones del ramo SOAT, como en la atención de reclamaciones del ramo de Accidentes Personales. Lo anterior sin perjuicio de que las obligaciones del contrato están relacionadas exclusivamente uno de los cuatro amparos cubiertos por el SOAT, por lo que tuvo un alcance mucho menor que el objeto de la invitación a ofertar.

(ii) **Sobre la certificación No. 6 allegada por AGS (Contrato ADRES-CTO262-2020).**

El contrato ADRES-CTO262-2020 suscrito entre ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD y AGS inició el 27 de julio de 2020 y finalizó el 30 de junio de 2021. Es decir, el contrato tuvo una duración de 11 meses.

Las partes pactaron que el objeto de éste sería el de “Prestar los servicios para desarrollar las actividades relacionadas con la revisión y verificación de los requisitos que deben cumplir las reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito con vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT, eventos catastróficos de origen natural, y eventos terroristas,



presentados por las entidades reclamantes a la ADRES en el marco del proceso de verificación, reconocimiento y giro que adelanta la Entidad". (Se destaca).

En consecuencia, AGS logra acreditar solamente la experiencia en la atención de reclamaciones del ramo de Accidentes Personales puesto que, al verificar las obligaciones suscritas entre las partes, resulta palmario que el objeto del contrato no se relaciona con la experiencia en atención de reclamaciones del ramo SOAT. Nótese que el mismo objeto aclara que son reclamaciones no aseguradas con póliza SOAT.

En virtud de lo expuesto, se tiene que AGS acreditó 11 meses de experiencia que son únicamente aplicables a la atención de reclamaciones del ramo de Accidentes Personales. Consecuencialmente, dicho tiempo no debe contarse dentro del porcentaje de experiencia mínima requerida por PREVISORA S.A (90%) en lo que respecta a la atención de reclamaciones del ramo SOAT.

**(iii) Sobre la certificación No. 7 allegada por AGS (Contrato con MAPRE S.A).**



El contrato suscrito entre MAPRE S.A y AGS inició el 1 de diciembre de 2009 y finalizó el 31 de marzo de 2012. Es decir, tuvo una duración de 41 meses.

Al momento del celebrar el contrato, las partes pactaron que el objeto de éste sería el de “Prestar a MAPFRE los servicios de auditoría de cuentas y auditoría médica concurrente para los ramos de: accidentes personales, riesgos laborales (ARL) y pólizas de salud.” (Subrayas intencionales).

En este caso, respecto del objeto del contrato, se tiene que AGS logra acreditar solamente la experiencia en la atención de reclamaciones del ramo de Accidentes Personales puesto que, al verificar las obligaciones suscritas entre las partes, se denota que el objeto del contrato no se relaciona con la experiencia en atención de reclamaciones del ramo SOAT.

En virtud de lo expuesto se tiene que AGS, mediante la certificación No.7, acreditó 41 meses de experiencia que son únicamente aplicables a la atención de reclamaciones del ramo de Accidentes Personales. Así pues, dicho tiempo no debe contarse dentro del porcentaje de experiencia mínima requerida por PREVISORA S.A (90%) en lo que respecta a la atención de reclamaciones del ramo SOAT.



Del análisis de los certificados No. 5, 6 y 7 se concluye que, incluso si PREVISORA tomara en cuenta dichos contratos para acreditar la experiencia técnica requerida, se tendría que AGS NO cumple con este requisito, puesto que solo la certificación No. 5 acredita la experiencia en atención, tanto de reclamaciones del ramo SOAT, como en la atención de reclamaciones del ramo de Accidentes Personales. De lo anterior se tendría que de los 72 meses que si se lograron acreditar como experiencia técnica en el ramo SOAT (Certificación No. 1 y 2) se le podrían sumar los 21 meses de la certificación No. 5. Sin embargo, ello daría un total de 93 meses (cuando el requerido es de 108 meses).

### **RESPUESTA:**

Para la verificación de experiencia del proponente solo se tuvieron en cuenta las cuatro primeras certificaciones y en consideración al porcentaje de participación certificado en el primer contrato.

Al tener en cuenta las cuatro certificaciones, en las dos primeras se certifica la experiencia en accidentes personales, por lo que cumple con la experiencia mínima requerida para este ramo. Igualmente, al sumar la experiencia de las cuatro certificaciones cumple con la experiencia requerida para Soat.

### **OBSERVACION 3:**

#### **2. Incumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 3.3.2 - RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL CONTRATO**

La Adenda No. 3<sup>12</sup> modificó el numeral 3.3.2 del Pliego de Condiciones, en lo que respecta al Recurso Humano Mínimo Requerido. En la Adenda se dispuso que:

**4. Se modifica el numeral 3.3.2. "RECURSO HUMANO MINIMO REQUERIDO PARA EL CONTRATO",**

**"3.3.2 RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL CONTRATO**

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

**EL PROPONENTE** debe aportar las hojas de vida con soportes completos del gerente del proyecto, directores y/o coordinadores, con relación a los demás profesionales y personal, **EL PROPONENTE** deberá entregar las hojas de vida dentro de los 10 días hábiles siguientes a la adjudicación del proceso, todos los perfiles anteriormente descritos se avalarán para que cumplan con el perfil solicitado, al inicio y durante la vigencia del contrato.

Nótese que en la propuesta presentada por AGS, específicamente en la sección "Recurso Humano Mínimo Requerido" (Folios 178-347), la Compañía entregó la documentación exigida en el requisito 3.3.2 del Pliego de Condiciones. En ella se incluyeron las hojas de vida del personal, certificaciones que acrediten la experiencia y certificaciones de estudios (diplomas y/o acta de grado y tarjeta profesional cuando requiera ejercer). Ahora bien, de manera adicional la Compañía anexó, por cada uno de los cargos a asignar, una "Carta de Compromiso" en la que los trabajadores manifestaron inequívocamente su voluntad de asumir un cargo específico, en caso de que AGS resultara adjudicataria del contrato.

Si bien las Cartas de Compromiso Laboral anexadas por AGS no constituyen un requisito dentro de los establecidos en el Pliego de Condiciones, no puede ignorarse que las mismas representan una declaración de voluntad que, bajo gravedad de juramento, indican de manera inequívoca la prestación del consentimiento por parte de los trabajadores de AGS para que su hoja de vida y demás soportes del perfil profesional



sean entregados a Previsora, con el fin de ejercer un cargo específico -y ninguno otro- dentro del personal humano requerido en la Invitación abierta 002-2020.

Respecto de las Cartas de Compromiso Laboral anexadas por AGS, resulta inquietante que la señora **Anyi Catalina Medrano Sosa**, identificada con C.C. 1.030.609.895, firmó la Carta de Compromiso permitiendo a la compañía presentar su hoja de vida y soportes para el cargo de "COORDINADORA DE CARTERA" (Folio 196).



Ahora bien, tal y como consta en el folio 197 y siguientes de la propuesta, se tiene que AGS propuso el perfil profesional de la señora Medrano Sosa para el rol de "COORDINADOR TÉCNICO".



HOJA DE VIDA PROFESIONAL PROPUESTO						
Proponente proponente		ANTICIPAL NÚMERO 0064				
Código		TIC 89 82				
Rol	COORDINADOR TÉCNICO					
Empresa	PREVISORA SEGUROS	Nº de proceso		INVITACIÓN ABIERTA		
Nº Tarjeta o matrícula profesional	NA	Fecha de expedición		NA		
Formación Académica						
Requisitos Académicos Habilitantes						
Título en el área o título conexas administrativas o afines y jurídicamente con concordancia en el modelo de las resoluciones de las Comités de Selección de la Secretaría de Salud y Asesoría Pericial	Fecha de título	28/02/17	Universidad que acredita	CERTIFICACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR	Título Otorgado	
				TÉCNICO PROFESIONAL EN TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD		
Experiencia Laboral						
Experiencia según par la Entidad	Entidad contratante	Cargos por desempeñados	Funciones, Actividades u Objeto	Fecha Inicio Labores	Fecha Fin Labores	Años de Experiencia Académica
Mínimo diez (10) años de experiencia específica en el cargo o equivalente, de acuerdo con los requisitos contemplados en la presente invitación.	ROC ASESORES	ANALISTA DE CUENTAS MÉDICAS	Análisis técnico de reclamaciones presentadas por saldos de accidentes de tránsito	28/02/17	30/10/2019	2.10
<b>Total de Experiencia Certificada Habilitante</b>						<b>2.10</b>

La misma situación ocurre con el señor **Jarnool Giovanni Cañon Sánchez**, identificado con C.C 80.183.962, quien firmó la Carta de Compromiso Laboral de AGS permitiendo a la compañía presentar su hoja de vida y soporte exclusivamente para ocupar el cargo de "COORDINADOR DE CARTERA" (Folio 206).

Bogotá D.C., 22 de febrero de 2022

Señores  
**PREVISORA SEGUROS**  
Bogotá D.C.

REF: INVITACIÓN ABIERTA No. 002 – 2022

**CARTA DE COMPROMISO – EQUIPO DE TRABAJO**

Yo **JARNOOL GIOVANNI CAÑON SÁNCHEZ** identificado con cédula de ciudadanía número **80.183.962** de **SANTAFE DE BOGOTÁ D.C.** manifiesto bajo gravedad de juramento que permito al proponente **Asesores Gerenciales y Auditores en Salud – AGS Colombia** a presentar mi hoja de vida y sus debidos soportes para ejecutar como **COORDINADOR DE CARTERA** en el presente proceso, cuyo objeto es "SERVICIO DE AUDITORÍA DE CUENTAS (MÉDICA, DOCUMENTAL, TÉCNICO, JURÍDICO, ADMINISTRATIVO) DE INDEMNIZACIONES SGA Y ACCIDENTES PERSONALES" y que en caso de ser el proponente adjudicatario cumpliré con todas las actividades que me sean otorgadas con una dedicación del **100%**.

Igualmente certifico que **NO** he firmado ni firmare carta de compromiso con ningún otro proponente para el mismo proceso entendiendo que esto podría ser una causal de rechazo.

Cordialmente,



**JARNOOL GIOVANNI CAÑON SÁNCHEZ**  
C.C. 80.183.962 de SANTAFE DE BOGOTÁ D.C

No obstante, ha de señalarse que en el folio 207 y siguientes de la propuesta, se da cuenta que AGS busca proponer el perfil profesional del señor Cañon Sánchez para que ejerza el rol de “COORDINADOR TÉCNICO”.

HOJA DE VIDA PROFESIONAL PROPUESTO						
						
Profesional propuesto: JUANJO SQUARINI CAÑON SANCHEZ						
Código: 827826						
P. No: COORDINADOR TÉCNICO						
Lugar: PREVISORA SEGUROS S.A.						
N° Tarifa y matrícula profesional: 514						
Estado de proceso: AUTORIZADO						
Fecha de expedición: 5/11/2017						
Formación Académica						
Nivel de escolaridad: Universidad que acredita						
Título Obtenido: TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS						
Experiencia Laboral						
Experiencia exigida por la Entidad						
Código contable: COH SERVICIOS SAS						
Cargo o Rut (Desempeño): COORDINADOR DE PROYECTOS Y FACTURACIÓN HOSPITALARIA						
Funciones, Actividades u Otros: Encargado de relaciones de salud y accidentes personal, manejo integral del paciente hospitalario						
Fecha Inicio Laboral: 14/11/2017						
Fecha Fin Laboral: 31/10/2018						
Años de Experiencia Acumulada: 3,11						
Total de Experiencia Cumplida/Requerida: 3,11						

Las dos situaciones puestas de presente no son de poca monta, puesto que según consta en el ANEXO 9 del pliego de condiciones, los cargos de COORDINADOR TÉCNICO y COORDINADOR DE CARTERA tienen responsabilidades diferentes y, por ende, los requisitos exigidos para cada cargo varían. De ese modo, según el ANEXO referido, el COORDINADOR TÉCNICO tendrá las responsabilidades de “brindar soporte técnico al equipo de operación y a la aseguradora respecto al trámite de reclamaciones de SOAT y Accidentes Personales y los procesos incluidos en este”; y, por su parte, el COORDINADOR DE CARTERA tendrá las responsabilidades de “Validación de cumplimiento y calidad en los procesos de depuración, análisis de cartera y actas de acuerdos generados en las reuniones de aclaración de cuentas con las IPS”.

De contera, puede afirmarse que los dos cargos están vacantes, puesto que las dos personas en comento especificaron que harían parte de un cargo distinto del que AGS afirmó que iban a ocupar.

Por último, causa una seria preocupación que, al verificar la experiencia acreditada por la profesional designada para ostentar el cargo de Directora del Proyecto (MELBA ROCELY BAUTISTA HERRERA), no se encuentra demostrada en la propuesta de AGS la experiencia necesaria relacionada con el objeto del contrato, específicamente ya que la suya versa sobre procesos de coordinación de cuentas médicas y ciclos de facturación para un prestador de servicios de salud. La anterior afirmación, que no es de poca monta, se verifica al revisar la certificación expedida por Inversiones JCJM<sup>13</sup>, toda vez que las funciones que ostentó en dicha empresa tienen relación con “[p]rogramar, capacitar, coordinar las labores del área de cuentas médicas, estableciendo controles en los ciclos de la facturación en cada etapa mediante una medición efectiva del proceso”.<sup>14</sup> Así pues, es dable afirmar que la persona que AGS estimó con la experiencia requerida para hacerse cargo de un contrato de esta magnitud y complejidad no ostenta ni por asomo las calidades requeridas, toda vez que el Anexo 9 (denominado “PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO”) especificó para el cargo en comento que se debía acreditar “Mínimo cinco (5) años de experiencia como gerente, director o líder de

procesos relacionados con el objeto de la presente invitación.” Y claramente la emisión de facturación no es una de ellas.

## RESPUESTA:

Respecto a la primera afirmación acerca de la carta de compromiso firmada por el recurso humano, la misma no fue objeto de verificación debido a que no fue una condición que se estableciera en el documento de condiciones definitivas o sus adendas, por lo anterior el equipo verificador validó lo aportado según las reglas contenidas en el mismo.

De acuerdo con la segunda afirmación es pertinente aclarar que con la certificación que es aportada por el oferente se valida y cumple con la experiencia solicitada.

#### **OBSERVACION 4:**

##### **3. Incumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 3.3.3 - CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS MÍNIMAS**

En las páginas 32-33 de las Condiciones Definitivas se establece el proceso de auditorías de cuentas SOAT y AP, el cual no fue objeto de pronunciamiento por AGS, salvo las capturas de pantalla que hizo de casi la totalidad de los pliegos, como ya fuera comentado en precedencia.

#### **RESPUESTA:**

Respecto a estos aspectos fue solicitada subsanación por parte de LA PREVISORA S.A. el día 13 de abril de 2022.

#### **OBSERVACION 5:**

##### **4. Incumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 3.3.4 - PROCESO DE INTEGRACIÓN/CONEXIÓN AVISOS SIRAS**

La página 35 de las Condiciones Definitivas exige al proponente lo siguiente:

"se solicita a **EL PROPONENTE** que indique/establezca en detalle cuál sería el proceso para llevar a cabo esta actividad, la cual es fundamental dentro del todo el proceso de auditoría integral de las reclamaciones. Describiendo si cuenta con integraciones entre SIRAS y la herramienta de gestión de auditoría integral con que cuenta **EL PROPONENTE**." (Negrillas hacen parte del texto, subrayas intencionales).

Al revisar el acápite pertinente de la propuesta de AGS<sup>15</sup>, no se observa una explicación detallada para explicar el proceso de la conexión con SIRAS y si actualmente cuenta con esta integración en alguno de sus procesos, pues se limita a afirmar que "El sistema informático institucional (Herramienta de gestión de auditoría integral) cuenta con la disponibilidad para integrarse efectivamente al SIRAS (Sistema de Información de Reporte de Atenciones en Salud a víctimas de accidentes de tránsito)"<sup>15</sup>

No puede dejarse confundir la Entidad con la extensión de la explicación, puesto que en varios apartes AGS se limitó a copiar, en términos idénticos o parafraseados, el Pliego de Condiciones.

Por último, incluye el siguiente diagrama, que en el fondo recoge el proceso que ya explicó Previsora en los pliegos, por lo que resulta inocuo:



**RESPUESTA:**

Respecto a estos aspectos fue solicitada subsanación por parte de LA PREVISORA S.A. el día 13 de abril de 2022.

**OBSERVACION 6:**

**5. Incumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 3.3.5 -  
AUDITORÍA CONCURRENTE / PRESENCIAL**

En la página 37 del Pliego de Condiciones se establece que "EL PROPONENTE deberá incluir en su propuesta el detalle del proceso de auditoría concurrente que se implementaría en caso de ser seleccionado para cumplir con lo indicado en este documento."

No obstante, fuera de copiar y pegar lo dispuesto en el pliego de condiciones, las explicaciones en detalle del proceso que AGS va a implementar para surtir las auditorías concurrentes/presenciales no se observan en lo absoluto.

Por demás, el cuadro insertado en la página 435 de su propuesta es confuso y no permite comprender la interrelación entre las diferentes figuras en él consignadas.

**RESPUESTA:**

Respecto a estos aspectos fue solicitada subsanación por parte de LA PREVISORA S.A. el día 13 de abril de 2022.

**OBSERVACION 7:**

## 6. Incumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 3.3.7 - GESTIÓN FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Las Condiciones Definitivas disponen en su página 39:

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

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

Pues bien, el único párrafo de la propuesta de AGS que hace referencia a este requisito se limita a indicar que se desarrollará una interfaz, sin señalar la forma en que se desarrollará este proceso, fuera de las copias textuales realizadas de las Condiciones Definitivas:

“Se desarrollará una interface para la extracción de la plataforma de facturas electrónica (representación gráfica y XML) con el fin de proyectar y presupuestar los valores reclamados de los siniestros y enlazarlos posteriormente con la radicación de los soportes pertinentes verificando su consistencia y cumplimiento de las reglas de negocio de auditoría, momento en el cual se da la verdadera aceptación de la factura y se inicia el proceso de reconocimiento y pago de la misma.”<sup>17</sup>

### **RESPUESTA:**

Respecto a estos aspectos fue solicitada subsanación por parte de LA PREVISORA S.A. el día 13 de abril de 2022.

Página 71 de 110 FO-BIE-021-V1



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:  
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORASEGUROS  @SomosPREVISORA - [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

## OBSERVACION 8:

### 7. Incumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 3.3.8 - GESTIÓN DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y TRATAMIENTO ANTIFRAUDE

Las Condiciones Definitivas disponen en su página 39:

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





Exigiéndose una descripción en detalle del módulo con el que AGS cuenta para el fin especificado, dicha sociedad aclara que, para el momento de presentar su propuesta, no contaba con éste. Además, pretendió dar cumplimiento al requisito esbozando lo siguiente:

“EL PROPONENTE debe contar con un módulo de gestión de todo el proceso de detección y tratamiento de las señales de alerta que se tiene definidas dentro de la política de prevención e igual otras que pueden ir surgiendo dentro de la operación. Se debe describir dentro de la propuesta en detalle este módulo.”<sup>18</sup>

Fuera de copiar -de nuevo- gran parte del tenor literal de lo dispuesto en las Condiciones Definitivas, salta a la vista que no se detalla el módulo con el que cuenta la firma para la detección de fraudes, ni comprende objetivos claros con respecto al modelo (señales de alerta) o la forma de aplicación en el proceso SOAT. En definitiva, se basan en validaciones iniciales sin mayor especificación.

Por otro lado, no se evidencian imágenes de la plataforma de servicios expertos, ni explicaciones sobre su modelo SIAR aplicado específicamente a la auditoría de siniestros SOAT. Tampoco se evidencian los modelos probados de la actividad sobre líneas históricas de datos del comportamiento y el servicio probadas y monitoreadas con



herramientas Machine Learning. Omitió por completo las necesidades del ramo SOAT que deben satisfacerse con la gestión de prevención, detección y tratamiento antifraude.

#### **8. Incumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 3.3.9 - AUDITORÍA MÉDICA, TÉCNICA Y JURÍDICA**

En la página 39 de las Condiciones Definitivas, la actividad en referencia fue definida así:

*“Es el procedimiento mediante el cual se realiza la revisión sistemática de los procesos que involucran la prestación de los servicios de salud en función de los siguientes parámetros: oportunidad, calidad, accesibilidad, racionalidad, correlación técnico – científica, eficiencia; así mismo los mecanismos de verificación de las reclamaciones de incapacidad permanente, muerte y gastos funerarios y gastos de transporte del ramo de SOAT y aquellos que se puedan contratar a través de las pólizas de Accidentes Personales, todos los cuales deben estar adecuados al marco legal y contractual establecido para ello.” (Se destaca).*

Son múltiples y protuberantes los defectos en los que la propuesta de AGS incurrió<sup>19</sup>:

- No se detalla cómo van a realizarse los diferentes procesos, sin tomarse siquiera la molestia de incluir sus flujos. Por ejemplo, al abordar el acápite denominado "Auditoría técnica especializada", no se detalla cómo se realizaría el proceso, está ausente el flujo de éste, y ni siquiera expone la información del perfil que atendería estas reclamaciones.
- No se detalla cómo serían los procesos de integración con las firmas investigadoras o de calificación de PCL.
- La descripción de cada uno de los procesos a realizar es mínima y de manera reiterativa se utiliza la frase "entre otras cosas" (ver vg., la explicación realizada respecto del manejo integral de la atención de indemnizaciones<sup>20</sup>), pretendiendo acreditar experiencia y conocimiento en la actividad a desarrollar con expresiones imprecisas y vagas.
- Respecto del acápite "Tiempos de respuesta", AGS se limita a afirmar que "se ajustará a lo definido por PREVISORA"<sup>21</sup>. Causa asombro que un profesional en el ramo SOAT se abstenga de fijar un periodo mínimo requerido el empalme, en consideración a las complejas y múltiples actividades que comenzará a realizar. Verbigracia, si Previsora exigiera que, en un término de 5 días debe surtir empalme, se puede afirmar sin lugar a dudas que AGS comenzaría la ejecución del contrato incurriendo en un incumplimiento grave, y aún así obvió exponer un término mínimo sobre el particular.



- Al desarrollar la forma en que realizaría las actividades comprendidas en el acápite "Investigaciones/calificación de pérdida laboral"<sup>22</sup>, se abstiene de detallar la forma en que lograría la imprescindible tarea de integrarse con las firmas investigadoras o de calificación de PCL.
- Al finalizar el acápite denominado "infraestructura"<sup>23</sup> afirma que "la capacidad operativa puede expandirse rápidamente toda vez que la entidad cuenta con herramientas, procesos, procedimientos, talento humano e infraestructura necesaria para expandir en más de 170% su operación mensual", pretendiendo que una afirmación de esta magnitud puede entenderse comprobada con su mera enunciación, lo cual es claramente improcedente en un proceso licitatorio como el que nos atañe.
- Pretendió dar exposición de la forma en que administraría los RIPS<sup>24</sup> copiando el tenor literal de las Condiciones Definitivas.
- En el desarrollo de la propuesta respecto del acápite "proceso de atención solicitudes IPS", AGS demuestra que actualmente no cuenta con la plataforma para la consulta de los pagos y objeciones por parte de los reclamantes. No sobra señalar que dicha plataforma es esencial para ejecutar adecuadamente el objeto contractual.

### **RESPUESTA:**

Respecto a estos aspectos fue solicitada subsanación por parte de LA PREVISORA S.A. el día 13 de abril de 2022.

### **OBSERVACION 10:**



## 9. Incumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 3.3.10

### INDICADORES DE GESTIÓN

En lo relevante, las Condiciones definitivas establecen en su página 50 que

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

Pues bien, no se evidencia en la propuesta de AGS la herramienta con la que se cuenta para los informes de gestión, los tableros de control propios construidos para el manejo de indicadores de gestión, estratégicos y operativos. Todo lo contrario: fueron extraídos de forma idéntica los extractos pertinentes del pliego de condiciones, cuyos tableros hacen parte del software propiedad de MOK, lo cual puede ser verificado por Previsora.

Por otro lado, en las definiciones de los informes de gestión están planteados con la aplicación de la batería de indicadores CAMEL (PKI), SMART y FAST. Sin embargo, no detallan cómo sería la aplicación de ellos para el ramo SOAT y el objetivo y beneficios de su implementación en el proceso, lo cual torna inservible su enunciación, para efectos de evaluar el cumplimiento de lo exigido por Previsora en el Pliego.



Pero además, causa asombro que señalen el seguimiento de indicadores que no guardan ninguna relación con el ramo SOAT y de hecho parecieran aplicables exclusivamente al sector bancario<sup>25</sup>, a saber:

- Vivienda
- Consumo
- Microcrédito,
- Depósitos
- Obligaciones financieras,
- Títulos de deuda.

Este yerro pone en jaque, sin atisbo de duda, cualquier entendimiento de que quien presentó la propuesta tiene el conocimiento y la idoneidad para cumplir con las obligaciones a asumir, si resultare adjudicatario de la licitación.

### **RESPUESTA:**

Respecto a estos aspectos fue solicitada subsanación por parte de LA PREVISORA S.A. el día 13 de abril de 2022.

### **OBSERVACION 11:**

10. Incumplimiento de lo dispuesto en el acápite 3.3.11 - OTRAS  
CONSIDERACIONES OPERATIVAS

La página 50 y siguientes de las Condiciones Definitivas disponen:

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

(…)

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

(…)

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

(…)

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

(Negrillas hacen parte del texto).



Contrastando los anteriores requisitos con las páginas 450 y siguientes de la propuesta de AGS, se observa un modelo de auditoría retrospectiva sin detalle de los procesos realizados, ni explicaciones adicionales que permitan establecer si se ajusta a los requerimientos de Previsora.

Adicionalmente, al hacer una descripción de la interfaz de entrega de documentos<sup>26</sup>, AGS se abstiene de aclarar cual será su aplicación en la ejecución del contrato en adjudicación. Esto impide por completo que Previsora evalúe si podrá dar cumplimiento de esta exigencia.

Pero además, se observa con gran preocupación que, cuando hace alusión a la entrega de códigos de objeción en medio magnético (páginas 459-486 de la propuesta), AGS se aparta por completo de la regulación aplicable al SOAT, acudiendo a términos y consideraciones relacionadas a entidades responsables del pago de servicios de salud, entre las cuales no están incluidas en las aseguradoras. Veamos:

- En el modelo de auditoría retrospectiva hacen referencia a codificaciones propias de los procesos con Instituciones Prestadora de Salud (IPS), que están consignadas en el Manual Único de Glosas, específicamente en el acápite que





AGS denomina "CODIFICACION (sic) D (sic) EOBJECIONES (sic) PROCESOS CON IPS"<sup>27</sup>

- El Manual Único de Glosas no es el aplicable para la realización de la auditoría del objeto del contrato. El referido documento se encuentra consignado en la Resolución 3047 de 2008<sup>28</sup> expedida por el entonces denominado Ministerio de Protección Social, que debe ser acatada exclusivamente por "los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de tales servicios."<sup>29</sup> Los sujetos pasivos de la resolución son definidos por el Decreto 4747 de 2007, el cual claramente establece que "las Direcciones Departamentales, Distritales y Municipales de Salud, las Entidades Promotoras de Salud de los regímenes contributivo y subsidiado, las Entidades adaptadas y las Administradoras de riesgos profesionales y el ADRES"<sup>30</sup>.

No sobra señalar que el Decreto 4747 de 2007 regula "las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo"<sup>31</sup>.

- Brilla por su ausencia que las normas referidas hagan alusión alguna a reclamaciones de SOAT, o asunto someramente relacionado con la regulación de este seguro, tema que es precisamente el objeto de la licitación, el cual parece



que en este punto fue olvidado por AGS: "SERVICIO DE AUDITORÍA DE CUENTAS (MÉDICA, DOCUMENTAL, TÉCNICO, JURIDICO, ADMINISTRATIVO) DE INDEMNIZACIONES SOAT Y ACCIDENTES PERSONALES".

¿Cómo es que se acredita la idoneidad de un contratista para el objeto de la licitación, cuando determina que ejecutará el contrato con base en disposiciones por completo ajenas a la regulación aplicable del futuro negocio jurídico?

La respuesta es en la negativa, esto es, lo consignado en la propuesta evidencia todo lo contrario, puesto que un profesional que se postula a un proceso de selección con las responsabilidades, complejidades y cuantías como el que nos concita no puede incurrir en un error tan craso como el que se pone de presente.

Aunque un proponente, que se presume experto en la materia debería conocer lo que se cita a continuación, Previsora puso de presente en múltiples ocasiones -al contestar las observaciones presentadas en el proceso licitatorio- que:

"Es así de particular, que para la atención de las reclamaciones de Soat, aplica lo establecido en el Decreto 780 de 2016 y existe un Manual tarifario para las liquidaciones de las cuentas asociadas a Soat.



Adicional a lo anterior, se debe aplicar el Código de Comercio en lo relacionado con el contrato de seguro, dado que estas reclamaciones son con ocasión de la afectación de una póliza de seguro de SOAT.<sup>32</sup>

En lo tocante con lo exigido en el Pliego de Condiciones, respecto de la necesidad de implementar diferentes herramientas para el seguimiento para la administración de riesgos<sup>33</sup>, AGS pretendió explicar la forma en que aplicaría la automatización robótica de procesos (RPA). Se observan múltiples falencias al respecto, entre ellas las siguientes:

- Al hacer alusión al módulo herramienta RPA se condiciona su cumplimiento en los siguientes términos: **"Todo siempre y cuando la solidez del proceso y la línea del "dato" garanticen el resultado."**<sup>34</sup> (Destacas intencionales).
- Resulta vago e indeterminado el alcance de la propuesta al señalar: "Los RPA los podemos ofrecer dentro del margen de servicios y horas adicionales para cubrir las actividades de automatización y mejora a los procesos"<sup>35</sup> Ello impide constatar a Previsora sobre el cumplimiento de los requisitos precitados.



- Señala al culminar este apartado que “El límite es la capacidad de las plataformas, la solidez de los procesos y la calidad y cantidad de los datos asociados en cada actividad”.<sup>36</sup>

Nótese que lo señalado en la primera y tercera viñeta constituye un claro condicionamiento de la propuesta. De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 2.6 de las Condiciones Definitivas<sup>37</sup>, ello conlleva inexorablemente a que la propuesta de AGS deba ser rechazada.

Por otro lado, al tratar el módulo de prevención y detección de fraudes<sup>38</sup>, AGS nuevamente se abstiene de realizar explicaciones sobre la aplicación del modelo SIAR específicamente a la auditoría de siniestros SOAT. Lo mismo ocurre respecto de los modelos probados de la actividad sobre líneas históricas de datos del comportamiento y el servicio probadas y monitoreadas con herramientas Machine Learning. De contera, el detalle del modelo de referencia está desenfocado con respecto a las necesidades del ramo SOAT, ya que se incluyen:

1. VALIDA LA IDENTIDAD DE CLIENTES NUEVOS
2. DETECTA LOS ATAQUES DE MULTI-CUENTAS
3. MEJORA LAS TASAS DE APROBACIÓN DE PAGOS
4. REDUCCIÓN DE LAS TASAS DE CONTRACARGOS
5. ACELERA LAS REVISIONES MANUALES
6. ASEGURA CUMPLIMIENTO

Estos elementos, claramente, no guardan relación directa con el desarrollo del objeto de contrato SOAT.

Finalmente, en desatención de lo exigido en las Condiciones Definitivas<sup>39</sup>, AGS se abstuvo de aclarar cuáles serían las estrategias a seguir según el periodo de proyección, esto es, corto, mediano o largo plazo.



**RESPUESTA:**

Respecto a estos aspectos fue solicitada subsanación por parte de LA PREVISORA S.A. el día 13 de abril de 2022.

**OBSERVACION 12:**

**11. Incumplimiento respecto de lo exigido en el Anexo 25 - REQUERIMIENTOS  
TECNOLÓGICOS**

En el anexo No. 25 diligenciado por AGS, fueron completados en el rubro de "los requisitos tecnológicos" indicando que cumplen, y para todos los puntos en el campo folio se citaron las páginas 339 a 418 de su propuesta principal.

Al revisar el segmento de folios referido, se encuentra que ellos no sustentan en lo absoluto el cumplimiento del requisito consignado en el anexo referido. Al revisar las páginas 339 a la 347 de la propuesta, ellas corresponden a la hoja de vida y soportes

del líder jurídico. Posteriormente, de las páginas 348 a 418 lo realizado por AGS es una reproducción idéntica del Pliego de Condiciones. ¿Cómo es que al contrastar las páginas que se comentan, con el Anexo 25, se puede deducir que cumplen con los requisitos en comento? De ninguna manera: En estos folios no se evidencia el cumplimiento de cada uno de los aspectos tecnológicos requeridos ya que solo hace referencia a la solicitud del servicio por parte de la Previsora.

**RESPUESTA:**

Respecto a estos aspectos fue solicitada subsanación por parte de LA PREVISORA S.A. el día 13 de abril de 2022.

**C. Incumplimiento consignando información veraz en el Anexo 8 de las Condiciones Definitivas.**

Al auscultar el Anexo 8, diligenciado por AGS, se observa que en el mismo se señaló que la actividad que desempeñaba dicha sociedad corresponde a la categorizada en el CIU 70201.<sup>40</sup>

Fuera de que ella no corresponde con lo consignado en el Registro Único de Proponentes (RUT), no existe actividad económica alguna que se identifique con tal código.

**OBSERVACION 13:**

**RESPUESTA:**

El documento de condiciones definitivas estableció el Anexo 8 -*"Formato de conocimiento del cliente"* donde está incluido el concepto *"datos y actividad económica"* donde el proponente incluyó la categorización 70201, la cual previa verificación si existe como actividad.

**OBSERVACION 14:**

III. Reiteración de la observación realizada sobre la calificación ambiental de la propuesta presentada por MOK.

En la evaluación ambiental fechada el 17 de marzo de 2022, Previsora descontó 20 puntos de la propuesta de MOK por los siguientes motivos:

ASPECTO CALIFICABLE AMBIENTAL	Puntaje	Grupo MOK Colombia SAs	OBSERVACIONES
<b>Certificaciones Ambientales</b>  Para la cual el proponente deberá anexar una copia del Plan de Gestión Ambiental implementado al interior de su compañía o copia de las certificaciones que su gestión ambiental haya recibido en el año inmediatamente anterior a la presentación de este pliego, o que esté vigente antes de la emisión del presente pliego. (ISO, certificación FSC, Sello de sostenibilidad, etc)	20	0	La empresa Grupo MOK Colombia SAS, NO aporta ningún soporte que permita evaluar este aspecto calificable ambiental, el cual fue requerido en dicha invitación.

Como se observa, la Entidad consideró que no se había anexado el Plan de Gestión Ambiental o una certificación que MOK ostentara, relativa a materias ambientales.

En la misma fecha, dentro del término dispuesto por la Previsora SAS para formular observaciones a las calificaciones, MOK remitió un correo electrónico a la Entidad aclarando que en efecto había dado cumplimiento del requisito antedicho. Por lo tanto se debía realizar la debida corrección, aumentando el puntaje obtenido por la sociedad en 20 puntos. Se lee del correo electrónico lo siguiente:

De: Ana Cruz Cortes  
 Enviado: jueves, 17 de marzo de 2022 6:36 p. m.  
 Para: contratacion@previsora.gov.co; ana.osmina@previsora.gov.co  
 Asunto: Observaciones Informe de evaluación aspectos calificables y aspectos ambientales

Apreciados señores, buenas tardes:

Dando cumplimiento a lo dispuesto dentro del cronograma de la invitación abierta No 002- 2022 contenido en la adenda No 06, una vez conocido el resultado de la evaluación de aspectos calificables y específicamente aspectos ambientales, respetuosamente nos permitimos solicitar se sirvan dar nuevamente revisión al criterio de calificación de los aspectos ambientales, numeral 1 certificaciones ambientales.

Lo anterior teniendo en cuenta que en dicho ítem se menciona: "La empresa GRUPO MOK COLOMBIA SAS, NO aporta ningún soporte que permita evaluar este aspecto calificable ambiental, el cual fue requerido en dicha invitación", lo cual no es del todo cierto, pues dentro del documento de propuesta presentada en la página 102 se menciona:

"SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: GRUPO MOK COLOMBIA cuenta con un sistema de gestión ambiental mejorando los procedimientos y actividades que realiza la compañía en su operación normal, permitiendo el cumplimiento de la política ambiental fijada", adicionalmente, mediante correo de aclaración solicitado por PREVISORA SEGUROS el pasado 4 de Marzo/22 se adjuntó el documento "Política del Sistema Integrado de Gestión" donde se incluye entre otros asuntos todo lo relacionado con temas ambientales en virtud de lo dispuesto por la norma ISO 14001, documento que nuevamente se adjunta para su validación señalando específicamente lo dispuesto para este caso, junto con el hilo de correo original de remisión, líneas más abajo para su verificación.

En este sentido, consideramos que de este modo se debe considerar cumplido el requisito y con ello la asignación el puntaje correspondiente.

Al correo se adjuntó el documento al que alude su texto, bajo la denominación "SIG-PLT-001 Política del sistema integrado de gestión[5].pdf", el cual también acompaña a la propuesta, cuando fue presentada.

En este sentido, se reitera comedidamente la solicitud realizada en tal oportunidad, para que la Entidad proceda a surtir la corrección y fije como el puntaje agregado de 990 puntos.

Agradeciendo nuevamente a la Previsora y sus funcionarios la oportunidad de postulación a la invitación, sometemos a su consideración las anteriores reflexiones.

### **RESPUESTA:**

La calificación al aspecto "*Para la cual el proponente deberá anexar una copia del Plan de Gestión Ambiental implementado al interior de su compañía o copia de las certificaciones que en materia ambiental haya recibido en el año inmediatamente anterior a la presentación de este pliego, o que esté vigente antes de la emisión del presente pliego. (ISO, certificación FSC, Sello de sostenibilidad, etc)*", obedece a contar con el soporte del documento del Plan de Gestión Ambiental o posibles certificaciones del Sistema de Gestión Ambiental norma ISO 14001:2015 o cualquier otra certificación que soporte el requisito, para la cual el proponente adjuntó una certificación de compromiso y no los documentos requeridos en el aspecto calificable, motivo por el cual no fue asignado el puntaje. Por lo anterior, mantenemos la calificación asignada.

Respecto al correo se informa que el archivo adjunto enviado corresponde a la política de SST y no al plan de gestión ambiental o sus equivalentes, el cual no es subsanable y debía presentarse junto con su propuesta.





RV: SUBSANACION Y ACLARACION JURIDICA



Ana Cruz Cortes <ana.cruz@grupomok.com>  
Para ANA MARIA OSPINA



4/03/2022

-  3.1.12. Certificación SARLAFT X.pdf  
155 KB
-  SIG-PLT-001 Política del sistema integrado de gestión.pdf  
86 KB

Iniciar la respuesta a todos: [Muchas gracias por la propuesta.](#) [Gracias por la propuesta.](#) [Cordial saludo.](#)  Cor

Buenas tardes Ana Maria

Gracias por la comunicación, adjunto me permito complementar la propuesta con los siguientes documentos:

- Certificación de lista restrictiva de lavado de activos
- Copia de la política de SST

De este modo esperamos dar alcance a lo solicitado, en caso de requerirse cualquier aclaración adicional estaremos atentos.

## OBSERVACIONES UT AUDITAR 2022

### OBSERVACION 1:

## UNIÓN TEMPORAL AUDITAR 2022

Bogotá, 18 de Marzo de 2022

Señores:  
PREVISORA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.  
Ciudad

Asunto: OBSERVACION A LA SOLICITUD DE COPIAS DE LAS PROPUESTAS DE LOS DEMAS OFERENTES AL PROCESO DE INVITACION ABIERTA No. 002-2022

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta la respuesta enviada por PREVISORA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., donde manifiestan que por la UT AUDITAR 2022 al encontramos rechazados, no es pertinente acceder a la solicitud de las copias de las demás propuestas:

RE: LORENA PEDROZA CRUZ le ha invitado a acceder a las aplicaciones de su organización

18/3/22 12:06  
De: ANA MARIA OSPINA <ana.ospina@previsora.gov.co>  
Para: gjaramillo <LORENA PEDROZA CRUZ <lorena.pedroza@previsora.gov.co> (1 más)  
Cc: dvalencia@roc.com.co; gwamboe@roc.com.co; gwamboe@roc.com.co (2 más)

Este mensaje contiene contenido de fuentes externas. [Mostrar](#)

Mensaje

Buen día señores

UT AUDITAR 2022

Teniendo en cuenta lo manifestado en el consolidado de requisitos habilitantes en la que se indica que la propuesta presentada por la UT AUDITAR 2022 fue objeto de rechazo debido a que la misma se recibió exactamente a las 13:00:53, lo anterior significa la extemporaneidad en la entrega de la oferta y como consecuencia queda inmersa en una causal objetiva de rechazo de conformidad con lo establecido en el numeral 1 del Capítulo V. Causales de Rechazo y de declaratoria de fallido del proceso en virtud del cual: 1. 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.

De acuerdo con esto la UT AUDITAR 2022 no hace parte del proceso debido al rechazo de su oferta por lo cual no es pertinente acceder a su solicitud respecto a la copia de las demás propuestas, no obstante como la UT hizo parte de la audiencia de cierre y que la extemporaneidad fue advertida posterior al cierre, solo se les otorgar acceso a la grabación de la audiencia de cierre de la cual fueron partícipes.

Nos permitimos realizar las siguientes observaciones frente a ese correo recibido:

- Según numeral 1.18.RESERVA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACION del documento de condiciones definitivas, dice que una vez publicada la evaluación del proceso se permitirá la revisión de las propuestas, previa solicitud del proponente interesado.

#### 1.18. RESERVA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN

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

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

En el pantallazo adjunto, se evidencia que cualquier proponente interesado, puede realizar la solicitud una vez sea publicada la evaluación del proceso, en ninguna parte del numeral restringe o limita que proponentes cuya oferta haya sido rechazada o que no cumpla con alguno de los aspectos habilitantes, no podrá realizar y acceder a la solicitud de copias de las propuestas de los demás oferentes. Independientemente de la calificación en el proceso, la UT AUDITAR 2022 es participante del proceso y por el hecho de haber radicado la oferta está en todo el derecho de obtener las copias de las propuestas de los demás oferentes.

- La entidad contratante, está violando el principio de pluralidad y transparencia, dado que no está permitiendo acceder a todos los documentos que hacen parte del proceso de contratación.

**"En virtud del principio publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con los dispuesto en este Código<sup>33</sup>."**

En la sentencia C-711 de 2012), la Corte identificó las condiciones necesarias para la publicación y difusión de la información relativa a los procesos de contratación en Colombia:

- La imparcialidad y transparencia en el manejo y publicación de la información, en especial de las decisiones adoptadas por la Administración.
- La oportuna y suficiente posibilidad de participación de los interesados en el proceso contractual, así como los órganos de control.
- El conocimiento oportuno de la información relativa a la contratación estatal, que garantice los derechos constitucionales a la defensa, el debido proceso y el acceso a los documentos públicos.

## UNIÓN TEMPORAL AUDITAR 2022

En consecuencia, la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente expidió la Circular Externa n.º 1 del 21 de junio de 2013, en la que recordó a las entidades del Estado el deber de publicar oportunamente su actividad contractual en el Sistema Electrónico de Contratación Pública, sin que para ello fuera determinante su régimen jurídico, naturaleza jurídica o la pertenencia a una u otra rama del poder<sup>60</sup>.

La Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información consagró la información mínima obligatoria para procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones. Allí se identificaron entre los principios orientadores del derecho de acceso a la información pública el principio de "máxima publicidad". Este principio establece que "toda la información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal"<sup>61</sup>.

- Se solicita a la PREVISORA S.A., que respete el artículo 17. De la ley 1150 de 2007, del debido proceso como principio rector de la contratación estatal.  
"Artículo 17. Del derecho al debido proceso. El debido proceso será un principio rector en materia sancionatoria de las actuaciones contractuales. En desarrollo de lo anterior y del deber de control y vigilancia sobre los contratos que corresponde a las entidades sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, tendrán la facultad de imponer las multas que hayan sido pactadas con el objeto de conminar al contratista a cumplir con sus obligaciones. Esta decisión deberá estar precedida de audiencia del afectado que deberá tener un procedimiento mínimo que garantice el derecho al debido proceso del contratista y procede sólo mientras se halle pendiente la ejecución de las obligaciones a cargo del contratista. Así mismo podrán declarar el incumplimiento con el propósito de hacer efectiva la cláusula penal pecuniaria incluida en el contrato."

## RESPUESTA:

Respecto a las observaciones realizadas por la UT AUDITAR 2002, si bien es cierto no es implícito el documento de condiciones definitivas al explicar la condición o restricción de los interesados a los cuales cuya oferta ha sido rechazada, teniendo en cuenta que este documento no puede recopilar toda la jurisprudencia o legislación aplicable a los procesos, por lo anterior el motivo de rechazo de solicitud de copias de las propuestas de los demás oferentes del proceso de invitación abierta 002-2022 se basa inicialmente en el concepto del Consejo de Estado, Sala de consulta Referencia: Radicación No 1732, mediante el cual definen la modalidades de participación en los procesos de selección y se establece lo siguiente:

"\*Como oferente o proponente: calidad que adquiere quien ha presentado oferta o propuesta en un proceso de licitación o concurso adelantado por la administración. En este caso la propuesta debe ser seria y con carácter vinculante, pues como lo señala la doctrina es un "acto de iniciativa, con el cual una de las partes, que recibe el nombre técnico de proponente, propone a otra, que eventualmente deberá aceptar"<sup>1</sup>. El oferente debe estar dispuesto a vincularse contractualmente en el momento en que la administración decida que su propuesta es la más favorable.

De lo anterior se deduce que no todo tipo de participación de una persona natural o jurídica en el proceso de licitación o concurso tiene efectos vinculantes, pues éstos solo se pueden predicar respecto de quienes participan en calidad de proponente u oferentes y sus ofertas o propuestas fueron recibidas por la administración antes del vencimiento del plazo fijado en el pliego de condiciones o términos de referencia para la presentación de las mismas cierre de la licitación o concurso público.”

Teniendo en cuenta lo anterior la UT AUDITAR 2022 no se considera en este proceso como un proponente, por lo cual no le es aplicable la reserva configurada en el numeral 1.18 del documento de condiciones definitivas.

## **OBSERVACION 2:**

Bogotá D.C., marzo 18 de 2022

Señores  
**LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**  
Atn: Comité Evaluador  
Ciudad

**ASUNTO: RÉPLICA EVALUACIÓN OFERTA**  
**REFERENCIA: INVITACIÓN ABIERTA No. 002 – 2022**

Respetados Señores,

El suscrito **DAVID VALENCIA VARGAS**, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, para las presentes diligencias actuando como representante legal de la UNION TEMPORAL AUDITAR 2022, dentro del término establecido por ustedes, presento la réplica y observaciones al informe de evaluación publicado el día 16 de marzo de 2022 en relación con nuestra propuesta así:

### **PRIMERO: EN CUANTO AL ACTA DE CIERRE**

En el informe de evaluación publicado el día 16 de marzo de 2022 la entidad informa que nuestra propuesta no puede ser evaluada de acuerdo a:

UT AUDITAR 2022\* NOTA: la hora en la cual se recibió dicha oferta fue exactamente a las 13:00:53 y de acuerdo con las reglas del proceso y el cronograma definido para el mismo la entrega debía surtirse a partir de las 8:00 a.m y hasta la 1:00p.m., vía correo electrónico

Lo anterior significa la extemporaneidad en la entrega de la oferta y como consecuencia queda inmersa en una causal objetiva de rechazo de conformidad con lo establecido en el numeral 1 del Capítulo V. Causales de Rechazo y de declaratoria de fallido del proceso en virtud del cual:  
1. 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.

Sin embargo esta información no fue conocida en la audiencia de cierre, tampoco en el interregno de evaluación de la oferta, porque debemos señalar que nuestra oferta **SI FUE EVALUADA**, lo que contrasta con el informe de evaluación publicado, además fuimos objetos de requerimiento de subsanación de la oferta y de la visita técnica llevada a cabo el día 10 de marzo de 2022, de lo que se desprende que hay una aceptación tácita en la verificación de los requisitos habilitantes. Para cada uno de los anteriores aspectos desglosaremos de manera detallada dentro del presente documento y con los fundamentos

técnicos jurídicos que apliquen, para responder al informe de evaluación que el 16 de marzo rechaza nuestra oferta.

Sea lo primero indicar que para la audiencia de cierre celebrada el pasado 28 de febrero de 2022 a las 3:00 p.m., ingresamos a la audiencia unos minutos después de su inicio exacto, debido a problemas de conectividad que escapan a la voluntad nuestra, luego entonces sí fuimos partícipes de la misma en la plataforma de teams con el link destinado para ello, tal y como se puede evidenciar en la grabación de la audiencia de cierre, aunque hubiésemos ingresados unos minutos luego de que formalmente se iniciara.

En los aspectos procesales indistintamente de la naturaleza del sujeto contratante en este caso siendo la previsora una entidad pública con régimen de contratación privado y que basa su modelo de contratación bajo el manual adoptado por ella, esto no los exime ni es óbice para no hacer observancia y aplicación de los preceptos jurídicos en cuanto al debido proceso, transparencia las actuaciones administrativas, selección objetiva, publicidad del proceso, buena fe, principio de confianza, entre otros aspectos; manifestamos lo anterior ya que para la audiencia de cierre, en la que reiteramos fuimos partícipes, no se precisaron las observaciones que de manera posterior aparecen publicadas en el acta de cierre.

El acta de cierre debió publicarse a más tardar el día siguiente a la celebración de la audiencia, situación que en este caso no ocurrió, y la cual extrañamente no siendo parte del informe de evaluación es publicada junto con este.

En la publicación del documento contentivo de acta de cierre, se dejaron observaciones que no fueron detalladas en dicha audiencia, es decir están incorporando hechos nuevos, observaciones posteriores que no se debatieron en la audiencia: dejan como observación qué ofertas se recibieron y determinan hora, minutos y segundos. Esta información, estas observaciones, esta verificación, carecen de efectos jurídicos porque dichos datos no fueron expuestos en la audiencia de cierre. Están incorporando de manera arbitraria información y observaciones que no fueron objeto de debate en dicha audiencia y por ende no pudimos ejercer nuestro derecho de defensa, con una situación que afecta directamente la participación en el proceso y cercena la posibilidad y oportunidad de controvertir observaciones incorporadas con posterioridad y sin conocimiento de los participantes del proceso.

**3. UT AUDITAR 2022**

**3.1. Número de Folios: Carpetas y subcarpetas**

**3.2. Propuesta económica: Relacionada en el archivo "ASPECTOS PONDERABLES"**

PROPUESTA ECONOMICA		
Se le otorga un puntaje como L1000 - <b>SI</b> . <b>PROPONIENTE</b> que dentro de su oferta ofrece Valor de auditoría contable de \$60.895.764 INCLUIDO IVA.	100	Valor de auditoría contable: \$60.895.764 INCLUIDO IVA
Se le otorga un puntaje como L1000 - <b>SI</b> . <b>PROPONIENTE</b> que dentro de su oferta ofrece Valor de auditoría de las reclamaciones como parte de su oferta por el valor de \$20.000.000, que no incluye el valor de \$2.279.779 INCLUIDO IVA.	100	Valor de auditoría de las reclamaciones: como valor es superior o igual a \$20.000.000, la oferta es de \$20.000.000 IVA
Se le otorga un puntaje como L1000 - <b>SI</b> . <b>PROPONIENTE</b> que dentro de su oferta ofrece Valor de auditoría de las reclamaciones como parte de su oferta por el valor de \$200.000, que no incluye el valor de la tarifa cobrada INCLUIDO IVA.	100	Valor de auditoría de las reclamaciones: como valor es inferior a \$200.000, la oferta es de \$20.779 INCLUIDO IVA.
Acceso a industria Nuclear	50	SI/APLICA - SE ACREDITA
Pagos los miércoles	30	NO/APLICA
Personal en condición de discapacidad	20	NO/APLICA
<b>TOTAL</b>	<b>3000</b>	

**3.3. Póliza de seriedad de la oferta:**

- f) Folios: 1-10
- g) Asegurador: SEGUROS MUNDIAL
- h) Póliza número: N.B- 100198977
- i) Vigencia: 24/02/2022 – 24/05/2022
- j) Valor asegurado: \$3.010.181.432,60

**Observaciones:** Se recibió su propuesta mediante correo electrónico su propuesta a las 13:00:53 pm. del día 28 de febrero de 2022.

Por lo anterior se ha solicitado el día 16 de marzo de 2022, mediante correo electrónico a la entidad la copia de la grabación de la audiencia de cierre realizada el pasado 28 de febrero a las 3 de la tarde, sin embargo a la fecha no nos han contestado y por ende no contamos con el soporte audible de grabación para utilizarlo como prueba sumaria y evidencia de las afirmaciones realizadas.

Dentro de los pliegos de condiciones se estableció a página 10, las disposiciones que se establecerían dentro de la audiencia de cierre y las consignaciones que desligadas de la audiencia allí se precisarían, una de ellas hace relación a: **las demás observaciones a que haya lugar**, nótese que la incorporación de las observaciones es el resultado del debate y los señalamientos e intervenciones que se hubieran hecho en la audiencia de cierre, no puede incorporarse a la audiencia de cierre situaciones que no fueron debatidas o hechos posteriores a lo que se trató legalmente dentro de la audiencia.

**1.16.3 AUDIENCIA DE CIERRE**

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

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

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

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

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

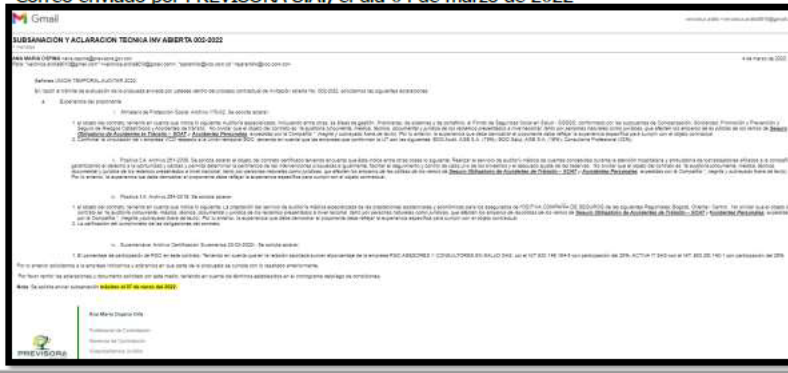
El acta se publicará en la página web de **LA PREVISORA**.

**SEGUNDO: EN CUANTO A LOS REQUERIMIENTOS DE SUBSANCIÓN**

Nuestra oferta fue requerida para subsanar y aclarar aspectos de tecnología y aspectos técnicos requeridos por la **PREVISORA COMPANÍA DE SEGUROS S.A.**, expresando mediante correo electrónico que **"en razón al trámite de evaluación de la propuesta enviada por ustedes, dentro del proceso contractual de invitación abierta No. 002-2022, solicitamos las siguientes aclaraciones"**

A continuación se relacionan los pantallazos de las solicitudes de subsanación y aclaración:

Correo enviado por **PREVISORA S.A.**, el día 04 de marzo de 2022

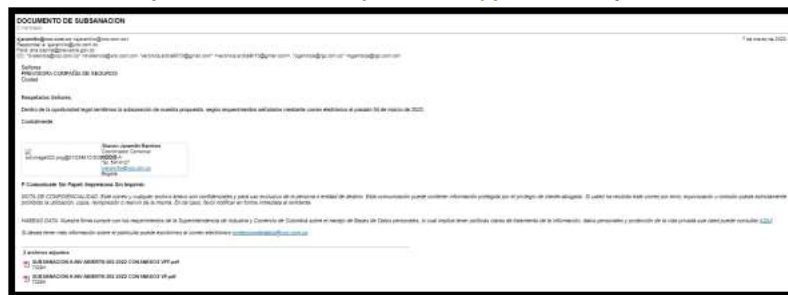




Correo enviado por PREVISORA S.A., el día 04 de marzo de 2022



Correo enviado por la UT AUDITAR 2022 con el documento de subsanación, el día 07 de marzo de 2022 (fecha límite establecida por la entidad, para subsanar)



Correo enviado por PREVISORA S.A., el día 08 de marzo de 2022



Correo enviado por la UT AUDITAR 2022 con el documento de subsanación, el día 11 de marzo de 2022 (fecha límite establecida por la entidad, para subsanar)



Por lo anterior, se evidencia que la propuesta sí fue objeto de evaluación por la entidad y no hubo un rechazo de plano de la misma.

Cuando una oferta es rechazada desde su presentación por una **extemporaneidad**, es decir a partir de la fecha cierre del proceso de contratación, no debe ser revisada ni evaluada por el comité técnico evaluador; sino por el contrario manifestar que se encuentra en una causal de rechazo y no esperar a evaluar la propuesta, solicitar subsanaciones y aclaraciones al oferente.

Ahora bien, realizar la publicación del informe de evaluación, y en el mismo indicar que la propuesta se encuentra inmersa en una causal de rechazo, porque se recibió con posterioridad a la fecha y hora fijada, para el cierre de la invitación abierta; resulta improcedente al no hacerlo en el momento del cierre, máxime cuando la oferta se evaluó fuimos requeridos y presentamos oportunamente las subsanaciones.

### TERCERO: EN CUANTO A LA RADICACIÓN DE LA OFERTA

La oferta se radicó exactamente a la 1:00 pm de acuerdo al siguiente pantallazo:



Lo anterior es muestra de que la propuesta fue cargada en el repositorio oficial previo a la hora límite exigida por la entidad, la 1:00 PM del día 28 de febrero 2022. Así mismo, se hace énfasis en que la hora máxima de entrega está delimitada por la totalidad de segundos que comprende un minuto, es decir 60. Según la exigencia de la entidad, se debía presentar la propuesta hasta la 1:00 PM, según la Adenda número 4:

1.20 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA	
ACTIVIDAD	PLAZO
Publicación del documento de condiciones definitivas en la página Web y apertura del proceso de contratación.	01 de febrero 2022
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas	07 de febrero 2022
Respuestas de observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas	14 de febrero 2022
Entrega de propuestas	28 de febrero de 2022 A partir de las 8:00 am y hasta la 1:00pm, vía correo electrónico
Audiencia de Cierre de la invitación abierta	28 de febrero de 2022 a las 3:00 pm mediante evento en vivo en la herramienta Microsoft Teams

Se sobre entiende que la hora máxima según dicho plazo fue hasta la 1:00 PM.

Ahora bien, existe un vacío jurídico al hecho que la Entidad indicó **01:00 p.m.**, no determinó con segundos la entrega, nunca puntualizó que la recepción de la oferta fuera a la 01:00 p.m. en punto, siempre solicitó que fuera hasta la 1:00 p.m. (**hasta**, se traduce en menor o igual, es decir que se entiende extemporánea si se hubiese cargado a la 1:01 p.m.); **las 13:00:53 p.m. son equivalentes a las 13:00 p.m., que es a su vez igual a la 01:00 p.m. plazo máximo para carque de la oferta.**

Así las cosas fue absolutamente claro que nuestra oferta fue entregada a la 01:00 p.m., tal cual como se exigió en los pliegos. Nótese que en las treinta y tres (33) ocasiones donde aparece la palabra cierre del proceso, y en la única vez que se distingue la hora de cierre que se encuentra en la página dos (02), indica la Entidad hasta la 01:00 p.m.

Es así como, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por PREVISORA S.A., la invitación para audiencia de cierre se haría bajo dos reglas:

1. A los correos electrónicos de los proponentes.
2. Solo a los proponentes de los que se recibió las **"propuestas en término"**

LA PREVISORA S.A. enviará la invitación a cada uno de los correos electrónicos desde los cuales se recibieron las propuestas en término, indicando el link de ingreso al evento (en vivo) con el fin de que los

En este orden la Unión Temporal AUDITAR 2022, al ser citada a la audiencia de cierre fue aceptada por Previsora S.A. como "entidad proponente" al haber presentado en tiempo la oferta tal como lo indicó REGLA ESTABLECIDA POR DICHA ENTIDAD COMO PREMISA INICIAL PARA CONTINUAR EL PROCESO DE SELECCIÓN Y ADJUDICACIÓN DENTRO DE LA INVITACIÓN ABIERTA No. 002-2022.

De la lectura de los términos y condiciones fijados por la Previsora S.A., antes transcrita, se evidencia que se establecieron las reglas para el procedimiento de participar dentro del trámite de selección del proveedor dentro de la Invitación Abierta de la referencia, específicamente para el caso, en lo que se refiere a la fase inicial del proceso, esto es la audiencia de cierre en la cual SOLO PARTICIPARÍAN LAS ENTIDADES QUE PRESENTARON PROPUESTAS EN TÉRMINO, razón por la cual, resulta aplicable a este trámite de Invitación Abierta No. 002-2022, lo mismo las normas contenidas en la Constitución Política y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, entre las cuales se destaca el respeto al DEBIDO PROCESO, tal y como lo reconoce en reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional.

Por tanto, si la regla fijada por la Previsora S.A. en cita señaló que a la audiencia de cierre de propuestas sería citada a los correos de las propuestas presentas en término y bajo la consideración de que la UT AUDITAR 2022 fue citada a dicha audiencia y compareció, se entiende necesariamente en derecho que esta UT proponente fue aceptada por Previsora S.A. como entidad proponente en tiempo cifiéndonos estrictamente a la facultad que tiene la Previsora S.A. de fijar sus reglas para el recibo, evaluación y adjudicación de propuestas dentro del trámite de la aludida invitación abierta.

En efecto, ante la posición asumida por Previsora S.A. de aceptar como propuesta en término la presentada por la UT AUDITAR 2022 por tanto ser citada esta UT a la audiencia de cierre, se produjo la expectativa de esta UT ante dicha conducta de la Previsora S.A., en un grado de confianza, sinceridad, seriedad y veracidad, ocasionando una protección legal y constitucional y confiando de buena fe que no variarían las circunstancias que rodean el proceso de la invitación abierta.

En este contexto lo ha precisado tanto el Consejo de Estado como la Corte Constitucional al referirse al "principio de confianza legítima" principio que funciona entonces como un límite a las actividades de las autoridades, que pretende hacerle frente a eventuales **modificaciones intempestivas** en su manera tradicional de proceder, situación que además puede poner en riesgo el principio de seguridad jurídica. Se trata pues, de un ideal ético que es jurídicamente exigible. Por lo tanto, esa confianza que los ciudadanos tienen

frente a la estabilidad que se espera de los entes estatales, debe ser respetada y protegida por el juez constitucional.

Así, la Corte Constitucional ha precisado que del principio de la buena fe se desprende el de confianza legítima, que pretende que la Administración se abstenga de modificar "situaciones jurídicas originadas en actuaciones precedentes que generan expectativas justificadas (y en ese sentido legítimas) en los ciudadanos, **con base en la seriedad que -se presume- informa las actuaciones de las autoridades públicas, en virtud del principio de buena fe y de la inadmisibilidad de conductas arbitrarias**, que caracteriza al estado constitucional de derecho". (1) (negrilla fuera de texto)

Resulta oportuno también mencionar para el caso concreto, lo decantado por la Corte Constitucional en la Sentencia T-453/18, Referencia: Expediente T- 6.593.422,

*"4. La buena fe y el principio de confianza legítima*

*Esta Corte se ha ocupado en varias ocasiones de estudiar el principio de la buena fe, y ha señalado que se trata de un pilar fundamental de nuestro ordenamiento jurídico, que orienta las relaciones entre particulares y entre éstos y la administración, buscando que se **desarrollen en términos de confianza y estabilidad** [44]. El principio de buena fe puede entenderse como un mandato de "honestidad, confianza, rectitud, decoro y credibilidad que acompaña la palabra comprometida (...) permite a las partes presumir la seriedad en los actos de los demás, dota de (...) estabilidad al tránsito jurídico y obliga a las autoridades a mantener cierto grado de coherencia en su proceder a través del tiempo".[45]*

*En concordancia con lo anterior, la buena fe tiene como objetivo erradicar actuaciones arbitrarias por parte de las autoridades públicas pues pretende "que las actuaciones del Estado y los particulares se cñan a un considerable nivel de certeza y previsibilidad, en lugar de dirigirse por impulsos caprichosos, arbitrarios e intempestivos."[46] Sobre este último aspecto, la jurisprudencia constitucional ha señalado que dicho principio rige todas las actuaciones y procedimientos de las entidades públicas, toda vez que uno de sus fines es "garantizar que las expectativas que legalmente le surgen al particular se concreten de manera efectiva y adecuada."[47]*

*Del principio de la buena fe se desprende el de confianza legítima, que pretende que la Administración se abstenga de modificar "situaciones jurídicas originadas en actuaciones precedentes que generan expectativas justificadas (y en ese sentido legítimas) en los ciudadanos, con base en la seriedad que -se presume- informa las actuaciones de las autoridades públicas, en virtud del principio de buena fe y de la inadmisibilidad de conductas arbitrarias, que caracteriza al estado constitucional de derecho".[48]*

En suma, para la Corte Constitucional la confianza legítima protege las razones objetivas con las que cuenta un ciudadano que le permiten inferir la consolidación de un derecho que no ha adquirido. Por ello, ***no resulta constitucionalmente admisible que la administración quebrante de manera intempestiva la confianza que había creado con su conducta en los ciudadanos, más aún, cuando con ello puede afectar derechos fundamentales [49].***

Bajo el principio de confianza legítima, la Entidad en sus actuaciones desde la audiencia de cierre del proceso de fecha 28 de febrero de 2022 las 03:00 p.m., y hasta la fecha de publicación del informe de evaluación realizada el 16 de marzo de los corridos, se dirigió a nosotros como oferente habilitado en el proceso, evaluando la oferta, efectuando una visita técnica y requiriendo aspectos subsanables en varias ocasiones. Cabe resaltar que dicha visita contó con toda la rigurosidad en la verificación técnica de aspectos tecnológicos y de infraestructura; tan habilitada estaba la UT AUDITAR 2022, que el comité evaluador visitó las sedes de las dos empresas unionistas, dedicando prácticamente un día hábil. Esta situación cambió intempestivamente bajo un argumento que como ya se demostró a lo largo del documento no es válido; además esta situación nos fue notificada con posterioridad a la celebración de la audiencia de cierre (y todo el interregno de evaluación), que es el momento procesal para alegar extemporaneidad de la oferta, la cual tiene un efecto inmediato que es el rechazo de la oferta y no la apertura del sobre económico.

Finalmente y en gracia de discusión, ante la discrepancia en la aplicación de plazos y términos debe acudir al sistema de cómputo del tiempo que aplica a nuestro derecho colombiano, previsto tanto en el **Código Civil como en el Código de Comercio**, regulación que provee reglas para solucionar estos conflictos al disponer que si bien no dice respecto de la última hora de un plazo, dicho vacío se debe llenar aplicando las normas que disciplinan idéntico asunto en materia de días hábiles (2), en esa medida, la última hora del plazo debe ser hábil, y de no serlo se trasladará hasta la primera hora hábil siguiente, sea del día, mes o año venidero, pues donde la ley no distingue no le es dado al intérprete distinguir.

Expresamente dispone la ley que cuando se utiliza "la expresión dentro de tantas horas, u otras semejante, **designa un tiempo que se extiende hasta el último minuto de la última hora inclusive**" (inc. 2.º art. 68 C.C.) (negrilla y subraya fuera de texto), lo cual reafirma que la última hora de un plazo fijado también en horas, siempre incluye toda la última hora del cómputo. En este sentido, **la última hora de un plazo correrá hasta el último segundo de la última hora fijada.**

Atendiendo estas premisas de orden estrictamente legal, se precisa que Previsora S.A. a bien tuvo, haber invitado a la UT AUDITAR 2022 a la audiencia de cierre aludida, por considerar que la propuesta presentada por esta UT, se realizó en

término, por lo que no es admisible que en la etapa final se cambie de posición y se desconozcan las reglas legales y las fijadas por esa entidad.

Por lo expuesto anteriormente, se solicita a la Entidad, modificar el acta de cierre, publicar la evaluación que ya realizaron a nuestra oferta, etapa de evaluación que presumimos ya se surtió de acuerdo a los requerimientos realizados a la UT AUDITAR 2022 previos a la publicación del informe, en especial lo ocurrido en la visita realizada, en aras que se respeten los lineamientos procesales que se endilgan de las actuaciones administrativas, ya que no existe trámite alguno de esta naturaleza que no dependa estrictamente del cumplimiento de los principios esenciales contenidos en la carta política, ni mucho es posible jurídicamente en términos de respeto al debido proceso, contradicción y legalidad, un decisión que se establezca contrariando las reglas fijadas, en el caso concreto para participar en una invitación abierta.

## RESPUESTA:

Es importante aclarar que no se establece un término para la publicación del acta de cierre, por lo cual LA PREVISORA se rige bajo lo perceptuado en su manual o según las normas procedimentales

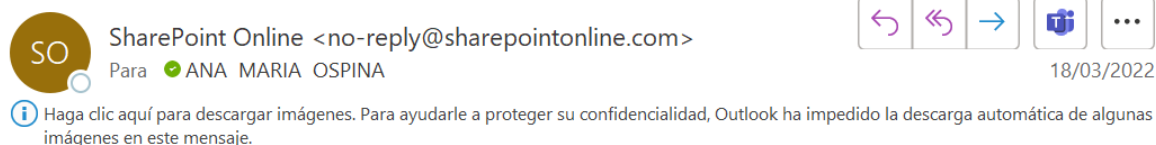
Página 102 de 110 FO-BIE-021-V1

recurrentes en los procesos que se llevan a cabo dentro de la compañía, siempre respetando los principios y garantizando la legalidad del proceso.

En segundo lugar en la audiencia de cierre proyectó lo establecido en el documento de condiciones definitivas para que los proponentes conocieran la información relevante de las propuestas recibidas digitalmente, la revelación de la contraseña (en caso de que la tengan) correspondiente del archivo de aspectos calificables por parte de cada uno de los proponentes, el valor de la oferta económica, las condiciones de la póliza de seriedad de la propuesta demás observaciones que a juicio del comité evaluador designado para el proceso y asistente a la audiencia se consideren necesarias.

Respecto a la copia de la grabación de la audiencia de cierre es pertinente indicar que LA UT AUDITAR 2022 si tuvo acceso a la misma el día 18 de marzo de 2022 tal y como se evidencia en los pantallazos adjuntos.

### sjaramillo usó correctamente el vínculo a "AUDIENCIA DE CIERRE"

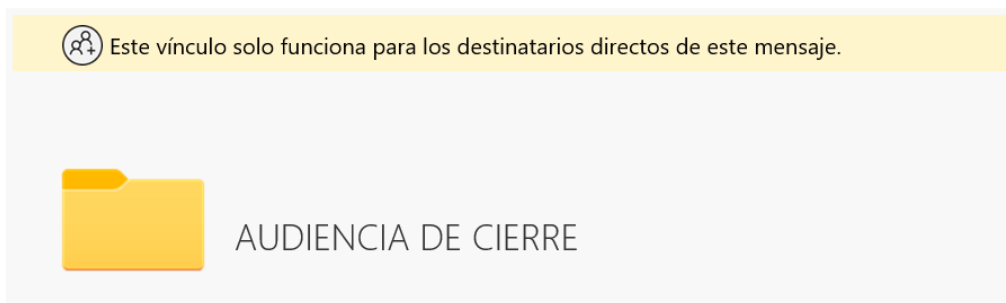


SharePoint Online <no-reply@sharepointonline.com>  
Para ANA MARIA OSPINA  
18/03/2022

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

sjaramillo <[sjaramillo@vco.com.co](mailto:sjaramillo@vco.com.co)> ha abierto el vínculo a "AUDIENCIA DE CIERRE" que enviaste

Si esta situación es inesperada, puedes abrir la carpeta y administrar sus permisos de uso compartido haciendo clic [aquí](#).



Este vínculo solo funciona para los destinatarios directos de este mensaje.

**AUDIENCIA DE CIERRE**

ANA MARIA OSPINA compartió la carpeta "AUDIENCIA DE CIERRE" contigo.



ANA MARIA OSPINA

Para  sjaramillo



18/03/2022

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.



## ANA MARIA OSPINA compartió una carpeta contigo

Aquí está la carpeta que ANA MARIA OSPINA compartió contigo.

AUDIENCIA DE CIERRE

Respecto a los correos adjuntos, se debe tener en cuenta que la extemporaneidad no fue evidente al momento de llegada de la propuesta 13:01 debido a que no contabamos en ese momento con el reporte que se realiza desde el servidor de la hora exacta de llegada de las propuestas, puesto que existe una diferencia en algunos correos entre la hora de llegada al servidor y la hora en que se refleja en cada correo corporativo, como se puede evidenciar en el acta de cierre este reporte tiene una diferencia entre uno a dos minutos, por lo mismo es un hecho del cual no se podía evidenciar al instante de llegada, ni presentar su rechazo inmediato para no incurrir en acciones que llegaran a afectar el proceso, debido a que necesitabamos el acceso a la información del servidor.

28 feb. 2022 12:54:39

licitaciones@agsamericas.com

contratacion@previsora.gov.co

PROPUESTA AGS COLOMBIA S.A.S - I... Delivered



PROPUESTA AGS COLOMBIA S.A.S - INVITACION ABIERTA No. 002 de 2022

**L** licitaciones@agsamericas.com  
Para  contratación;  ANA MARIA OSPINA  
CC  cdrodriguez@agsamericas.com;  lcardenas@agsamericas.com

Responder Responder a todos Responder  
lunes 28/02/2022 12:58

Algunos contactos que recibieron este mensaje no suelen recibir correo electrónico de [licitaciones@agsamericas.com](mailto:licitaciones@agsamericas.com). [Por qué esto es importante](#)

Cordial Saludo;

Contratante: PREVISORA SEGUROS S.A.  
Proponente: AGS COLOMBIA S.A.S  
Referencia: INVITACION DE MERITOS No. 002 de 2022.  
Folios: 532 (documentos habilitantes)  
teléfono: 3124525892  
Dirección: Cr 68ª No. 19 – 16 – Cr 45 No. 101 -10  
Correo: [Licitaciones@agsamericas.com](mailto:Licitaciones@agsamericas.com)

Agradecemos de ante mano la confianza de LA PREVISORA SEGUROS S.A.S, estamos convencidos que apoyaremos y acompañaremos a la Compañía en los propósitos misionales y organizacionales con la mas alta calidad, eficacia y eficiencia.

A continuación nuestro Link de descarga de los documentos habilitantes:

<input type="checkbox"/>	28 feb. 2022 12:58:15	ana.cruz@grupomok.com	contratacion@previsora.gov.co	Remisión oferta Invitación Pública 00...	Delivered
--------------------------	-----------------------	-----------------------	-------------------------------	--	-----------

Remision oferta Invitacion Pública 002 - 2022 - GRUPO MOK - PREVISORA SEGUROS

**AC** Ana Cruz Cortes <ana.cruz@grupomok.com>  
Para  ADRIANA MARCELA GARCIA;  contratacion  
Respondió a este mensaje el 28/02/2022 13:08.  
Mensaje enviado con importancia Alta.

Responder Responder a todos Responder  
lunes 28/02/2022 12:58

Algunos contactos que recibieron este mensaje no suelen recibir correo electrónico de [ana.cruz@grupomok.com](mailto:ana.cruz@grupomok.com). [Por qué esto es importante](#)

Apreciados Señores, buenos días

Dando alcance a lo solicitado en el asunto de la referencia, en cumplimiento del cronograma establecido y encontrándonos en términos legales, a continuación adjunto documento de oferta y anexos solicitados para atender la solicitud de Invitación Pública 002-2022 para "contratar la auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía."

Por el peso de la información y sus anexos enviaos los siguientes LINK de acceso:

<https://nube.grupomok.com.co/index.php/apps/files/?dir=Otros&fileid=452102>

Saludos

<input type="checkbox"/>	Fecha (UTC -05:00) ▼	Remitente	Destinatario	Asunto	Estado
<input type="checkbox"/>	28 feb. 2022 13:00:53	veronica.ardila9010@gmail.com	contratacion@previsora.gov.co	PROPUESTA PREVISORA UT AUDITAR ...	Delivered

PROPUESTA PREVISORA UT AUDITAR 2022

**VA** veronica ardila <veronica.ardila9010@gmail.com>  
Para  contratacion;  ANA MARIA OSPINA

Responder Responder a todos Responder  
lunes 28/02/2022 13:01

Algunos contactos que recibieron este mensaje no suelen recibir correo electrónico de [veronica.ardila9010@gmail.com](mailto:veronica.ardila9010@gmail.com). [Por qué esto es importante](#)

Adjunto link con propuesta

[https://drive.google.com/drive/folders/102jLUzponmj124v79\\_oNOp55YdS\\_XL0C?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/102jLUzponmj124v79_oNOp55YdS_XL0C?usp=sharing)

Respecto a la extemporaneidad es importante resaltar que no basta con que la propuesta saliera del correo de LA UT AUDITAR 2022 a la 1:00 pm hora límite respecto al cierre del proceso, con relación a esto el documento de condiciones definitivas establece lo siguiente:

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

Teniendo en cuenta lo anterior es obligación y deber del interesado a presentar propuesta que la misma se **RECIBA** dentro del termino para la entrega, no que ésta sea enviada a la hora máxima de la entrega de propuestas, teniendo en cuenta además que el proceso se publicó el 1° de febrero de 2022, tiempo suficiente para que los interesados presentaran sus ofertas y enviarlas en término, para evitar incurrir en situaciones como la generada con el recibo extemporáneo de la oferta.

## COMUNICACIÓN AGS S.A.S ENVIADA A PRESIDENCIA

Bogotá D.C. 24 de marzo de 2022

**Doctor**  
**ÁLVARO HERNÁN VÉLEZ MILLÁN**  
**Presidente**  
**LA PREVISORA S.A COMPAÑÍA DE SEGUROS**  
**Ciudad**

**Referencia:** Vicios de la Invitación Abierta No. 02 de 2022.

Respetado Doctor Vélez,

Como es de su conocimiento, actualmente se encuentra adelantando el proceso de contratación a través de la **Invitación Abierta No. 002**, que tiene por objeto *“contratar la auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía”* cuya cuantía estimada es de treinta mil ciento un millones ochocientos catorce mil trescientos veintiséis pesos (\$30.101.814.326).

Ahora bien, nuestra compañía en el marco del proceso, conforme a las reglas previstas en los términos de la Invitación, presentó propuesta con la confianza que esta sería evaluada de manera objetiva y conforme a las reglas establecidas en la Invitación, amparadas en el **Manual de Contratación**, el **Código de Ética** y el **Código de Buen Gobierno** que deben acompañar la actividad contractual de **LA PREVISORA SEGUROS S.A.**

A pesar de lo anterior, en el desarrollo de este proceso han sucedido varios hechos que dejan un manto de duda con relación al quehacer de **LA PREVISORA** para la respectiva selección del contratista. La preocupación no es menor, si se tiene en cuenta que, en el sector de servicios de auditoría en salud existió desde el comienzo de la Invitación, desconfianza e inclusive desinterés en presentar oferta, no porque el contrato no resultara viable o atractivo, sino porque varias empresas interesadas coincidían en afirmar que la Invitación Abierta era el velo para legitimar una decisión que ya estaba tomada, pues se daba por hecho que **LA PREVISORA** contrataría nuevamente con **GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S.**, como se evidencia en las diferentes observaciones de las compañías interesadas durante la Invitación.

Las anteriores afirmaciones estuvieron alentadas también por la **Veeduría Nacional de Salud**, representada por el señor Jose Villamil, quien a través del oficio No. 018-02-02022-0280, señaló de manera expresa el presunto favorecimiento a la compañía **GRUPO MOK** y, advirtiendo en todo caso, que este se estaría materializando a través de la configuración de los términos de la Invitación estableciendo particulares requisitos que ayudaran a **GRUPO MOK**, para desincentivar la pluralidad de oferentes.

Para nuestra Compañía – *hasta entonces* – se trataba de simples cometarios carentes de objetividad, no obstante, posterior al acta cierre de la invitación, en la etapa de evaluación y conforme a la advertencia que precedió esta, ocurrió el primer hecho que llamó nuestra atención referente a la **pluralidad** de oferentes; al proceso de contratación solo nos presentamos tres oferentes: **GRUPO MOK**, **AGS COLOMBIA**, y la **UT AUDITAR**; este último, fue rechazado debido a que su propuesta fue presentada de manera extemporánea.

Aunado a la deficiente participación en la Invitación, se suma que en la etapa de evaluación mientras a **AGS COLOMBIA**, se le hicieron solamente requerimientos con relación a formalidades de documentos y datos de contacto de certificaciones, al proponente **GRUPO MOK**, le fue permitido completar su oferta técnica y aspectos sustanciales que no fueron acreditados en debida forma en su propuesta. El hecho sorprende más, con la publicación de la evaluación donde **LA PREVISORA** manifiesta que nuestra oferta **no cumple** los aspectos técnicos, mientras que la del proponente **GRUPO MOK** cumple con absolutamente todos los requisitos jurídicos, financieros y técnicos, lo que nos lleva a preguntar: ¿Por qué mientras a **GRUPO MOK** le fue requerida y aceptada la subsanación de sus aspectos técnicos, a la propuesta de **AGS COLOMBIA** no le fue dada la oportunidad ni solicitada esta subsanación en la etapa para tal fin?

También sea la oportunidad para manifestar nuestro desconcierto y desacuerdo frente a la publicación de la información sensible de nuestra compañía, tales como estados financieros y aspectos técnicos fundamentales relacionados con el Know-How, relaciones comerciales y nuestro equipo directivo, susceptibles de ser transmitidos a terceros y que en todo caso, junto con nuestra propuesta se aportó documento solicitando la reserva legal de estos, sin embargo, esta solicitud fue desechada de plano sin siquiera justificar razones para hacerlo.

Adicional a todo lo anterior, y que de manera expresa queremos hacérselo saber, para que en la medida de lo posible y de la manera más respetuosa, usted pueda evaluar estos hechos de forma objetiva, que también pre constituyen prueba y podrían obrar de esta manera eventualmente; tiene que ver con el aplazamiento injustificado de la publicación del informe de resultado del proceso, que estaba previsto para el día 23 de marzo de 2022 y que fue postergado ampliamente para el día 28 del mismo mes. Este aplazamiento siembra más dudas con relación al manejo del proceso de contratación por parte del comité asesor de contratación, y el presunto favorecimiento al proponente **GRUPO MOK**.

En consecuencia, respetuosamente reiteramos nuestra solicitud de evaluar con las áreas involucradas tanto en el proceso de evaluación, como las de control interno de **LA PREVISORA**, para garantizar los principios de *c. Igualdad e Imparcialidad, g. Transparencia, y i. Selección objetiva*, que se contemplan en el Manual de Contratación de la compañía de seguros.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a sus importantes comentarios.

## RESPUESTA:

Para dar respuesta a las observaciones planteadas anteriormente es pertinente indicar que **LA PREVISORA S.A.** de acuerdo con la normatividad que le es aplicable teniendo en cuenta su régimen contractual, ha actuado con apego a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad. En virtud de los anteriores principios **LA PREVISORA**

**S.A** ha dado el mismo trato y protección respecto a las empresas interesadas en el proceso de invitación abierta 002-2022.

Teniendo en cuenta lo anterior el equipo verificador y el comité evaluador procedió según lo indicado en el documento de condiciones definitivas en el cual se estableció lo siguiente:

***"6.1.8. SUBSANACIONES Y ACLARACIONES DENTRO DEL PROCESO***

*Procederá en cualquier momento a solicitud de LA PREVISORA, la aclaración de cualquier documento o afirmación efectuada por el proponente en su propuesta, siempre que haya expresiones equívocas, confusas o aparentemente contradictorias, de manera que él mismo pueda aclarar su sentido sin alterar el alcance de su propuesta, la cual deberá efectuarse dentro de los plazos establecidos en el cronograma. En el caso que la aclaración presentada implique una modificación de la propuesta, la respuesta no se tendrá en cuenta."*

***"1.17. EVALUACIÓN***

***Procedimiento:***

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

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

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

Por lo cual se generó una solicitud de aclaraciones y subsanaciones pertinentes el día trece (13) de abril de 2022, de acuerdo al análisis efectuado por el equipo verificador y las observaciones allegadas al informe de verificación de requisitos mínimos habilitantes, esto en desarrollo del principio de eficacia sobre aquellos aspectos que no eran susceptibles de puntaje y que permitirían a la compañía garantizar tomar las decisiones objetivas y adecuadas.

Por consiguiente sus observaciones, aclaraciones y subsanaciones se analizaron y fueron tenidos en cuenta teniendo como referente normativo entre otros lo dispuesto en el párrafo primero del artículo quinto de la ley 1882 de 2018 el cual dispone lo siguiente:

*PARÁGRAFO 1. La ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no necesarios para la comparación de las propuestas no servirán de título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos hechos. En consecuencia, todos aquellos requisitos de la propuesta que no afecten la asignación de puntaje deberán*

Página 108 de 110 FO-BIE-021-V1

*ser solicitados por las entidades estatales y deberán ser entregados por los proponentes hasta el término de traslado del informe de evaluación que corresponda a cada modalidad de selección.*

Aunado a lo anterior, mediante respuesta a consulta No 4201912000005056 emitida por Colombia Compra Eficiente, el ente rector de la contratación estatal se pronunció de la posibilidad de subsanar aquellos requisitos que no otorgan puntaje hasta el traslado de la evaluación de la siguiente forma:

*“La Ley 1150 de 2007, en el artículo 5, parágrafo 11, en su texto original, indicó que la ausencia de requisitos o la falta de documentos que no son necesarios para la comparación de las ofertas no servirán de título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos hechos. En este sentido, los proponentes podrían subsanar todos aquellos documentos que no asignarán puntaje en cualquier momento, hasta la adjudicación. (...)”*

*De esta forma, el sentido original de la Ley 1150 de 2007 al regular la subsanabilidad fue determinar como criterio para establecer qué es o no subsanable, si la falta de documentos o la ausencia de requisitos referentes a la futura contratación o al proponente afecta o no el puntaje del proceso, y si afecta el puntaje no será posible subsanarlo. En virtud del numeral 1, artículo 5 de la Ley 1150 de 2007 se identificaron cuáles son los requisitos habilitantes, y frente a los cuales las entidades estatales no les otorgan puntaje, tales como, la capacidad jurídica, financiera y organizacional y las condiciones de experiencia, salvo en los procesos de consultoría, que a esta última es posible otorgarle puntaje. (...)”*

*En este sentido, la experiencia, al ser un requisito habilitante, el proponente podrá subsanar este requisito hasta el término de traslado del informe de evaluación; y, por consiguiente, aportar la experiencia con la que contaba el proponente hasta antes del cierre del proceso.*

*De esta forma, el oferente podrá acreditar su experiencia con certificaciones de contratos diferentes a los inicialmente aportados, siempre que acrediten la experiencia adquirida antes del cierre del proceso. Si las certificaciones prueban que la experiencia del proponente se adquirió con posterioridad al cierre del proceso no se podrá aportar, porque esto implicará una mejora, adición o complemento de la oferta.” (Subraya y negrita fuera de texto)*

Por otro lado, mediante sentencia No 2005-01178 del 29 de julio de 2015 de la Sección Tercera del Consejo de Estado, Magistrado Ponente Jaime Orlando Santofimio Gamboa, se pronunció sobre el derecho que tiene el proponente para subsanar sus errores y acreditar adecuadamente los requisitos exigidos por el pliego de condiciones, así:

*“(...) la subsanabilidad se entiende como una carga inherente a la administración, dentro de su deber de verificación del cumplimiento de las exigencias y requisitos efectuados en el pliego por parte de la entidad pública y se convierte indefectiblemente en un derecho del*

*proponente, derivado del artículo 209 de la constitución política. si las entidades contratantes no conceden a los proponentes la oportunidad de corregir la oferta dudosa o que no se comprende, en aquellos aspectos susceptibles de corregirse, violan el derecho del oferente a hacerlo, e incumplirían la obligación que les asigna la ley."*

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, LA PREVISORA S.A garantizó a los proponentes la posibilidad de subsanar una vez presentados el informe de evaluación, mediante el cual se presentaron varias observaciones por las cuales era necesario un análisis adicional y en dado caso subsanarse para así analizar la situación actual del proceso, por lo cual la solicitud para subsanar y las respuestas presentadas se enmarcaron en la normatividad vigente en materia contractual y de acuerdo con los pronunciamientos contenidos en la jurisprudencia y las orientaciones que al respecto ha emitido Colombia Compra Eficiente.

