



LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS

INVITACIÓN ABIERTA No. 011 – 2022

VICEPRESIDENCIA DE INDEMNIZACIONES

“LA PREVISORA S.A. REQUIERE CONTRATAR LA AUDITORÍA CONCURRENTES, 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.”

BOGOTÁ D.C. JUNIO 2022

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 OBJETO

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

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

La Previsora S.A. Compañía de Seguros, en adelante **LA PREVISORA S.A.**, está interesada en recibir propuesta para la contratación de 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.

Así mismo, se busca que las firmas que presenten sus propuestas tengan un alto grado de iniciativas y herramientas que prevengan, detecten y mitiguen el fraude, así como un alto grado de automatización, utilización de herramientas de robótica, analítica de datos, herramientas de autogestión para los reclamantes (beneficiario del contrato de seguro), mecanismos de seguridad de la información y ciberseguridad y en general todas aquellas herramientas tecnológicas que ayuden al control del gasto, la disminución de tiempos y costos de operación y la toma de decisiones oportunas.

En promedio durante el 2021 y hasta marzo de 2022 se tramitaron/recibieron **38.979** reclamaciones mensuales de SOAT y de Accidentes Personales, así:

MES	TIPO DE CUENTAS			TOTALES	% DIST.			TOTALES
	Nuevas	Reconsideraciones	Conciliaciones		Nuevas	Reconsideraciones	Conciliaciones	
ene-21	14,773	8,785	2,382	25,940	57%	34%	9%	100%
feb-21	15,625	11,493	2,473	29,591	53%	39%	8%	100%
mar-21	17,746	9,112	4,655	31,513	56%	29%	15%	100%
abr-21	19,496	10,123	3,857	33,476	58%	30%	12%	100%
may-21	17,747	8,489	4,816	31,052	57%	27%	16%	100%
jun-21	21,869	9,944	3,056	34,869	63%	29%	9%	100%
jul-21	23,738	13,432	2,248	39,418	60%	34%	6%	100%
ago-21	25,851	13,616	3,708	43,175	60%	32%	9%	100%
sep-21	27,474	13,158	1,913	42,545	65%	31%	4%	100%
oct-21	25,508	12,354	2,543	40,405	63%	31%	6%	100%
nov-21	31,029	12,969	1,885	45,883	68%	28%	4%	100%
dic-21	32,953	14,116	2,101	49,170	67%	29%	4%	100%
ene-22	25,672	14,926	895	41,493	62%	36%	2%	100%
feb-22	27,390	17,352	2,794	47,536	58%	37%	6%	100%
mar-22	24,141	17,083	3,165	44,390	54%	38%	7%	100%
abr-22	27,957	13,685	1,568	43,209	65%	32%	4%	100%
TOTALES	378,969	200,637	44,059	623,665	61%	32%	7%	100%
PROMEDIO MES	23,686	12,540	2,754	38,979	61%	32%	7%	100%

Información por amparo Soat:

AMPARO	AÑO RADICACIÓN		TOTAL	
	2021	a abril 2022	Cant.	% dist.
Gastos Médicos, Quirúrgicos, Farmacéuticos y Hosp.	399,946	149,624	549,570	89%
Gastos de Transporte y Movilización de Víctimas	46,001	17,838	63,839	10%
Incapacidad Permanente	3,336	1,469	4,805	1%
Muerte y Gastos funerarios	2,053	675	2,728	0%
TOTALES	451,336	169,606	620,942	100%

Información por amparo AP:

AMPARO	AÑO RADICACIÓN		TOTAL	
	2021	a abril 2022	Cant.	% dist.
Gastos médicos	1,920	524	2,444	90%
Gastos de traslado	8	96	104	4%
Muerte accidental / natural / cualquier causa	69	21	90	3%
Otros amparos	69	16	85	3%
TOTALES	2,066	657	2,723	100%

1.2 APERTURA Y CIERRE DEL PROCESO

La apertura del presente proceso de selección se da con la publicación en la página web de **LA PREVISORA S.A.** www.previsora.gov.co del presente documento de condiciones definitivas y se cerrará el día señalado en el numeral 1.21 CRONOGRAMA DEL PROCESO, fecha en la cual las propuestas deberán ser enviadas vía correo electrónico entre las 8:00:00 am y la 1:00:00 p.m).

1.3 FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL

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

LA PREVISORA S.A. garantiza que cuenta con el presupuesto necesario para contratar el desarrollo del objeto de esta invitación, presupuesto que se encuentra respaldado mediante el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2022000258 de fecha 21 de enero de 2022, expedido por la Gerencia de Planeación Financiera.

La propuesta que exceda del presupuesto oficial será rechazada de plano. Todas las propuestas deberán ser presentadas en pesos colombianos.

1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO

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

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

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

Adicionalmente, en consideración de lo indicado en la numeral **3.3.3 CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS, 3.3.3.6. Auditoría Médica, Técnica y Jurídica, 4. Segmentación monto reclamado**, la tarifa será diferencial entre las reclamaciones menores a \$500.000 (expres) y reclamaciones iguales o mayores a \$500.000, no debiendo ser la tarifa de reclamaciones menores a \$500.000 más del 80% del total de la tarifa.

Cuando se trate de reclamaciones en las cuales únicamente se realice la auditoría médica, se reconocerá el 80% del total de la tarifa pactada.

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

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

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

Las facturas deberán estar acompañadas por una certificación expedida por su Revisor Fiscal o en el evento en que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por su Representante Legal, en el que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social (Salud, Pensión y ARL) de sus empleados y aportes parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

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

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

Impuestos, Tasas y Contribuciones

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

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

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

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

1.5 RIESGOS

Definir los riesgos del proceso **[Ver matriz de riesgo ANEXO 01 – MATRIZ DE RIESGO]**

1.6 GARANTÍAS DEL CONTRATO

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

Garantía de cobertura del riesgo	PRE-CONTRACTUAL	CONTRACTUAL	POST-CONTRACTUAL	Porcentaje (%)	Plazo	Justificación
Cumplimiento	NO	SI	SI	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato.	Debe estar vigente por el plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.	Garantiza los perjuicios derivados de cualquier hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor
Buen manejo del anticipo	NO	NO	NO			
Devolución del pago anticipado	NO	NO	NO			

Garantía de cobertura del riesgo	PRE-CONTRACTUAL	CONTRACTUAL	POST-CONTRACTUAL	Porcentaje (%)	Plazo	Justificación
Pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.	NO	SI	SI	Cinco por ciento (5%) del valor del contrato.	La vigencia de esta garantía deberá ser igual al período de ejecución del contrato y tres (3) años más.	El amparo de pagos de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales cubrirá los perjuicios que se le ocasionen como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones laborales a que esté obligado El Proveedor garantizado, derivadas de la contratación del personal utilizado para la ejecución del contrato amparado en el territorio nacional.
Estabilidad y calidad de obra	NO	NO	NO			
Calidad del servicio	NO	SI	SI	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato.	Debe estar vigente por el plazo de ejecución del contrato y un (1) mes más.	Cubre a LA PREVISORA S.A. contra los perjuicios imputables al proveedor, derivados de la mala calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta las condiciones pactadas en el contrato.
Calidad y correcto funcionamiento de los bienes	NO	NO	NO			
Provisión de repuestos y accesorios	NO	NO	NO			

Garantía de cobertura del riesgo	PRE-CONTRACTUAL	CONTRACTUAL	POST-CONTRACTUAL	Porcentaje (%)	Plazo	Justificación
Responsabilidad Civil Extracontractual (Póliza)	NO	SI	SI	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato	La vigencia de esta garantía deberá ser igual al período de ejecución del contrato y un (01) mes más	La exigencia de este amparo procede a efectos de cubrir los perjuicios que puede sufrir LA PREVISORA S.A. derivados de la responsabilidad extracontractual que surja de las actuaciones, hechos u omisiones de su contratista o de sus subcontratistas. LA PREVISORA S.A. debe estar en la póliza como asegurada y beneficiaria. Esta doble calidad le permite a LA PREVISORA S.A. tener protección cuando un tercero presenta una reclamación por responsabilidad en su contrato (asegurada) o cuando la misma entidad sufra un daño por un hecho, conducta u omisión del contratista y deba reclamar como víctima la indemnización correspondiente (beneficiaria).

Cuando haya lugar a la modificación de la vigencia de los amparos y/o a la modificación del valor asegurado, **EL PROVEEDOR** deberá tramitar dichas modificaciones y entregar a **LA PREVISORA S.A.** los respectivos certificados de modificación.

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

1.7 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

1.7.1 ETAPA DE EMPALME

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

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

1. Levantamiento de información.
2. Divulgación de procedimientos y protocolos.
3. Entrega / migración de información histórica.
4. Desarrollos tecnológicos mínimos requeridos para iniciar la operación.
5. Pruebas y ajustes.
6. Implementación de los servicios objeto de la presente invitación.

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

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

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

1.7.2 ETAPA DE OPERACIÓN

La etapa de operación que tiene establecido un término de duración de tres (3) años iniciará una vez se surta la etapa de empalme y/o se suscriba la correspondiente acta que certifique el inicio de la operación objeto de la presente invitación.

1.8. SUPERVISIÓN

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

1.9 DOMICILIO CONTRACTUAL Y LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

1.10 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE A ESTE PROCESO

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

1.11 CONVOCATORIA VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

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

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

1.12 MODIFICACIÓN Y/O ACLARACIÓN DEL DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS

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

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

1.13 SUSPENSIÓN, MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN

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

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

1.14 RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES Y/O ACLARACIONES

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

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

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

1.15 SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA

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

1.16 PLAZO DE LA INVITACIÓN ABIERTA Y ENTREGA DE PROPUESTAS

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

1.17 CIERRE DEL PROCESO, PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS, ENTREGA/RECEPCIÓN DE LAS PROPUESTAS Y AUDIENCIA DE CIERRE

1.17.1 CIERRE DEL PROCESO Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

El presente proceso se cerrará el día señalado para el efecto en el numeral **1.21 CRONOGRAMA DEL PROCESO** y las propuestas deberán ser enviadas vía correo electrónico a las siguientes direcciones:

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

1.17.2 ENTREGA Y RECEPCIÓN DE LAS PROPUESTAS

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

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

1.17.3 AUDIENCIA DE CIERRE

En la misma fecha establecida para el cierre del proceso a las 04:00:00 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 considere necesarias.

En el evento en que uno de los proponentes no se pueda conectar y si **EL PROPONENTE** no suministró a **LA PREVISORA** la contraseña para abrir el archivo correspondiente a los aspectos calificables, se dará por entendido que la propuesta no fue recibida y por lo cual no se evaluará.

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 S.A.**

1.18 VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

Procedimiento:

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

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

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

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

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

Las respuestas a dichas observaciones se publicarán a través de la página web <https://www.previsora.gov.co> junto con la modificación de la evaluación o el acta de selección o de declaratoria de fallida.

1.19 RESERVA DURANTE EL PROCESO DE VERIFICACIÓN Y 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 el informe de requisitos habilitantes para que presenten las observaciones correspondientes.

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

1.20 SELECCIÓN DEL CONTRATISTA

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

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

Si el proponente seleccionado no suscribe el contrato dentro de un término no superior a ocho (8) días calendario posteriores a la entrega del contrato, **LA PREVISORA S.A.** podrá contratar, dentro de los quince (15) días calendario siguientes con el proponente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta fuere favorable y estuviere vigente a la fecha, en caso contrario, se le requerirá para que la actualice sin que exista lugar a modificaciones que aumenten el valor de la propuesta o desmejoren sus aspectos técnicos, siendo posible mediar negociación que beneficie a **LA PREVISORA S.A.**

1.21 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA

ACTIVIDAD	PLAZO
Publicación del documento de condiciones definitivas en la página Web y apertura del proceso de contratación.	14 de junio 2022
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas y matriz de riesgos.	22 de junio 2022 hasta las 5:00pm
Respuestas de observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas	29 de junio 2022

ACTIVIDAD	PLAZO
Entrega de Propuestas	06 de julio 2022 A partir de las 08:00:00 am y hasta la 01:00:00 pm, vía correo electrónico
Audiencia de Cierre de la invitación abierta	06 de julio 2022 a las 4:00:00 pm mediante evento en vivo en la herramienta Microsoft Teams
Término para evaluación y recibo de documentos de aclaraciones solicitadas	012 de julio 2022
Publicación del Informe de requisitos habilitantes	15 de julio 2022
Recibo de observaciones al informe de requisitos habilitantes	19 de julio 2022 hasta las 05:00:00 pm
Publicación del informe de evaluación	21 de julio 2022
Recibo de observaciones a las evaluaciones	22 de julio 2022 hasta las 05:00:00 pm
Resultado del proceso	25 de julio 2022

Con fundamento en la etapa de observaciones **LA PREVISORA** podrá generar un nuevo informe de evaluación y cuando lo estime pertinente y necesario podrá conceder un nuevo término para que los proponentes conozcan el nuevo resultado.

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

CAPÍTULO II DE LAS PROPUESTAS

2.1 PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Las propuestas deben enviarse vía correo electrónico a las direcciones de correo ya informadas, en forma digital en dos (2) o más archivos en **formato PDF** así:

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

NOTA: Es importante indicar que para los correos de recepción de las propuestas **LA PREVISORA S.A** cuenta con una capacidad de cien (100) megas. **EL PROPONENTE** deberá validar la capacidad (megas) de salida de sus correos. En caso de requerir más de un correo, se solicita que estos se identifiquen en orden, por ejemplo: parte 1, parte 2, parte n...

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

El idioma del presente proceso es el español y por lo tanto, se solicita que todos los documentos y certificaciones a los que se refiere el documento de condiciones definitivas, emitidos en idioma diferente al español, sean presentados en su idioma original y en traducción simple (salvo que se exija expresamente su traducción oficial) al español.

2.2 IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Cada paquete digital deberá presentarse con el siguiente rótulo:

- **LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS.**
- **INVITACIÓN ABIERTA No. 011-2022**
- Nombre o Razón Social del oferente.
- Dirección del oferente.
- Teléfono, Correo Electrónico.

2.3 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

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

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

2.4 CORRESPONDENCIA

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

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

Indicando en el asunto: **INVITACIÓN ABIERTA No. 011-2022**

2.5 VIGENCIA DE LA PROPUESTA

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

2.6 NO SE ACEPTAN PROPUESTAS PARCIALES NI PROPUESTAS CONDICIONADAS

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

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

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

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

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

CAPÍTULO III REQUISITOS HABILITANTES

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

3.1 CAPACIDAD JURÍDICA

Se deberá presentar la propuesta debidamente suscrita por el Representante Legal de la empresa oferente dentro del plazo y en las condiciones establecidas para su entrega.

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

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

3.1.1. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Aportar la carta de presentación de la propuesta, **ANEXO 02 – CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA** del presente documento de condiciones definitivas.

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

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

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

3.1.2. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

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

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

2. Si de este certificado se desprende que las facultades del representante legal se encuentran limitadas para presentar la propuesta y firmar el respectivo contrato, deberá anexarse la correspondiente autorización de la Junta Directiva o de Asamblea General de Accionistas acorde al Código de Comercio, según se anote en los estatutos. Dicha autorización deberá comprender la presentación de la propuesta, la ejecución del contrato y su correspondiente liquidación.

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

4. La empresa deberá tener un tiempo mínimo de constitución de cinco (5) años.

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

Las personas jurídicas integrantes de un consorcio, unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberán acreditar su existencia y representación legal de manera independiente.

Las personas jurídicas extranjeras deben acreditar su existencia y representación legal con el documento idóneo expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio no anterior a tres (3) meses desde la fecha de presentación de la oferta, en el cual conste que el representante legal no tiene limitaciones para contraer obligaciones en nombre de la persona jurídica, o aportando la autorización o documento correspondiente del órgano social directo que lo faculta.

3.1.3. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA

EL PROPONENTE deberá presentar junto con la propuesta una garantía de seriedad de la oferta, expedida a favor de **LA PREVISORA S.A.** con NIT. 860.002.400-2, por una compañía de seguros legalmente habilitada para ello, con **Favor de Entidades Públicas con Régimen Privado de Contratación**, en las siguientes condiciones:

BENEFICIARIO	LA PREVISORA S.A. NIT. 860.002.400-2
AFIANZADO	En el cuerpo de la póliza deberá señalarse el nombre o razón social de la persona jurídica, tal y como figura en el certificado de Existencia y Representación Legal, expedido por la autoridad competente, así como su número de identificación.

	En el caso de las formas asociativas proponentes deberá indicarse, además, el nombre y NIT de cada uno de sus miembros, tal y como figura(n) en el certificado de Existencia y Representación Legal, expedido por la autoridad competente.
VIGENCIA	Sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de cierre del proceso.
CUANTÍA	Por un valor mínimo equivalente al 10% del valor total del presupuesto oficial. En caso de que la propuesta sea presentada por emprendimientos y las empresas de mujeres, cumpliendo los requisitos señalados en el Decreto 1860 de 2021 el valor del amparo será el equivalente al 9% del valor total del presupuesto oficial.
AMPARO	El texto de la garantía deberá indicar textualmente el número, año y objeto del proceso que respalda.
FIRMAS	Deberá estar firmado por quien expide la garantía y por el representante legal de EL PROPONENTE .

La no presentación de la póliza junto con la propuesta con fecha de expedición anterior al de la audiencia de cierre, será causal de **rechazo**.

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

3.1.4. PAZ Y SALVO POR CONCEPTO DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES

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

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

3.1.5. DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE LA FORMA ASOCIATIVA PROPONENTE

Cuando el proponente sea un consorcio, unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades que estén legalmente habilitados para obligarse y desarrollar las actividades de la contratación, deberá adjuntar a la propuesta el documento de constitución en el cual se deben señalar los términos y extensión de la participación de cada uno de los miembros en la propuesta y la ejecución del contrato y en el cual se deben evidenciar como mínimo los siguientes aspectos:

1. La facultad (de no contar con ella) con que actúan para la constitución del consorcio, unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades. Es decir, la correspondiente autorización del órgano social para participar en la constitución de la unión temporal, el consorcio, u otro tipo de asociaciones o sociedades, autorización que debe ser expresa en el documento en el cual conste, identificando la clase y No. del proceso para el cual se confiere la autorización: **INVITACIÓN ABIERTA No. 011 – 2022** en los casos que aplique.
2. El objeto del consorcio, unión temporal, u otro tipo de asociaciones o sociedades, el cual debe ser el mismo del objeto a contratar. En caso de consorcios, uniones temporales u otro tipo de asociaciones o sociedades, el objeto social de todos y cada uno de sus integrantes deberá encontrarse acorde con el objeto de la presente contratación.
3. La duración del consorcio, unión temporal, u otro tipo de asociaciones o sociedades, no podrá ser inferior al plazo del contrato, un año más y su liquidación.
4. Se debe indicar el porcentaje de participación de los miembros del consorcio o unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades. El acuerdo también deberá incluir las actividades que cada miembro desarrollará, o las actividades de las cuales se responsabilizará cada miembro frente a **LA PREVISORA S.A.** Se debe señalar sea el caso que corresponda que todos los integrantes responden solidariamente en caso de incumplimiento.
5. La designación de un representante principal, quien deberá estar facultado para actuar en nombre y en representación del consorcio o unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades. La facultad que se le otorga en particular para proponer, firmar y liquidar el contrato, y en el caso de resultar seleccionados, de ejecutar las obligaciones derivadas del contrato. Igualmente, deberá designarse un suplente que lo reemplace en los casos de ausencia temporal o definitiva del representante legal principal.
6. Determinar las reglas básicas que regulan las relaciones entre los miembros del consorcio o unión temporal u otra forma asociativa proponente.
7. La manifestación expresa de que ninguna de las partes podrá ceder su participación en el consorcio o en la unión temporal a los demás integrantes del mismo, o a un tercero, según sea el caso.

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

9. Si asociación se estructura en un documento privado para su efectividad probatoria se exigirá mínimo la presentación personal de forma y contenido en notaría.

3.1.6. PROPONENTES EXTRANJEROS

Las sociedades o personas jurídicas extranjeras sin sucursal en Colombia, y las personas naturales extranjeras sin domicilio en Colombia, podrán presentar propuesta mediante representante legal o apoderado debidamente constituido e identificado, con domicilio en Colombia, y legalmente facultado para presentar propuesta, suministrar la información solicitada, participar y comprometer a su representado (a) en las diferentes instancias del proceso de selección, celebrar el contrato, ejecutarlo y liquidarlo, así como para representarlas judicial y extrajudicialmente.

En todo caso, los proveedores extranjeros deben presentar ante **LA PREVISORA S.A.** documentos que acrediten y prueben su existencia, conformación, capacidad legal, financiera y organizacional, de acuerdo con la normativa de su país de origen, bien sea con un certificado general de la autoridad competente, una copia del contrato societario, una copia de los estatutos, o cualquier otro documento que pruebe la capacidad legal, el objeto o propósito de la persona jurídica, la información de su representante legal y documento que haga sus veces en su país de origen de los solicitados en este capítulo 3.1. CAPACIDAD JURÍDICA. Las personas jurídicas extranjeras no están obligadas a constituir una sucursal en Colombia para presentar la propuesta; solamente están obligadas a hacerlo cuando son seleccionados para contratos de obra, prestación de servicios, concesión o cualquier otro contrato que para su ejecución requiera presencia constante en Colombia.

NOTA: EL PROPONENTE debe tener en cuenta las disposiciones legales que aplican para la presentación de la documentación requerida, como por ejemplo si su país de origen es miembro de la Convención de la Haya.

3.1.7. RUT

EL PROPONENTE deberá presentar fotocopia del RUT con el fin de acreditar la actividad de la empresa. En caso de unión temporal y/o consorcio u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberán presentar el mencionado documento, por cada uno de sus integrantes

3.1.8. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL PROPONENTE

EL PROPONENTE deberá aportar junto con la oferta, fotocopia legible de la cédula de ciudadanía del representante legal o quien haga sus veces. Si **EL PROPONENTE** se presenta en consorcio, unión temporal

u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar junto con su propuesta, fotocopia de la cédula de ciudadanía de cada uno de los representantes legales de los integrantes de la figura asociativa.

3.1.9. VERIFICACIÓN DE NO INCLUSIÓN EN EL BOLETÍN DE RESPONSABLES FISCALES

EL PROPONENTE y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un consorcio, una unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar junto con su propuesta el certificado que acredite que NO ESTÁ incluido en el BOLETÍN DE RESPONSABLES FISCALES expedido por la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA teniendo en cuenta que se constituye como un requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado. **LA PREVISORA S.A.** verificará su autenticidad.

3.1.10. VERIFICACIÓN DE NO INCLUSIÓN EN EL BOLETÍN DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS

EL PROPONENTE y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un consorcio, una unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar junto con su propuesta el certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, teniendo en cuenta que se constituye como un requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado. **LA PREVISORA S.A.** verificará su autenticidad.

3.1.11. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES JUDICIALES DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 94 del Decreto Ley 0019 de 2013 y con el fin de verificar los antecedentes judiciales del proponente (representante legal de persona jurídica) **EL PROPONENTE** y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un consorcio, unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades deberá aportar el certificado de consulta de los antecedentes judiciales expedidos por la página web de la POLICÍA NACIONAL, el cual será verificado por **LA PREVISORA S.A.**

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

3.1.12. CERTIFICADO DEL SISTEMA REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS – POLICIA NACIONAL

EL PROPONENTE y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un consorcio, una unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar el certificado de la consulta del Sistema de Registro Nacional de Medidas Correctivas realizada a través de la página Web de la Policía Nacional de Colombia – Portal de Servicio al Ciudadano, para verificar si existen multas en mora dentro de los últimos seis (6) meses

anteriores a la fecha de cierre, impuestas por virtud del artículo 183 del Código Nacional de Policía, Ley 1801 de 2016. El certificado será verificado por **LA PREVISORA S.A.**

En caso de que el representante legal de la persona jurídica o de alguno de sus integrantes cuando el mismo sea un consorcio, una unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, registre multas, la propuesta será rechazada.

3.1.13. LISTA RESTRICTIVA DE LAVADO DE ACTIVOS

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

3.1.14. CERTIFICADO DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

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

1. Ni él, ni la persona jurídica que representa, ni el grupo empresarial al que pertenezca (si es el caso), ni los miembros de junta directiva o de socios controlantes, ni sus matrices o subordinadas (si es el caso), los han declarado responsables judicialmente por la comisión de delitos contra la Administración Pública, o de cualquiera de los delitos o faltas contempladas por la Ley 1474 de 2011 y sus normas modificatorias o de cualquiera de las conductas delictivas contempladas por las convenciones o tratados de lucha contra la corrupción suscritos y ratificados por Colombia, de igual forma que tampoco fueron declarados responsables administrativamente por la conducta de soborno transnacional, cuando la conducta delictiva haya sido parte de una política del grupo.

2. No se han beneficiado con la aplicación de un principio de oportunidad por cualquier delito contra la administración pública o el patrimonio del Estado.

3. Acepta las condiciones establecidas en la ley 2014 de 2019 respecto de las inhabilidades sobrevinientes, tanto en el proceso de selección, como en la ejecución del contrato

3.1.15. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

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

3.1.16. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

EL PROPONENTE y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un consorcio, una unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar un documento firmado por su representante legal, en el cual declare lo siguiente:

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

2. Que autoriza, en nombre propio o en representación de **EL PROPONENTE** a **LA PREVISORA S.A.** para realizar el tratamiento de los datos personales compartidos en la presente invitación, dentro de los que se incluyen datos de identificación, datos de contacto, datos financieros, así como datos biométricos, autorización que tendrá las siguientes finalidades: i) Verificar la información suministrada durante el proceso de estudio y contratación, sean estas públicas y privadas de considerarse pertinente, con el fin de comprobar su experiencia y cumplimiento de obligaciones pecuniarias y contractuales; ii) Registrar la información en las bases de datos internas de **LA PREVISORA S.A.**; iii) Contactar vía correo electrónico, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o telefónicamente como actividad propia de la presente invitación, así como para futuras invitaciones para la prestación de los servicios y/o adquisición de bienes; iv) Enviar correos electrónicos, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o contactar telefónicamente en desarrollo de actividades de mercadeo de **LA PREVISORA S.A.**; v) Cumplimiento de obligaciones legales de **LA PREVISORA S.A.**; vi) Atender requerimientos de autoridades competentes en ejercicio de sus funciones; vii) Atender sus peticiones, quejas y reclamos; viii) Conservar la información para fines estadísticos e históricos; ix) Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las Centrales de Información o bases de datos debidamente constituidas, referentes a su comportamiento crediticio, financiero y comercial. x) Cumplir con obligaciones legales en lo que a conservación de información y documentos se refiere. xi) Compartirla con las personas naturales y/o jurídicas que en nombre de **LA PREVISORA S.A.** realizan actividades, durante y después de terminada la relación contractual.

3. Que conoce la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** publicada en la página web www.previsora.gov.co, y que, como titular de la información podrá conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal de las bases de datos de **LA PREVISORA S.A.**, esto último, siempre y cuando no se tenga una relación contractual u obligación legal con **LA PREVISORA S.A.**, además de solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de datos personales, revocar dicho consentimiento, conocer el

uso que se le da a su información, y acceder gratuitamente a los datos objeto de tratamiento al menos una vez al mes por medio de la inclusión de los canales de contacto establecidos.

4. Que cuenta con todas las autorizaciones necesarias para compartir la información personal de las personas que conforman su equipo de trabajo.

5. Que en caso de no ser aprobada su propuesta, y no sea solicitada la documentación transcurridos dos (2) meses desde su presentación, **LA PREVISORA S.A.** podrá eliminar y/o destruir en forma total la información recibida.

3.1.17. INSCRIPCIÓN SARLAFT LA PREVISORA S.A.

EL PROPONENTE SELECCIONADO y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un consorcio, una unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá diligenciar el FORMATO ELECTRONICO DE CONOCIMIENTO CLIENTE que se encuentra en la página web de **LA PREVISORA S.A.** www.previsora.gov.co.

LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho de verificar si los proponentes se encuentran incluidos en las listas de riesgos.

3.1.18. AUTORIZACIÓN Y ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

EL PROPONENTE y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un consorcio, una unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar un documento firmado por su representante legal, en el cual declare lo siguiente:

1. Autorizamos a **LA PREVISORA S.A.**, y a los demás participantes del proceso a revisar toda la información contenida en la propuesta presentada para este proceso de invitación abierta 011-2022.

2. En caso de que solicitemos la revisión de las propuestas de los otros proponentes participantes de este proceso me comprometo a:

No divulgar la información contenida en las propuestas, entendiéndose por ésta: cualquier información jurídica, societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, seguridad social, estrategias de mercadeo, y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros del proponente y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la presente invitación abierta No. 011-2022.

3.1.19. FIRMA DIGITAL

EL PROPONENTE y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un consorcio, una unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, aceptan que la posterior suscripción del contrato, deben realizarse a través del mecanismo de firma digital.

La firma digital deberá cumplir con todas las características y disposiciones señaladas en la normativa vigente, para darle plena validez a la misma.

CRITERIOS DIFERENCIALES PARA EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES

Conforme al artículo 3 del decreto 1860 de 2021, por el cual se adiciona a los artículos 2.2.1.2.4.2.15, en los procesos de selección abreviada, se incluirán condiciones habilitantes para incentivar los emprendimientos y empresas de mujeres con domicilio en el territorio nacional. Para el efecto, los Documentos del Proceso deberán incorporar requisitos habilitantes diferenciales, en el presente proceso se ha determinado que el ítem a verificar corresponde al **LA GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA**, el valor del amparo será el equivalente al 9% del valor total del presupuesto oficial, respetando las condiciones habilitantes requeridas para el cumplimiento adecuado del contrato, teniendo en cuenta el alcance de las obligaciones.

En desarrollo de lo anterior, con la finalidad de beneficiar a las empresas y emprendimientos de mujeres, se establecerán condiciones más exigentes respecto al criterio de participación enunciado frente a los demás proponentes que concurran al procedimiento de selección que no sean empresas o emprendimientos de mujeres.

Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales y los puntajes adicionales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita que es emprendimiento y empresa de mujeres bajo los criterios dispuestos en el artículo precedente y que tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

3.2. CAPACIDAD FINANCIERA

3.2.1. ESTADOS FINANCIEROS

Para efectos de constatar la capacidad financiera, **EL PROPONENTE** deberá presentar Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral con corte a 31 de diciembre de 2021 comparado con la información a 31 de diciembre de 2020, debidamente certificados y dictaminados, con sus notas aclaratorias, firmados por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal, si lo tuviere. En el Estado de Situación Financiera deberá discriminarse el Activo corriente, Pasivo Corriente y en el Estado de Resultado Integral se deberá discriminar la Utilidad Operacional.

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

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

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

Para los proponentes de sociedades extranjeras, se evaluará la capacidad financiera teniendo en cuenta los periodos de preparación de información financiera de acuerdo con la normatividad de cada país de origen. En el caso de sucursales, se tendrá en cuenta la información de la Casa Matriz. Para realizar la evaluación, deberán remitir la información con corte al último mes disponible de 2021 y comparado con el mismo periodo de 2020. Las entidades que cuenten con la información actualizada al 2022 deberán enviarla comparativa con el mismo periodo del año anterior. En caso tal que los estados financieros tengan un corte diferente al anual se deberá anexar certificación por parte del Contador confirmando los periodos de presentación de la información. Para verificar la información aportada, las entidades extranjeras podrán enviar adicionalmente el RUP actualizado.

Indicadores que se deben acreditar

Para participar en el proceso de selección, **EL PROPONENTE** deberá cumplir con los siguientes indicadores a 31 de diciembre de 2021. Adicionalmente, para entidades extranjeras se tendrá en cuenta la información disponible al último periodo de 2021, de acuerdo con los cortes de presentación de información del país de origen. Las entidades extranjeras que cuenten con la información actualizada al 2022 deberán presentar esta información.

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

4. Índice de Liquidez (Activo corriente/Pasivo corriente): Mayor o igual a 1.3.

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

1. Capital de Trabajo (Activo corriente – Pasivo corriente): Mayor o igual al 10% del resultado de la sumatoria del presupuesto oficial de la contratación, más el valor del contrato o los contratos vigentes con Previsora, para la vigencia fiscal actual.

2. Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total): Menor o igual al 75%.

3. Patrimonio Total: Mayor o igual al 10% del resultado de la sumatoria del presupuesto oficial de la contratación más el valor del contrato o los contratos vigentes con Previsora, para la vigencia fiscal actual.

4. Índice de Liquidez (Activo corriente/Pasivo corriente): Mayor o igual a 1.

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

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

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

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

Si **EL PROPONENTE** no cumple con uno o más de los indicadores financieros se considerará **NO HABILITADO** y no será objeto de evaluación.

Solicitud de información adicional

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

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

3.3 CAPACIDAD TÉCNICA

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

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

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

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

3.3.1. TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE

EL PROPONENTE deberá presentar máximo seis (6) certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución en donde en la sumatoria de las mismas se acredite por lo menos diez (10) años de experiencia específica en auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica a la fecha de cierre del proceso.

Del total de la experiencia requerida mínimo se debe certificar cinco (05) años en SOAT.

En caso tal que **EL PROPONENTE** allegue más de seis (06) certificaciones en la propuesta, **LA PREVISORA S.A.** tendrá en cuenta para su evaluación las seis (06) primeras certificaciones foliadas en orden ascendente. En caso de que éstas no cumplan con los requisitos antes señalados o presenten inconsistencias de forma o de fondo, se solicitará aclaración a **EL PROPONENTE**, quien deberá responder dentro de los términos fijados para tal fin.

Las certificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. Seis (6) certificaciones cuyo objeto debe ser el de auditoría de cuentas de SOAT. Dichas certificaciones deben contener el detalle de las actividades realizadas por **EL PROPONENTE**, las cuales deben estar directamente relacionadas con la ejecución de los servicios objeto de este contrato.
2. Al menos en una (1) de las seis (6) certificaciones exigidas en el numeral anterior se deberá acreditar el uso a satisfacción de la herramienta tecnológica provista para la prestación del servicio objeto del contrato, herramienta que será la que dispondrá para la prestación del servicio en **LA PREVISORA S.A.**
3. No se aceptarán certificaciones expedidas por el mismo **PROponente**.
4. La sumatoria de los valores totales de las certificaciones a acreditar debe ser igual o superior al valor del presupuesto del presente proceso. En caso de contratos en ejecución, el valor que se tomará será el correspondiente a la prorrata del tiempo de ejecución de este.

Para que una certificación sea válida deberá cumplir con los siguientes requisitos de forma:

1. Cada certificación debe contener el nombre de la entidad contratante y ser expedida únicamente por dicha entidad y debe estar firmada por la persona competente o autorizada para el efecto (representante legal, gerente o quien haga sus veces, supervisor o quien tuvo a su cargo el control de ejecución del contrato de parte del cliente).
2. Indicar expresamente el objeto del contrato.
3. Cada certificación debe indicar expresamente la fecha de inicio y fecha de terminación de éste y de sus prórrogas si a ello hubiere lugar. Para aquellos que se encuentren en ejecución debe indicarse la fecha de inicio y vigencia del contrato.
4. En caso de que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes y sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso.
5. El valor total del contrato y valor ejecutado podrá estar expresado en moneda legal colombiana o en moneda extranjera indicando si incluye impuestos o no, los valores serán objeto de conversión por parte de **LA PREVISORA S.A.** a pesos colombianos de acuerdo con los siguientes parámetros:
 - a. Cuando el valor esté dado en dólares de los Estados Unidos de América (\$USD) se convertirá a pesos colombianos utilizando para esa conversión la Tasa de Cambio Representativa del

Mercado (TCRM) Promedio Anual correspondiente al año de ejecución, para lo cual la compañía tomará la publicada por el Banco de la República para el año correspondiente en el link http://www.banrep.gov.co/seriesestadisticas/see_ts_cam.htm#1992.

- b.** Cuando el valor esté dado en moneda extranjera diferente a dólar de los Estados Unidos de América, se realizará su conversión a dólares estadounidenses de acuerdo con las tasas de cambio estadísticas diarias publicadas por el Banco de la República. Luego se procederá a su conversión de los \$USD resultantes a pesos colombianos, de conformidad con la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TCRM) Promedio Anual correspondiente al año de ejecución para lo cual se procederá como se indicó en el párrafo anterior, en el enlace allí indicado.
6. Se aceptan certificaciones dirigidas a otras entidades, siempre y cuando en el contenido de éstas, se pueda certificar el cumplimiento de los requisitos exigidos.
7. Las certificaciones sólo podrán ser reemplazadas por la respectiva acta de liquidación siempre que dicha acta contenga la información solicitada en el presente documento. El contrato como tal puede adjuntarse para complementar información, pero no sirve para reemplazar la certificación ni el acta de liquidación.

Se aceptan certificaciones dirigidas a otras entidades, siempre y cuando el contenido de éstas, se pueda verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

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

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

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

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

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

En caso de que **EL PROPONENTE** presente certificación de experiencia en consorcios o uniones temporales, sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso, de acuerdo con su participación en dicho consorcio o unión temporal.

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

Si una de las certificaciones presentadas para acreditar la experiencia mínima habilitante exigida se refiere a un contrato ejecutado por un consorcio, unión temporal u otra forma asociativa, sólo se tendrá en cuenta para efecto de la sumatoria de los valores para alcanzar el 100% del presupuesto oficial que se exige en este proceso, el valor correspondiente al porcentaje de participación respectivo certificado, de manera que dicho porcentaje debe figurar en la certificación aportada o en su defecto en el documento de constitución de la forma asociativa, el cual se podrá anexar como complementario.

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

En caso de que **EL PROPONENTE** sea una sociedad subordinada o controlada, deberá tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 260 del Código de Comercio, así: "Una sociedad será subordinada o controlada cuando su poder de decisión se encuentre sometido a la voluntad de otra u otras que serán su matriz o controlante, bien sea directamente, caso en el cual aquellas se denominarán filial o con el concurso o por intermedio de las subordinadas de la matriz, en cuyo caso se llamará subsidiaria", así las cosas, la filial o subsidiaria podrá invocar la subordinación, por ejemplo, en el caso que nos ocupa, acreditar experiencia relacionada con el objeto del presente proceso de selección, a través de su empresa matriz.

De acuerdo con lo anterior, la casa matriz deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Aportar junto con la oferta un poder con amplias facultades suscrito por el representante legal de la casa matriz donde autorice expresamente a la filial o subordinada a presentar los requisitos habilitantes del pliego de condiciones de la casa matriz que requiera **EL PROPONENTE**, y la autorización para presentar la oferta y suscribir todo acto o contrato con ocasión al presente proceso de selección, asumiendo expresamente la responsabilidad solidaria con **EL PROPONENTE** derivada de la presentación de su oferta.

2. El poder de que trata el numeral anterior deberá venir en original debidamente suscrito y apostillado o legalizado, según corresponda.
3. Para que la invocación de subordinación sea válida, además de lo anterior, **EL PROPONENTE** deberá demostrar que la casa matriz, cuenta con una participación accionaria en la filial o subordinada igual o superior al cincuenta por ciento (50%), de conformidad con el artículo 28 y 29 de la ley 222 de 1995, y normas concordantes.

3.3.2. PERFIL DEL PERSONAL REQUERIDO

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 certificaciones de experiencia de los recursos humanos mínimos con los cuales ejecutará el contrato y que se relacionan en el **ANEXO 03 – RECURSO HUMANO**. Para tal fin se deberá diligenciar el **ANEXO 04 – FORMATO HOJA DE VIDA FUNCIÓN PÚBLICA – PERSONA NATURAL**, éste debe estar debidamente diligenciado con información veraz y completa.

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 contrato.

Todos los perfiles anteriormente descritos se avalarán para que cumplan con el perfil solicitado, al inicio y durante la vigencia del contrato.

De no cumplir con este requerimiento se incurre en incumplimiento en el cual **LA PREVISORA S.A.** podrá invocar esta situación como una justa causa para dar por terminado el contrato y **LA PREVISORA S.A.** se reserva la facultad de considerar a la segunda mejor oferta evaluada.

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

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

Durante el desarrollo total de las actividades objeto del contrato, y en consideración del volumen actual de operación, el personal mínimo requerido es el que se relaciona en el **ANEXO 03 – RECURSO HUMANO**.

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

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

- Hoja de vida del personal (debidamente diligenciado y completo) de acuerdo con el **ANEXO 04 – FORMATO HOJA DE VIDA FUNCIÓN PÚBLICA – PERSONA NATURAL.**
- Certificaciones que acrediten la experiencia específica de los servicios objeto a contratar, con números de contacto para realizar la respectiva validación.
- Certificación de estudios (diplomas y/o acta de grado y tarjeta profesional cuando requiera ejercer).

NOTA: Para el personal con formación universitaria que tengan títulos de profesiones de la salud, derecho, administración de empresas, contaduría, ingenierías se debe aportar copia de la tarjeta profesional. Para las ingenierías adicionalmente el certificado de antecedentes disciplinarios expedido por el Consejo Profesional de Ingeniería y para la Contaduría el certificado de antecedentes disciplinarios expedidos por la Junta Central de Contadores.

No se aceptan traslapes de tiempo en la experiencia acreditada ni habilitante ni puntuable.

De presentarse en más de una propuesta algún profesional evaluable, no se le otorgará puntaje a ninguna de las propuestas.

En caso de auto certificaciones (dadas por la empresa proponente o integrante), se deben aportar los soportes de pago de seguridad social correspondientes al período certificado para entidades del sistema general de seguridad social en salud, ejecutados por la entidad que auto certifica.

Se podrá acreditar el pago de los aportes a seguridad social o el listado maestro de compensados emitido por ADRES y/o certificación de la EPS; en todo caso en dichos documentos debe ser posible corroborar la información respecto de la persona que se acredita.

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

- Nombre y NIT de la empresa contratante.
- Fecha de inicio del contrato.
- Fecha de terminación del contrato.
- Información de contacto de la empresa.
- Cargo y el detalle de las funciones desarrolladas. En caso de que las funciones no hayan sido desarrolladas directamente para la empresa que expide la certificación (por ejemplo, una certificación

de una empresa mediante la cual el profesional prestó sus servicios a una compañía cliente), debe incluirse la relación de los contratos en los que se participó, incluyendo la compañía, cliente, objeto del contrato, dedicación porcentual y fechas de inicio y fin de la participación*. De todas formas, dentro de la certificación aportada o los documentos adicionales que se presenten, se debe contar con el detalle de las funciones, las cuales deben estar directamente relacionadas con los servicios objeto a contratar y el cargo de la persona.

- Deberá estar firmada por el representante legal, gerente o director de recursos humanos o quien haga sus veces o funcionario competente, supervisor del contrato.

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

En caso de auto certificaciones (dadas por la empresa proponente o integrante), se debe aportar los soportes de pago de seguridad social correspondientes al período certificado del sistema general de seguridad social en salud, ejecutados por la entidad que auto certifica. Se podrá acreditar el pago de los aportes a seguridad social o el listado maestro de compensados emitido por ADRES y/o certificación de la EPS; en todo caso en dichos documentos debe ser posible corroborar la información respecto de la persona que se acredita.

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

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

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

3.3.2.1 Condiciones generales sobre el personal requerido

- La disponibilidad del recurso deberá ser acordada con **LA PREVISORA S.A.**, al inicio del contrato, la cual en todo caso deberá estar acorde con sus necesidades, y ser la suficiente para soportar y atender la operación del proceso contratado.
- En consideración de la evolución del contrato, respecto al volumen de solicitudes de indemnización de los ramos de SOAT y Accidentes Personales que sean recibidas por **LA PREVISORA S.A.**, se podrá de manera concertada con **EL PROPONENTE** seleccionado ajustar la cantidad de personal dedicado a la operación.

EL PROPONENTE debe permitir los cambios de personal que **LA PREVISORA S.A.**, por intermedio del supervisor del contrato de manera motivada le solicite. El plazo para realizar dichos cambios no debe superar los treinta (30) días calendario. En ejercicio de esta facultad **LA PREVISORA S.A.** se reserva el derecho de exigir el reemplazo de cualquier persona vinculada al proyecto objeto del contrato.

- En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados en un término no superior a cinco (5) días hábiles, por personas que cumplan con los mismos requisitos exigidos o superiores. El gerente/director encargado de la cuenta deberá presentar para aprobación de **LA PREVISORA S.A.**, un plan de transición con recursos, responsabilidades y fechas, encaminado a recuperar el avance esperado de las tareas a cargo del personal que se retira.
- La totalidad del recurso humano puesto a disposición para el desarrollo del contrato a celebrar o cualquier otra persona vinculada con **EL PROPONENTE** para el desarrollo de las actividades propias del contrato, no tendrán ningún tipo de vinculación laboral con **LA PREVISORA S.A.**, y los costos que genere la relación laboral deberán ser asumidos en su totalidad por **EL PROPONENTE** seleccionado.

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

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

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

Para los perfiles anteriormente descritos se evaluarán las hojas de vida del personal suministrado que cumplan con el perfil solicitado, al inicio y durante la vigencia del contrato. Una vez aprobados los perfiles, no se podrán realizar movimientos sin previo aviso a quien ejerza el control de ejecución del contrato.

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

3.3.3. CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS

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

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

EL PROPONENTE debe contar desde la presentación de la propuesta con un software especializado en auditoría médica que incluya entre otros aspectos los procedimientos descritos en el Manual Tarifario de SOAT Decreto 2423 de 1996, e igualmente tener la capacidad de homologar los valores del Manual Tarifario SOAT a CUPS. Esto considerando que es habitual que los prestadores de servicios de salud presenten sus reclamaciones en CUPS y no en Tarifa SOAT, por lo que es necesaria la homologación. Este software como mínimo debe permitir la administración de todos los servicios objeto de esta contratación de manera integrada. Debe permitir el ingreso a través de una URL e igualmente el acceso a los diferentes módulos y herramientas debe ser dado de acuerdo con el perfil del usuario.

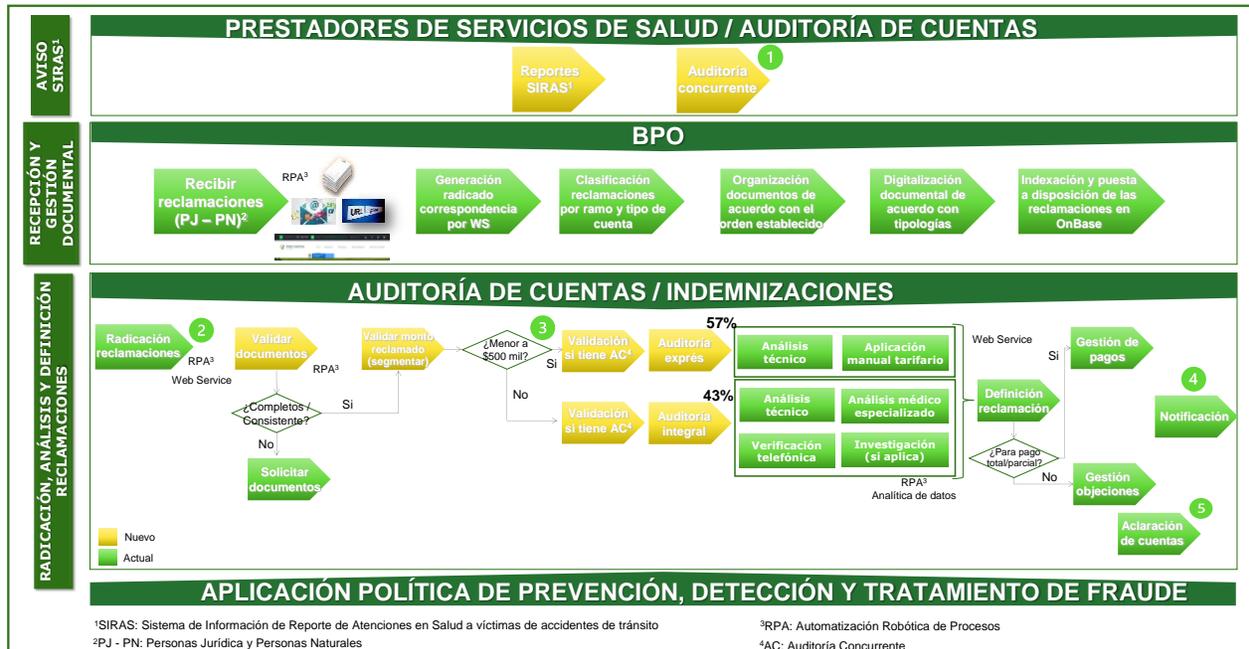
EL PROPONENTE deberá entregar **junto con la propuesta el** manual de usuario en el cual se describa el funcionamiento del software especializado de auditoría en cada una de sus funcionalidades y/o módulos.

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

Es necesario que **EL PROPONENTE** desarrolle las integraciones requeridas que permitan el intercambio de la información entre los sistemas de **LA PREVISORA S.A.** y el software de **EL PROPONENTE**, de acuerdo con lo que sea establecido por **LA PREVISORA S.A.** y que será indicado de manera detallada en el plan de trabajo definido una vez seleccionado el proveedor.

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

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



3.3.3.1 Proceso de integración/conexión y administración avisos SIRAS

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

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

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

Es por ello por lo que se solicita a **EL PROPONENTE** indicar/establecer 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. Se debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos SIRAS y de auditoría integral.

3.3.3.2 Auditoría Concurrente / Presencial

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

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

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

Considerando lo anterior y realizando un análisis previo se tienen identificadas 22 IPS con un volumen promedio mensual durante el 2021 de 4.141 reclamaciones.

#	IPS	RADICADOS 2021		RECLAMACIONES PROMEDIO MES
		Radicados (facturas)	Vr. Reclamado	
1	IPS 1	6,954	\$ 7,117,695,688	580
2	IPS 2	5,772	\$ 4,831,273,289	481
3	IPS 3	5,556	\$ 4,652,942,123	463
4	IPS 4	3,278	\$ 7,767,077,610	273
5	IPS 5	2,750	\$ 4,729,893,184	229
6	IPS 6	2,539	\$ 6,580,778,948	212
7	IPS 7	2,469	\$ 5,865,561,783	206
8	IPS 8	2,393	\$ 5,836,197,506	199
9	IPS 9	2,377	\$ 4,119,562,985	198
10	IPS 10	2,281	\$ 4,902,316,697	190
11	IPS 11	2,265	\$ 4,376,485,177	189
12	IPS 12	1,832	\$ 1,716,835,939	153
13	IPS 13	1,800	\$ 4,111,561,266	150
14	IPS 14	1,699	\$ 3,640,453,232	142
15	IPS 15	1,255	\$ 2,606,193,498	105
16	IPS 16	984	\$ 2,645,479,192	82
17	IPS 17	829	\$ 1,011,526,611	69
18	IPS 18	811	\$ 855,543,858	68
19	IPS 19	798	\$ 1,537,190,806	67
20	IPS 20	483	\$ 1,019,461,885	40
21	IPS 21	386	\$ 982,081,602	32
22	IPS 22	184	\$ 810,996,654	15
TOTALES		49,695	\$ 81,717,109,533	4,141

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

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

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

1. De acuerdo con lo que se ilustra en la Imagen # 1 – *Representación gráfica del proceso de auditoría de cuentas – SOAT y AP*, es necesario verificar si existen avisos SIRAS de las IPS dentro del esquema anteriormente mencionado para realizar auditorías concurrentes.
2. Una vez el aviso de SIRAS, se procederá a realizar el desplazamiento correspondiente a la IPS con el fin de realizar las respectivas actividades.

EL PROPONENTE dentro de su propuesta debe indicar en detalle cómo se realizará el proceso de auditoría concurrente tomando como insumo inicial los casos reportados en el SIRAS. Se debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos SIRAS y de la auditoría integral.

3.3.3.3 Recepción y gestión documental de las reclamaciones

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

1. Recepción de reclamaciones

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

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

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

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

2. Digitalización SOAT y AP

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

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

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

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

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

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

5. Notificación de objeciones (totales o parciales)

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

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

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

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

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

3.3.3.4 Gestión facturación electrónica

Para el proceso de auditoría el proveedor de auditoría de cuentas deberá extraer de la plataforma de factura electrónica, la representación gráfica y el XML correspondiente a través del proceso integración (Web

Service) que se tiene habilitado para ello; esto con el fin de contar con información para el registro de las reclamaciones.

Para lo anterior, **EL PROPONENTE** deberá remitir dentro de su propuesta la descripción detallada de cómo se podría llevar a cabo este proceso y como se integra la información de la factura electrónica dentro del proceso de auditoría integral. Se debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con la auditoría integral.

3.3.3.5 Gestión de Prevención, Detección y Tratamiento de reclamaciones atípicas

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

EL PROPONENTE debe contar con un tablero de control que permita conocer tendencias, nuevos comportamientos atípicos, indicadores, señales de alerta, entre otra información para facilitar la toma de decisiones oportunas con el fin de minimizar el fraude. **EL PROPONENTE** debe entregar con la propuesta el respectivo tablero de control.

EL PROPONENTE debe contar con un módulo de gestión de todo el proceso de la detección y tratamiento de las señales de alerta que se tiene definidas dentro de la política de prevención, detección y tratamiento de reclamaciones atípicas, e igual otras que pueden ir surgiendo dentro de la operación. **EL PROPONENTE** debe tener la capacidad de realizar integraciones con diferentes fuentes de información, como son: SIRAS, DIAS (Sistema de Detección de Atipicidades en Siniestros SOAT), RUNT, entre otras. Se debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos de la auditoría integral.

3.3.3.6 Auditoría Médica, Técnica y Jurídica

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

Dentro de esta (s) actividad (es) se debe realizar la auditoría de procedimientos y liquidación de cuentas, la cual consiste en la revisión metódica y sistemática de todas las cuentas desde el punto de vista médico, técnico, documental y jurídico y su pertinencia. Incluye la liquidación de cuentas (Manual Tarifario SOAT decreto 2423 de 1996), así mismo los procedimientos de revisión administrativa, financiera y jurídica de

todas las reclamaciones presentadas por las diferentes coberturas que amparan las pólizas de SOAT y Accidentes Personales. La auditoría de cuentas incluye el control administrativo mediante la valoración y verificación total de los soportes y otros controles que permita el estudio del cobro realizado.

Se debe controlar la información histórica por paciente, incluyendo todas y cada una de sus reclamaciones, recopilada durante la labor de auditoría.

EL PROPONENTE debe describir claramente dentro del documento como es utilizada la tecnología de RPA (automatización robótica de procesos), utilización de la información digital, factura electrónica y demás aspectos que permitirán hacer más eficiente la operación.

Dicha auditoría debe comprender como mínimo:

1 Interacción con la base de pólizas de la Compañía:

Es necesario contar con la descripción del método a través del cual se va a cargar/acceder a la información diaria de expedición de pólizas de la compañía, para que el software de **EL PROPONENTE**, en el momento en el que se avise una reclamación que pretenda afectar una póliza de los ramos de SOAT y Accidentes Personales, cuente con dicha información y así dar inicio al respectivo proceso de análisis y definición de la reclamación.

EL PROPONENTE debe detallar cómo se realizaría este proceso.

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

Es necesario que **EL PROPONENTE** describa en detalle con que herramientas cuenta para la realización de este proceso a través de RPA (Automatización Robótica de Proceso), lectores de documentos, entre otras herramientas. Esto con el fin de hacer más eficiente el proceso de radicación, lo que permitirá disminuir tiempos y costos en la operación, desde el inicio de ésta. Se debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos de la auditoría integral.

3 Validación documental (completitud y consistencia con los diferentes documentos aportados): Una vez radicada la reclamación de acuerdo con el proceso que tenga **EL PROPONENTE** se debe realizar la respectiva validación documental de las reclamaciones, la cual debe comprender tanto la

completitud de los documentos obligatorios y/o los del contrato de seguro, según sea el ramo, como la consistencia de la información reportada dentro de los diferentes documentos.

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

Se requiere que **EL PROPONENTE** realice la descripción detallada de cómo se desarrollaría dicho proceso. Se debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos de la auditoría integral.

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

5 Auditoría integral de las reclamaciones

Es importante indicar que, dentro de toda la auditoría integral de las reclamaciones sin importar el monto, se deben aplicar los procesos que se establezcan para la detección de reclamaciones con atipicidades, es decir la aplicación de la política de prevención, detección y tratamiento de reclamaciones con atipicidades.

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

1. Auditoría Exprés

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

suministros, el cual está determinado por el análisis de pertinencia médica y normatividad vigente (aplicación manual tarifario).

Se debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos de la auditoría integral.

2. Auditoría montos iguales o mayores a \$500.000

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

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

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

Se debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos de la auditoría integral.

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

EL PROPONENTE debe contar al momento de la presentación de la propuesta con una herramienta de analítica de datos que permita ser insumo para la revisión, análisis y definición de las reclamaciones de los ramos de SOAT y Accidentes Personales que realiza éste en cada una de las etapas del proceso.

Como mínimo se espera que dentro de este proceso de analítica de datos se cuente con lo siguiente:

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

EL PROPONENTE debe describir en detalle claramente cómo se lleva a cabo este proceso. Se debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos de la auditoría integral.

3. Auditoría técnica/ técnica especializada

Adicional a la auditoría técnica en donde se validan los documentos soporte del siniestro para así determinar si es o no un hecho cubierto por la póliza de SOAT o Accidentes Personales de acuerdo con la reglamentación vigente y/o el contrato de seguro, puede ser necesario realizar un análisis técnico especializado a las reclamaciones que presentan mayor grado de complejidad por situaciones tales como: correcciones de amparo, modificación a datos sensibles del siniestro, anulaciones en el sistema, alguna información de las pólizas, entre otros temas.

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

EL PROPONENTE debe describir en detalle claramente cómo se lleva a cabo este proceso. Se debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos de la auditoría integral.

4. Auditoría médica / médica especializada

La auditoría médica valida la información aportada en la reclamación para así aprobar parcial o totalmente los valores facturados de acuerdo con procedimientos, medicamentos y suministros, la cual está determinado por el análisis de pertinencia médica y normatividad vigente (aplicación manual tarifario). Así mismo, en la auditoría médica especializada se deben auditar las reclamaciones de mayor complejidad o de mayor cuantía. Para los casos que de acuerdo con la complejidad de la reclamación sea necesario contar con el concepto de profesionales médicos especializados como son: ortopedistas, neurocirujanos, cirujano maxilofacial, cirujano general, entre otros, **EL PROPONENTE** deberá contar con dicha asesoría.

EL PROPONENTE debe describir en detalle claramente cómo se lleva a cabo este proceso. Se debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos de la auditoría integral.

5. Investigaciones / calificación pérdida de capacidad laboral

Dentro del proceso se debe integrar toda la información que se recopile con ocasión de las investigaciones (se realizan para todos los amparos de los ramos de SOAT y Accidentes Personales) que se llevan a cabo por parte de las firmas de investigación contratadas por **LA PREVISORA S.A.**, siendo éstas un insumo dentro del proceso de definición de las reclamaciones.

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

Interacción con investigadores

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

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

LA PREVISORA S.A. establecerá al inicio del contrato por escrito los mecanismos y los lineamientos que definen la metodología de interacción entre los investigadores y la forma de calificación de la pérdida de capacidad laboral y **EL PROPONENTE** seleccionado. **EL PROPONENTE** debe garantizar los mecanismos que permitan realizar esta integración al análisis de las reclamaciones objeto de contrato.

EL PROPONENTE debe describir en detalle cómo se realizaría esta integración. Es importante destacar que las investigaciones se realizan a todos los amparos de los ramos de SOAT y Accidentes Personales.

EL PROPONENTE debe describir en detalle cómo se lleva a cabo este proceso de integración entre las investigaciones y pérdidas de capacidad laboral que sean realizadas por las firmas autorizadas para ello por parte de **LA PREVISORA S.A.** y la firma de auditoría. Se debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos de la auditoría integral.

3.3.3.7 Definición de las reclamaciones

Una vez realizadas todas las anteriores actividades, como resultado de éstas se debe generar una serie de entregables para la compañía respecto a las definiciones de las reclamaciones auditadas. Estas pueden ser pagos totales o parciales u objeciones totales o parciales. Los mecanismos para la entrega de esta información están establecidos dentro de numeral *3.3.7 REQUISITOS TECNOLÓGICOS*.

1. Algunas actividades que se desarrollan en esta parte del proceso son:

1. **Generación, impresión digital (PDF) y/o física de definiciones:** Es importante conocer los diferentes formatos que son utilizados por **EL PROPONENTE** dentro de su proceso de definición. Entre otros, éstos pueden ser:

- Liquidaciones (pagos totales o parciales).
- Objeciones (totales o parciales).

2. Generación de datos para intercambio de información con LA PREVISORA S.A. (notificaciones):

Esta actividad está relacionada con el envío de objeciones totales y parciales y pagos totales o parciales a **LA PREVISORA S.A.** y/o a quien esta última establezca. Dentro del numeral *3.3.7 REQUISITOS TECNOLÓGICOS* se desarrolla como debe ser llevada a cabo esta labor.

En este proceso se generan dos situaciones así:

- Entrega y cargue de información en los sistemas de la compañía (liquidaciones, objeciones) en PDF y físico de acuerdo con lo que se describe en numeral *3.3.7 REQUISITOS TECNOLÓGICOS*

- Entrega de información para la notificación de objeciones totales o parciales a los reclamantes de acuerdo con el procedimiento que se defina con el proveedor seleccionado.

3. Administración de las reservas: Dentro de la operación es de vital importancia la adecuada administración de las reservas que se deben generar como resultado de las reclamaciones que son presentadas a la compañía por los ramos de SOAT y Accidentes Personales. Como consecuencia de ello se debe garantizar la adecuada constitución, ajuste y mantenimiento de la reserva evitando la subestimación o sobreestimación de ésta.

EL PROPONENTE debe describir en detalle cómo se lleva a cabo este proceso. Se debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos de la auditoría integral.

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

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

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

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

3. Auditoría de procedimientos y liquidación de cuentas:

1. Auditoría exprés

12 días calendario en SISE

13 días calendario en ONBASE

2. Auditoría integral

19 días calendario en SISE

20 días calendario en ONBASE

4. Atención de requerimientos para dar respuesta a entes de control internos o externos

Tutelas: cuatro (4) horas hábiles laborales.

Derechos de petición y otros requerimientos: tres (3) días calendario.

Defensor del cliente: un (1) día hábil.

Procesos Jurídicos: Para los procesos de mínima cuantía (hasta 100 SMLMV) un (1) día hábil y para los procesos de menor y mayor cuantía tres (3) días hábiles.

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

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

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

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

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

7. Tiempos de integración y empalme

Se debe definir claramente los tiempos de integración y empalme.

3.3.3.9. Infraestructura

Se debe describir en detalle en el documento:

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

3.3.3.10. Administración de los RIPS

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

Esta labor incluye:

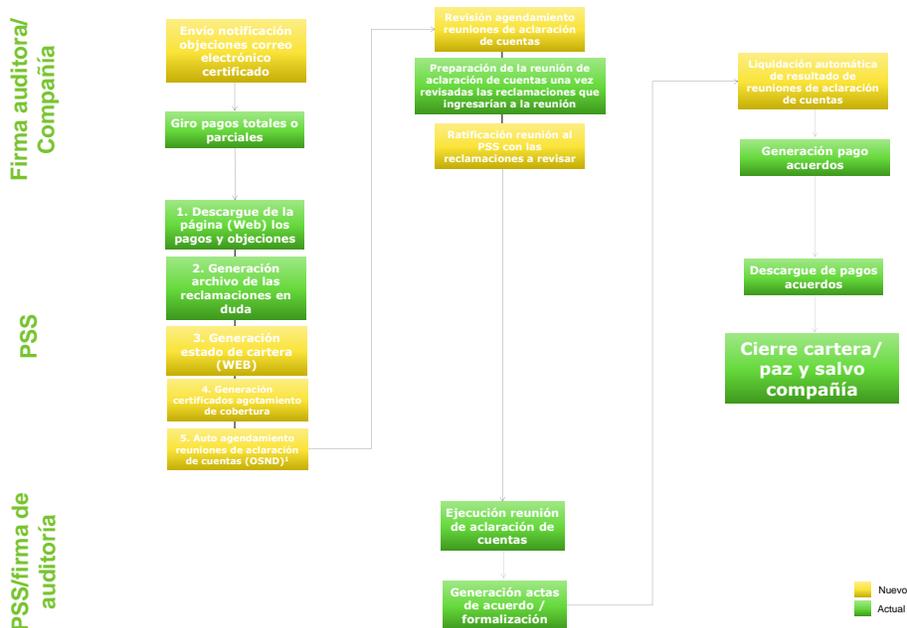
1. Recibir mensualmente la información de los RIPS en medio magnético.
2. Verificar y validar los RIPS, de acuerdo con la normatividad vigente.
3. Validar los RIPS corregidos por las IPS y aquellos de notificación del Ministerio de Salud y Protección Social.
4. Consolidar la información de los RIPS como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

EL PROPONENTE debe describir en detalle cómo se lleva a cabo este proceso. Se debe anexar el correspondiente flujograma del proceso.

3.3.3.11. Proceso de atención solicitudes IPS

Con relación al proceso de atención de las solicitudes de los prestadores de servicios de salud, en donde se busca mantener y optimizar el proceso de autogestión que pueden realizar éstos, a continuación, en la *Imagen #2 – Proceso de aclaración de cuentas*, se ilustra el modelo actual con el cual debe contar **EL PROPONENTE** al momento de la presentación de la propuesta e igualmente las optimizaciones que se requiere sean realizadas por **EL PROPONENTE** una vez adjudicado el contrato.

Imagen # 2 – Proceso de aclaración de cuentas



De acuerdo con lo que se describe en la anterior imagen se puede evidenciar algunas actividades que actualmente se realizan (verde) por lo que se requiere que **EL PROPONENTE** cuente a la fecha de la presentación de la propuesta con dichas funcionalidades y otras que se requiere sean implementadas dentro del nuevo modelo a contratar (amarillo).

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

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

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

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

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

- Saldo por objeciones parciales.
- Objeciones totales no subsanables o subsanables.
- Reclamaciones pendientes por definir (pago u objeción) por parte de la compañía por encontrarse en proceso de análisis.
- Pagos realizados no descargados por parte de las entidades hospitalarias y/o reclamantes.

Una vez recibidas las solicitudes de las IPS, se procede a diligenciar el documento de control, con el fin de tener todo el inventario consolidado de solicitudes realizadas por parte de los reclamantes y así llevar un seguimiento a la respuesta de éstos.

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

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

Como parte de las optimizaciones que se requieren traiga el nuevo proceso en la presente invitación, como se indica en la imagen #2, es que las IPS puedan generar una solicitud y generación automática de estas depuraciones de cuentas. **EL PROPONENTE** deberá indicar en detalle cómo se realizaría esta automatización, la cual generaría una evidente disminución de la operatividad e igualmente de los tiempos de respuesta hacia las IPS. Se debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos de la auditoría integral.

2. Programación de reuniones de aclaración de cuenta

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

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

de agendamiento. Se debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos de la auditoría integral.

3. Alistamiento de actas de reuniones de aclaración de cuentas

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

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

EL PROPONENTE debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos de la auditoría integral.

4. Realización reuniones de aclaración de cuentas

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

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

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

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

EL PROPONENTE debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos de la auditoría integral.

Respecto a todo el **proceso de atención de IPS** se requiere que **EL PROPONENTE** describa en detalle el proceso a realizar. Se debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos de la auditoría integral.

3.3.3.12. Indicadores de gestión e informes de seguimiento

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

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

EL PROPONENTE deberá incluir en su propuesta el detalle de los indicadores específicos sugeridos para el proceso de atención y definición de las reclamaciones de SOAT y AP con los que cuenta dentro de su proceso con su correspondiente descripción y formulación, teniendo en cuenta la siguiente estructura

Tipo indicador (Estratégico, táctico, operativo, fraude)	Nombre Indicador	Descripción	Formulación

Igualmente, deberá generar informes de seguimiento de la operación por las diferentes fases. x

Se debe anexar la correspondiente descripción, definición y formulación de los indicadores e informes que son usados dentro del proceso y su integración con los módulos de la auditoría integral.

3.3.3.13. Mecanismo de control y gestión de la operación

EL PROPONENTE debe contar con mecanismos de control de la operación que le permita cumplir con oportunidad, calidad y eficiencia todos los servicios contratados por **LA PREVISORA S.A.** Adicionalmente como valor agregado **EL PROPONENTE** deberá presentar las estrategias de corto, mediano y largo plazo que garanticen el control de los indicadores de gestión, de proceso y/o operación y siniestralidad y la homogenización de éstos, resultado del análisis de la labor de las auditorías (médica documental y presencial, técnica y jurídica).

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

EL PROPONENTE debe anexar el correspondiente flujograma del proceso y su integración con los módulos de la auditoría integral.

3.3.3.14. Otras consideraciones operativas

EL PROPONENTE deberá durante la etapa de empalme realizar las integraciones a través de web services u otros métodos que permita alimentar o recibir información desde sus aplicativos al sistema CORE (SISE) o herramienta de gestión documental (ONBASE) u otras herramientas que participen en el proceso.

Como mínimo se requiere desde el inicio de la operación los siguientes reportes, los cuales son básicos para el control de la operación, cumplimiento de las órdenes administrativas de la Superintendencia Financiera, cumplimiento de requerimientos de otros entes de control y del gremio. Dentro de los reportes obligatorio tenemos los que se indican en el **ANEXO 05 – REPORTES OBLIGATORIOS**, en el que se entrega la estructura de datos que como mínimo deben contener los reportes listados a continuación:

- 1. Reporte de reclamaciones, formato mensual TXT DSE Salud:** Reporte de las reclamaciones (en trámite y si se han generado objeciones a las mismas) que se encuentran al cierre de mes y que se debe remitir a la Superintendencia Financiera. Periodicidad mensual.
- 2. Objeciones / Saldo de cartera:** Reporte que contiene el estado de cartera de todas las reclamaciones que se encuentran objetadas y que a la fecha no se encuentran prescritas. Periodicidad mensual.
- 3. Reporte Siras Circular 10 de 2017:** Reporte que se debe remitir a la Superintendencia de Salud. Periodicidad mensual y trimestral.
- 4. Reporte de RIPS, Resolución 3374 de 2000:** Reporte consolidado y validado de los RIPS (Registros Individuales de Prestaciones de Servicios de Salud) remitidos por las IPS para la transmisión al Ministerio de Salud y cuyo detalle se encuentra descrito en la Resolución 3374 de 2000. Periodicidad mensual.
- 5. Objeciones NO Subsanables:** Reporte para Fasecolda de las objeciones no subsanables generadas en el proceso de atención. Periodicidad mensual.

6. **Sistema para el Perfilamiento del Riesgo Asociado a la Calificación de Invalidez PRACI:** Reporte para Fasecolda de información relacionada con el amparo de incapacidad permanente en SOAT. Periodicidad mensual.
7. **CRUE Cali:** Reporte para la Secretaría de Salud de Cali en donde se incluye las atenciones prestadas a víctimas de accidente de tránsito relacionadas con la atención inicial de urgencias, atención de urgencias, quien coordina las atenciones y los traslados en ambulancias a través del CRUE de Santiago de Cali. Periodicidad mensual.

Por otra parte, se debe contar con siguientes reportes, los cuales son adicionales y básicos para el control de la operación. En el **ANEXO 06 – OTROS REPORTES** se entrega la estructura de datos que como mínimo deben contener los reportes listados a continuación:

8. **Pendiente aseguradora:** Reporte en el que se registran reclamaciones que deben ser reportadas a la aseguradora para definiciones puntuales de la misma para que el proveedor pueda continuar con el proceso de auditoría. Periodicidad diario y mensual.
9. **Auditoría de calidad operativa (ACO):** Reporte en el que se generan registros de reclamaciones que presentan inconsistencias. Se reporta información entregada por el proveedor de Gestión documental. Periodicidad diario y mensual.
10. **Reclamaciones recibidas:** Reporte de reclamaciones recibidas en el proceso de auditoría de cuentas. Periodicidad diario y mensual.
11. **Reporte sin información de tomador:** Reporte de información de tomadores que no cuentan con la información completa para la remisión del mensaje de texto de los siniestros presentados. Periodicidad diario y mensual.
12. **Reporte notificación de tomador:** Reporte de la información del accidente presentado por primera vez con la información del tomador para poder realizar el envío del mensaje de texto al mismo para confirmación del accidente de tránsito. Periodicidad diario y mensual.
13. **Informe de usuarios de herramientas de consulta:** Reporte de usabilidad de la herramienta de consulta que permite identificar los reclamantes que hacen uso de esta. Periodicidad semanal.
14. **Auditoría telefónica:** Reporte que incluye las reclamaciones definidas que tuvieron auditoría telefónica. Periodicidad mensual.

15. Informe de conciliación para pago al proveedor de auditoría: Reporte de las reclamaciones definidas por el proveedor para realizar el proceso de pago del servicio. Periodicidad mensual.

16. Censo de auditoría concurrente: Reporte con el censo de los pacientes vistos en el proceso de auditoría concurrente. Periodicidad diaria y mensual.

17. Reporte de programación de reuniones de aclaración de cuentas: Reporte en el que se registra la información de la programación y ejecución de las reuniones de aclaración de cuentas programadas. Periodicidad semanal y mensual.

EL PROPONENTE seleccionado debe garantizar a **LA PREVISORA S.A.**, en cualquier momento de la ejecución del contrato la modificación, adición, creación de reportes que sean necesarios dentro de la operación, sin que genere un costo adicional.

3.3.3.15 Reuniones de seguimiento

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

Adicionalmente, **LA PREVISORA S.A.** a través del supervisor del contrato, podrá requerir en cualquier momento de la vigencia del contrato, la realización de reuniones extraordinarias. Para la formalización de estas reuniones se deberá levantar un acta firmada por los asistentes.

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

3.3.3.16. Mecanismos de información y medios de comunicación

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

En caso de que llegada la fecha no se haya dado respuesta al requerimiento, o no se haya cumplido lo solicitado, **LA PREVISORA S.A.** podrá hacer uso de la tabla de correctivos **ANEXO 07 – TABLA DE CORRECTIVOS**.

3.3.3.17. Control de calidad al proveedor

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

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

3.3.3.18. Acuerdos de niveles de servicio generales

EL PROPONENTE acepta y se acoge a la tabla de acuerdos de niveles de servicio descritos en el **ANEXO 07 – TABLA DE CORRECTIVOS**.

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

3.3.4 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

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

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

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

- Identificación de los riesgos que pueden afectar la operación
- Análisis de Impacto al Negocio (BIA), especificando RTO y RPO

- Actividades a realizar cuando se presentan fallas
- Alternativas de operación y regreso a la actividad normal

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

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

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

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

En caso de que el Plan de Continuidad del Negocio de **EL PROPONENTE** seleccionado tenga carácter de confidencial, se deberá anexar carta firmada por el representante legal donde se manifieste que cuentan con un Plan de Continuidad del Negocio y que éste tiene la clasificación de Confidencial e indicar el número de ejercicios contemplados y ejecutados.

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

3.3.5 REQUISITOS TECNOLÓGICOS

Todos los servicios y requerimientos descritos en el presente numeral son de obligatorio cumplimiento para la prestación del servicio, las propuestas que no cumplan con la totalidad de los requerimientos, no se tendrán en cuenta en el proceso de selección. Los oferentes aceptan íntegramente con la presentación de su propuesta las condiciones y obligaciones establecidas en la presente invitación, sus adendas o aclaraciones las cuales formarán parte integrante del contrato a celebrar.

Se debe indicar de manera expresa por parte de **EL PROPONENTE** en su propuesta, una manifestación sobre su compromiso de cumplimiento (cumple/no cumple) para cada uno de los siguientes requisitos, a través del diligenciamiento del **ANEXO 09 – REQUISITOS TECNOLÓGICOS MÍNIMOS**:

3.3.5.1 ASPECTOS GENERALES

- a) **EL PROPONENTE** seleccionado deberá a la firma del acta de inicio del contrato, entregar un plan de trabajo detallado, para la implementación de los requisitos tecnológicos, que incluya como mínimo:

- Plan de Comunicaciones
- Plan de Gestión de Riesgos
- Plan de Pruebas
- Plan de Capacitaciones y Acompañamiento
- Cronograma detallado de trabajo

b) **EL PROPONENTE** seleccionado deberá entregar un informe detallado de la ejecución del plan de trabajo una vez culminada la puesta en producción.

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

- Permitir interactuar con los motores de las bases de datos que actualmente tiene **LA PREVISORA S.A.:** SQL/SERVER, SYBASE. Los oferentes deberán presentar en su propuesta certificados y/o la documentación técnica que indique los motores de bases de datos que utilizan.
- Permitir la actualización de la herramienta sin que esto origine problemas y cambios no contemplados en los aplicativos que se hayan creado en ese ambiente.

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

e) **EL PROPONENTE** seleccionado deberá garantizar la actualización del software acorde a las necesidades de **LA PREVISORA S.A.** durante la vigencia del contrato.

3.3.5.2 Capacitación Usuarios Finales:

a) A la firma del acta de inicio, **EL PROPONENTE** seleccionado deberá hacer entrega de un cronograma detallado de capacitación y transferencia de conocimiento de su solución tecnológica, para los funcionarios de **LA PREVISORA S.A.**, e incluirá bajo su costo la logística e infraestructura requerida (ambientes de pruebas, casos de pruebas, material didáctico, entre otros.), antes de entrada en operación.

b) **EL PROPONENTE** seleccionado deberá establecer un acompañamiento de domingo a domingo 7x 24, en el uso de la solución tecnológica, durante el siguiente mes al inicio de la entrada en operación, a los funcionarios de **LA PREVISORA S.A.** Se deberá describir en el plan de trabajo la estrategia a utilizar y los mecanismos tecnológicos, con el fin de fortalecer el uso y apropiación de la solución ofrecida.

3.3.5.3 Instalación y puesta en servicio:

a) **EL PROPONENTE** seleccionado deberá incluir en su plan de trabajo, un cronograma detallado de las actividades para la ejecución de la instalación, pruebas, y puesta en marcha de la solución ofrecida, el

cual será revisado conjuntamente con las Gerencia/Subgerencia de Indemnizaciones SOAT, Vida y AP, y la Gerencia de Tecnología de la Información, al inicio del contrato.

- b) **EL PROPONENTE** seleccionado deberá contar como mínimo con un ambiente de desarrollo, un ambiente de pruebas y un ambiente productivo independientes, de tal forma que se garantice un adecuado manejo de las mejores prácticas de desarrollo de soluciones de software.
- c) **EL PROPONENTE** seleccionado deberá administrar la base de datos histórica de auditoría integral anteriormente realizada (concurrente, técnica, médica, documental, jurídica, telefónica). Al inicio del contrato **EL PROPONENTE** seleccionado deberá cargar la información histórica de **LA PREVISORA S.A.**, en la herramienta tecnológica que dispondrá para cumplir con el objeto del contrato. **EL PROPONENTE** seleccionado debe administrar y cargar en su sistema esta información con el fin de dar continuidad a la atención de las reclamaciones anteriores y que estén en curso.

3.3.5.4 Licenciamiento:

- a) **EL PROPONENTE** seleccionado es el responsable de las licencias que sean requeridas para su operación. La actualización y soporte a estas licencias estarán a cargo de **EL PROPONENTE** durante el tiempo que dure el contrato. En caso de que sea necesario el suministro de licencias al personal de **LA PREVISORA S.A.**, éstas estarán a cargo de la firma seleccionada y deberá enviarse autorización a **LA PREVISORA S.A.** para su uso. Los oferentes deberán indicar en su propuesta el detalle de este requisito.
- b) **EL PROPONENTE** seleccionado se compromete a que todo el software que suministrará y utilizará para el cumplimiento de la presente contratación, se encuentra debidamente licenciado, garantizando la inviolabilidad de los derechos de autor y propiedad intelectual de los bienes utilizados, siendo responsable de todas las acciones y sanciones penales y/o administrativas a las que haya lugar. Los oferentes deberán adjuntar esta certificación en su propuesta firmada por el Representante Legal.
- c) **EL PROPONENTE** deberá adjuntar en su propuesta copia del registro lógico de derechos de autor y propiedad intelectual del software que operará durante la vigencia del contrato. Cuando el software presentado con la oferta no sea de propiedad del oferente, este deberá adjuntar en su propuesta certificación que autoriza el uso del software, expedida por el fabricante o su representante en Colombia. Esta certificación deberá estar vigente al momento de la presentación de la oferta y firma del contrato, **EL PROPONENTE** seleccionado está obligado a velar por mantener vigente la certificación durante el plazo de ejecución del contrato.

3.3.5.5 Mantenimiento:

- a) **EL PROPONENTE** seleccionado se encargará del mantenimiento preventivo y correctivo de la herramienta suministrada con el fin de cumplir con el objeto del contrato.

- b) **LA PREVISORA S.A.**, en ningún caso debe entenderse con terceros para el tema de soporte técnico y lo que incluya este tema. **EL PROPONENTE** seleccionado es el contacto directo y responsable en el cumplimiento de esta labor.
- c) **EL PROPONENTE** seleccionado debe contar con una línea de atención y/o buzón electrónico de soporte y/o una herramienta web para el registro de incidentes, con disponibilidad mínimo 5x8 de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm días hábiles.

Los oferentes deberán adjuntar en su propuesta el esquema de soporte para la atención de incidentes.

Ninguno de los aspectos mencionados anteriormente en este punto generará algún tipo de costo adicional para **LA PREVISORA S.A.**

Para las puestas en producción y mantenimientos correctivos, **EL PROPONENTE** seleccionado deberá tener en cuenta los lineamientos establecidos por **LA PREVISORA S.A.**, los cuales serán socializados al inicio del contrato.

3.3.5.6 Backups:

Por requerimientos de seguridad, **EL PROPONENTE** seleccionado deberá respaldar en forma diaria la información que soporte la prestación del servicio y que se encuentre en cualquier medio electrónico (base de datos, repositorios documentales, entre otros) y tener copias de dicha información, en un lugar externo a su sitio de trabajo.

3.3.5.7 Documentación:

La documentación técnica del sistema y de usuario debe ser actualizada en forma permanente de acuerdo con los ajustes y/o adiciones que vayan realizando. Por lo tanto, **EL PROPONENTE** seleccionado debe contar con manuales técnicos y de usuarios, escritos y en medio magnético. El manual de usuario debe explicar claramente cada uno de los procesos que se realizan.

Los oferentes deberán adjuntar en su propuesta el Manual y/o Documentación Técnica y de usuarios de la herramienta.

3.3.5.8 Entrega Información:

- a) Con la terminación del contrato, **EL PROPONENTE** seleccionado deberá devolver la información de **LA PREVISORA S.A.** que haya recopilado durante la ejecución del contrato, esta información debe ser devuelta de acuerdo con las siguientes características:
 - 1. Debe ser compatible con la base de datos de **LA PREVISORA S.A.**
 - 2. Para cada archivo y/o tabla de la base de datos se solicita la descripción del registro, así:
 - a) Nombre del campo
 - b) Tipo de campo

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

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

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

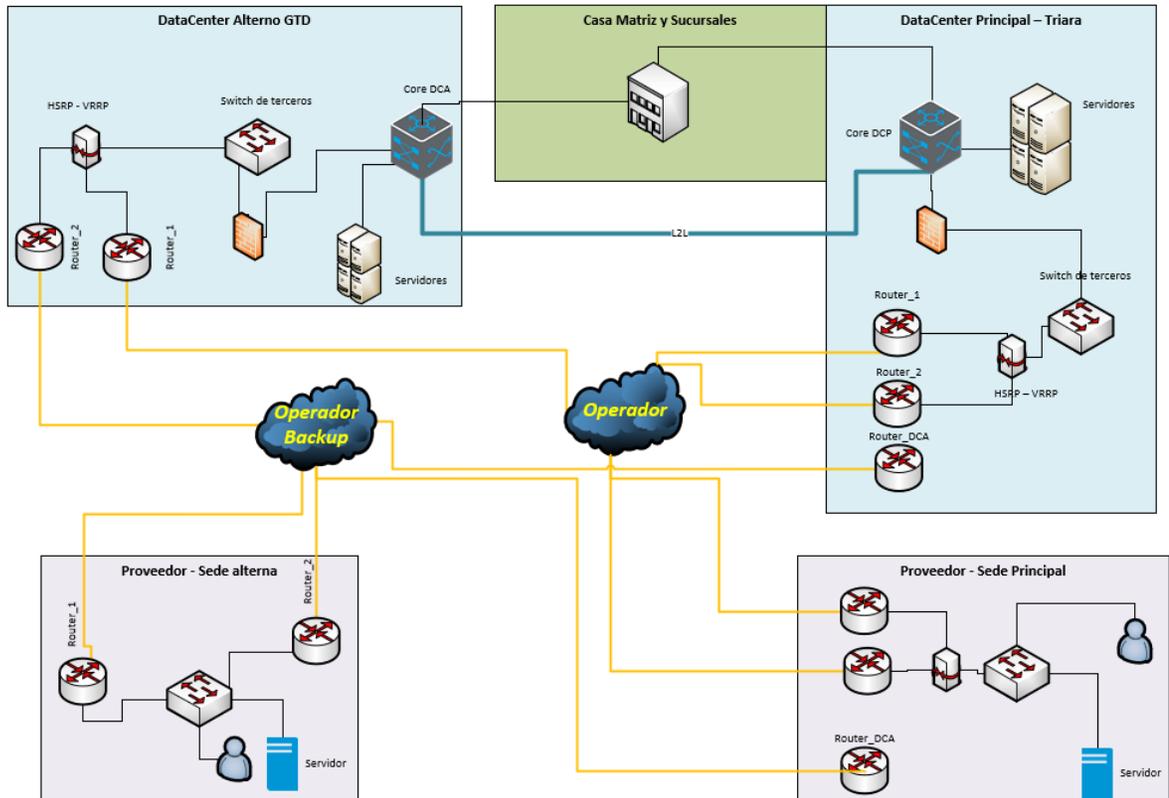
La selección de esta información será concertada entre **LA PREVISORA S.A.** (Gerencia/subgerencia de Indemnizaciones SOAT, Vida y AP) y **EL PROPONENTE** seleccionado.

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

d) Al culminar el contrato **EL PROPONENTE** seleccionado, deberá eliminar la información que posea de la entidad en sus bases de datos, memorias USB, discos duros internos y externos u otro medio de almacenamiento de información, previa confirmación de **LA PREVISORA S.A.** de que la información recibida satisface las necesidades de la entidad. Para la validación de esta obligación, **EL PROPONENTE** seleccionado deberá entregar una certificación a **LA PREVISORA S.A.** del cumplimiento de esta labor.

3.3.6 COMUNICACIONES

- a) **EL PROPONENTE** seleccionado deberá suministrar como mínimo los canales de comunicaciones relacionados a continuación, los cuales deben tener como mínimo las siguientes características, con el fin de asegurar el proceso de PCN (PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO) y DRP (PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES) con **LA PREVISORA S.A.**



- Una conexión privada segura (encriptada) con un ancho de banda mínimo de 20MB entre el Datacenter principal (Bogotá) de **LA PREVISORA S.A.** Ubicado en el Datacenter de Triara Km. 7.5 vía Siberia Celta Trade Park costado sur, Bogotá – Cundinamarca y la sede principal del proveedor de auditoría de cuentas, cabe resaltar que este ancho de banda puede variar durante la ejecución de la operación, por tal motivo el proveedor debe garantizar el óptimo funcionamiento de los canales requeridos y su ancho de banda debe ser ajustado conforme a la necesidad de **LA PREVISORA S.A.**
- Una conexión privada segura (encriptada) con un ancho de banda mínimo de 20MB entre el Datacenter principal (Bogotá) de **LA PREVISORA S.A.** Ubicado en el Datacenter de Triara Km. 7.5 vía Siberia Celta Trade Park costado sur, Bogotá – Cundinamarca y la sede principal del proveedor de auditoría de cuentas que servirá como backup, conectado a un nodo diferente del canal principal o proveedor diferente, que de tal manera garantice alta disponibilidad en las sedes mediante protocolos HCRP, GLBP, etc.; cabe resaltar que este ancho de banda puede variar durante la ejecución de la

operación, por tal motivo el proveedor debe garantizar el óptimo funcionamiento de los canales requeridos y su ancho de banda debe ser ajustado conforme a la necesidad de **LA PREVISORA S.A.**

- Una conexión privada segura (encriptada) con un ancho de banda mínimo de 10MB entre el Datacenter alterno (Medellín) de **LA PREVISORA S.A.** ubicado en el Datacenter GTD: Cra. 45 #14 - 111, Medellín – Antioquia y la sede alterna del proveedor de auditoría de cuentas, cabe resaltar que este ancho de banda puede variar durante la ejecución de la operación, por tal motivo el proveedor debe garantizar el óptimo funcionamiento de los canales requeridos y su ancho de banda debe ser ajustado conforme a la necesidad de **LA PREVISORA S.A.**
- Una conexión privada segura (encriptada) con un ancho de banda mínimo de 10MB entre el Datacenter alterno (Medellín) de **LA PREVISORA S.A.** ubicado en el Datacenter GTD: Cra. 45 #14 - 111, Medellín – Antioquia y la sede principal del proveedor de auditoría de cuentas, cabe resaltar que este ancho de banda puede variar durante la ejecución de la operación, por tal motivo el proveedor debe garantizar el óptimo funcionamiento de los canales requeridos y su ancho de banda debe ser ajustado conforme a la necesidad de **LA PREVISORA S.A.**
- Una conexión privada segura (encriptada) con un ancho de banda mínimo de 10MB entre el Datacenter principal (Bogotá) de **LA PREVISORA S.A.** Ubicado en el Datacenter de Triara Km. 7.5 vía Siberia Celta Trade Park costado sur, Bogotá – Cundinamarca y la sede alterna del proveedor de auditoría de cuentas, cabe resaltar que este ancho de banda puede variar durante la ejecución de la operación, por tal motivo el proveedor debe garantizar el óptimo funcionamiento de los canales requeridos y su ancho de banda debe ser ajustado conforme a la necesidad de **LA PREVISORA S.A.**

- b) El proveedor debe gestionar el ingreso y la cross connection sobre cada uno de los Datacenter con antelación a la implementación de los canales, sin costo adicional para **LA PREVISORA S.A.**
- c) Estos canales deberán manejar elementos de encriptación y cumplir con lo establecido en la circular 052 de la SFC. Los canales de comunicación del proveedor como mínimo deben contar con cifrado aes256 de punta a punta de acuerdo con la circular 052 de SFC.
- d) Las actividades para la instalación y puesta en operación de las conexiones requeridas deberán ser detalladas en el plan de trabajo para la implementación de los requisitos tecnológicos, el cual deberá ser entregado a la firma del acta de inicio del contrato.
- e) Cuando la herramienta y/o infraestructura de **EL PROPONENTE** está en la nube, la comunicación se debe realizar mediante VPN de sitio a sitio o al el uso de una conexión privada segura entre el proveedor de nube y la infraestructura local, dependiendo las opciones del proveedor, que permita que la información transferida desde y hacia **EL PROPONENTE** debe hacerse de manera segura, utilizando para ello canales y protocolos de comunicación dedicados con controles de seguridad implementados en los casos en que el servicio provisto así lo requiera (encriptación y cifrado de contenido, entre otros).

3.3.7 SEGURIDAD

Los requerimientos de seguridad de la información con los que debe cumplir EL PROPONENTE son los siguientes:

- a) **EL PROPONENTE** debe gestionar la seguridad de la información y la ciberseguridad de acuerdo con las mejores prácticas y controles de manejo de la información, para lo cual podrá tener como referencia los estándares ISO 27001 – ISO 27032, o el que lo sustituya. Así mismo debe conocer leyes, regulaciones y requisitos que sean regidas por **LA PREVISORA S.A.** en temas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. **EL PROPONENTE** debe identificar y conocer los riesgos que puedan presentarse en su entorno y minimizar estos riesgos y las vulnerabilidades que puedan aparecer en un escenario determinado en cuanto a Seguridad de la Información (SI) y Ciberseguridad (CS).
- b) Toda la información que gestione **EL PROPONENTE** en el marco del contrato con **LA PREVISORA S.A.** es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.** y debe solamente ser usada para el propósito establecido en el contrato.
- c) **LA PREVISORA S.A.** podrá revisar los procesos que lleva a cabo el proveedor o sus subcontratistas en cualquier momento a fin de verificar los controles de seguridad implementados.
- d) Cualquier incidente de seguridad de la información que afecte a **LA PREVISORA S.A.** o que involucre la información de **LA PREVISORA S.A.** o de sus clientes, debe ser reportado inmediatamente al supervisor del contrato. **EL PROPONENTE** deberá dar cumplimiento a los procedimientos que defina la entidad para tal fin.
- e) **EL PROPONENTE** debe seguir los lineamientos establecidos por la compañía para la gestión de accesos a sistemas de información, bases de datos, aplicaciones, áreas seguras, entre otras. Los cuales se darán a conocer al inicio del contrato.
- f) Cuando la herramienta y/o infraestructura de **EL PROPONENTE** se encuentre en la nube, deberá cumplir con los lineamientos y consideraciones del Capítulo. VI - Reglas relativas al uso de servicios de computación en la nube, Título I - Aspectos generales, Parte I - Instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas, de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14) de la Superintendencia Financiera de Colombia, la Circular 005 del 2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia y de las normas o lineamientos adicionales que sobre el particular se emitan.
- g) Se permite a **EL PROPONENTE** tener infraestructura en la nube con proveedores internacionales, que cumplan con condiciones de seguridad, disponibilidad e integridad, así como el cumplimiento de la normatividad colombiana para esta clase de servicios.
- h) **EL PROPONENTE** debe disponer que el envío de información confidencial de **LA PREVISORA S.A.**, se haga en condiciones de seguridad. Cuando dicha información se envíe como parte de, o adjunta a un

correo electrónico, mensajería instantánea o cualquier otra modalidad de comunicación electrónica, esta debe estar cifrada.

- i) **EL PROPONENTE** debe implementar controles de seguridad para la información privada de **LA PREVISORA S.A.**, que se maneja sus equipos y redes, para lo cual debe dotar a sus terminales o equipos de cómputo de los elementos necesarios que eviten la instalación de programas o dispositivos que capturen la información de los clientes de **LA PREVISORA S.A.**, deben contar con un sistema de antivirus actualizado y todos los aplicativos instalados en los mismos deben ser licenciados.
- j) **EL PROPONENTE** debe garantizar que toda información sea en producción o en repositorios que maneje de **LA PREVISORA S.A.** o de sus clientes, se encuentre segura basándose en los tres pilares de Seguridad de la Información: Integridad: garantiza que los datos no sean modificados desde su creación sin autorización y que ningún intruso pueda capturar y modificar los datos en tránsito, Confidencialidad: garantiza que la información, almacenada en el sistema informático o transmitida por la red, solamente va a estar disponible para aquellas personas autorizadas a accederla y Disponibilidad: garantiza el correcto funcionamiento de los sistemas de información y su disponibilidad en todo momento para los usuarios autorizados.

3.3.7.1 Requisitos para Sistemas de Información

- a) **EL PROPONENTE** deberá alinearse a los requisitos de seguridad de la información de **LA PREVISORA S.A.**, los cuales serán entregados y socializados al inicio del contrato. Estos contemplan directrices básicas de seguridad de los sistemas de información, los cuales deberán ser tenidos en cuenta antes, durante y después de la puesta en producción del sistema de información.

No obstante, se adjuntan los siguientes documentos donde se describen estos lineamientos para los puntos en que apliquen dentro del servicio:

- Anexo 10 - FO_SSI_001_LISTA DE VERIFICACIÓN - LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD.xlsx
- Anexo 11 - Línea Base Aplicaciones Web.xlsx

- b) **EL PROPONENTE** debe definir la matriz de roles y perfiles del sistema de información a proveer a **LA PREVISORA S.A.**, acordes a las necesidades de la entidad. Esta actividad deberá ser detalladas en el plan de trabajo para la implementación de los requisitos tecnológicos, el cual deberá ser entregado a la firma del acta de inicio del contrato.
- c) El sistema de información debe surtir el proceso de pruebas de Ethical Hacking en la fase de pruebas y producción. **EL PROPONENTE** es el responsable de mitigar todas las vulnerabilidades identificadas en cualquier momento de la vigencia del contrato, sin costo adicional para la entidad, cumpliendo los tiempos establecidos por **LA PREVISORA S.A.** para su mitigación.

Cuando se realicen cambios en la plataforma que afecten la seguridad del aplicativo, **EL PROPONENTE** deberá informar a **LA PREVISORA S.A.** con el fin de gestionar la realización de una prueba de Ethical

hacking y **EL PROPONENTE** deberá remediar las vulnerabilidades evidenciadas, antes del paso a producción.

- d) El sistema de información debe generar trazabilidad de los eventos que se generen ya sea a nivel de aplicación o por los usuarios de la aplicación.
- e) **EL PROPONENTE** deberá mantener actualizados los sistemas de información donde operen las aplicaciones, dentro de al menos las últimas tres versiones estables del sistema según el fabricante, este incluirá tanto la parte de aplicación y como la parte de infraestructura.
- f) **EL PROPONENTE** deberá mantener documentada y actualizada, al menos, la siguiente información: parámetros de los sistemas donde operan las aplicaciones en producción, incluido el ambiente de comunicaciones; versión de los programas y aplicativos en uso; soportes de las pruebas realizadas a los sistemas de información; y procedimientos de instalación del software.
- g) **EL PROPONENTE** deberá contar con procedimientos y controles para el paso de programas a producción. El software en operación deberá estar catalogado.
- h) Como parte del proceso de actualización y correcto funcionamiento de los servicios, **EL PROPONENTE** deberá garantizar que los servidores propios cuenten con todo el registro de parches y actualizaciones de seguridad.
- i) **EL PROPONENTE** deberá activar y configurar logs de auditoría para todos los procesos parametrizables que maneje el aplicativo y de manera que permita realizar controles a los diferentes procesos administrados desde el aplicativo. También se deberán activar y configurar los logs que permitan dejar registro de los intentos y accesos a la solución.

3.3.7.2 Infraestructura y Equipos de Computo

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

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

3.3.7.3 Plan de Recuperación de Desastres (DRP)

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

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

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

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

EL PROPONENTE debe cumplir con los siguientes indicadores:

- RPO: 4 Horas máximo.
- RTO: 4 Horas máximo.

Estos indicadores podrán ser ajustados por **LA PREVISORA S.A.** de acuerdo con lo definido en el análisis de impacto del negocio (BIA).

3.3.8 INTEGRACIONES

EL PROPONENTE seleccionado deberá describir la estrategia y las actividades a realizar para cada uno de los puntos de las integraciones, en el plan de trabajo para la implementación de los requisitos tecnológicos, el cual deberá ser entregado a la firma del acta de inicio del contrato.

3.3.8.1 GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO - BPO

EL PROPONENTE deberá adelantar todas las integraciones con el proveedor de Gestión Documental y Archivo, y con las plataformas que se requieran para su funcionamiento adecuado y que llegasen a surgir.

Para la transmisión de archivos entre el proveedor de Gestión Documental y Archivo, **LA PREVISORA S.A.** y el proveedor de auditoría de cuentas, **EL PROPONENTE** deberá acogerse a los lineamientos que defina **LA PREVISORA S.A.**, los cuales serán entregados inicialmente a la firma del acta de inicio del contrato.

Adicional a los canales de comunicación requeridos para el servicio con **LA PREVISORA S.A.**, **EL PROPONENTE** seleccionado deberá establecer una conexión privada segura (encriptada) entre el Datacenter principal del proveedor de auditoría de cuentas y la sede principal del proveedor de Gestión Documental y Archivo, el ancho de banda debe ser ajustado conforme a la necesidad de la operación.

3.3.8.2 SERVICIO FACTURA ELECTRÓNICA

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

Actualmente se tienen implementados diferentes métodos, los cuales se describen en los documentos de especificación funcional de interfaces que se adjuntan a este documento y que debe mantener como mínimo **EL PROPONENTE** con el fin de asegurar el proceso. La documentación de los métodos de integración, se encuentran detallados en varios documentos que serán entregados inicialmente a la firma del acta de inicio del contrato.

Se adjuntan los siguientes documentos:

- Anexo 12 -Documento de requerimiento V1.2.docx
- Anexo 13 -Especificación Técnica.pdf

3.3.8.3 APLICATIVO CORE - SISE

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

Por lo anterior, es necesario que **EL PROPONENTE** desarrolle las interfaces requeridas durante la vigencia del contrato (entrega de documentos para desarrollo de la auditoría de cuentas/recepción de documentos una vez definidas las reclamaciones/transmisión de datos e imágenes, entre otros.), que le permitan a éste la interacción entre su software y **LA PREVISORA S.A.**, de acuerdo con lo que sea establecido por ésta última y que será indicado de manera detallada en el contrato una vez **EL PROPONENTE** sea seleccionado.

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

Se adjuntan los siguientes documentos:

- a) Interfaz web para capturar la información correspondiente a Lote / Detalle de Lote / Radicado / e Información de Siniestros y grabar esta información en las estructuras correspondientes en SISE.
 - Anexo 14 - Interfaz_captura_informacion_lote_radicado_siniestro.pdf
 - Anexo 15- Contrato_Contract_Claim.xlsx
 - Anexo 16- AMClaimRadicated_request.xml
 - Anexo 17- WSD_PRV.wsdl

- b) Interfaz web para la recepción de la información correspondiente a los archivos RAD's 2, 3 y 4.
 - Anexo 18 - Interfaz_Web_recepcion_archivos.pdf
 - Anexo 19- Contract_RAD.xlsx
 - Anexo 20- AMRADsLoad_request.xml
 - Anexo 21- PRE_Diccionario_Datos_Rad_1234.xlsx

- c) Generación reportes de control.
 - o Anexo 22 - GENERACION_DE_REPORTES.pdf
- d) Además de los datos entregados a través de los servicios especificados, se entrega el archivo RAD1 el cual contiene la siguiente información:
 - o RAD1 Reclamaciones nuevas

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

Los anteriores datos son obligatorios y separados por TAB.

- o RAD1 Contestaciones

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

Aclaraciones:

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

- o Casos Especiales - RAD1 Casos de Reconsideración Técnica y/o Migración
LA PREVISORA S.A. envía el RAD1 con la misma estructura de Envíos de Contestaciones, con la única particularidad que al final de cada registro (Fila) se adicionan los siguientes CINCO campos (columnas)

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

3.3.8.4 Integración WS SUP

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

a) Descripción del método de consulta

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

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

b) Parámetros de autenticación del servicio

Autenticación: AuthenticationSup

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

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

5	name	Texto	50	Nombre o razón social a buscar
6	ID_user	Texto	20	código del usuario que realiza la consulta

Respuesta (ResponseSearch[])				
Metodo: SearchPerson				
N o	Campo	Tipo	Long itud	Descripción
1	Identity	Numérico	2	Contador de respuesta
2	idRol	Numérico	2	código interno del SUP que identifica el Rol ver tabla roles
3	Rol	Texto	25	Nombre de Rol
4	Codigo	Texto	25	Código del Rol dentro del sise
5	IdPersona	Numérico	12	Código Interno sise de la persona
6	TipoDoc	Texto	50	Nombre del tipo de documento según sise
7	Documento	Texto	20	número del documento o nit a buscar
8	Nombre RS	Texto	50	Nombre o razón social a buscar
9	TipoPersona	Texto	1	F: Física J: Jurídica
10	CodAbo na	Numérico	2	Código interno del Sise según rol
11	CodTipo Doc	Numérico	2	Código del tipo documento según sise
12	Activo	Texto	15	ACTIVO, INACTIVO
13	Message	Texto	300	Mensaje de la consulta
14	Apellido 1	Texto	150	Primer Apellido de la persona
15	Apellido 2	Texto	150	Segundo Apellido de la persona

Respuesta (ResponseSearch[])				
Metodo: SearchPerson				
N o	Campo	Tipo	Long itud	Descripción
16	Nombre	Texto	150	Nombre o Razón Social en el SISE
17	CodigoCiiu	Numérico	6	Código Ciiu de la persona
18	ID_user	Texto	20	código del usuario que realiza la consulta

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

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

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

3.3.8.5 HERRAMIENTA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - ONBASE

LA PREVISORA S.A. cuenta actualmente con una herramienta de gestión documental, cuyo aplicativo se llama OnBase, con este aplicativo se soportan todos los procesos de indemnizaciones de los ramos de SOAT y Accidentes Personales y todo su flujo documental.

EL PROPONENTE seleccionado deberá contemplar durante la ejecución del contrato integraciones a través de web services u otros métodos que permita alimentar o recibir información desde sus aplicativos al sistema core y/o herramienta de gestión documental de **LA PREVISORA S.A.**, de acuerdo con lo que sea establecido por ésta última y que será indicado de manera detallada en el contrato una vez **EL PROPONENTE** sea seleccionado.

No obstante, lo anterior, actualmente se cuenta con una estructura definida para la entrega de la información de imágenes y data, recibida y procesada por el BPO de **LA PREVISORA S.A.**, la cual se describe a continuación y debe ser mantenida como mínimo por el proveedor de auditoría de cuentas con el fin de asegurar el proceso:

3.3.8.5.1 Proceso Integraciones Persona Jurídica

a) Radicación correspondencia de entrada

Descripción

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

Requisitos previos y suposiciones

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

Condiciones previas

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

Condiciones posteriores

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

Secuencia básica de eventos

1. El usuario del proveedor auditoría de cuentas recibe un paquete de documentos de reclamaciones de SOAT y AP y determina que deben ser radicados como correspondencia de entrada.
2. La aplicación del proveedor auditoría de cuentas realiza un consumo de radicación de correspondencia entrante al servicio web ECM de OnBase.
3. OnBase recibe la solicitud y crea un formulario de radicación de correspondencia entrante.
4. OnBase genera el consecutivo de radicación de correspondencia entrante para el formulario creado.

5. OnBase retira del flujo de correspondencia el formulario de correspondencia para que no tenga trámite.
6. OnBase responde a la aplicación del proveedor auditoría de cuentas con el Document Handle del formulario nuevo.
7. La aplicación del proveedor auditoría de cuentas realiza un segundo consumo para obtener el número de radicado generado utilizando el Document Handle.
8. OnBase responde a aplicación del proveedor auditoría de cuentas con el radicado de correspondencia y la fecha/hora de radicación.

Requerimiento de datos

```

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

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

```

```
</Query>  
</Request>
```

Los datos resaltados son los datos variables en los consumos.

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

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

Reglas de negocio

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

b) Creación de proveedores

Descripción

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

Requisitos previos y suposiciones

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

Condiciones Previas

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

Condiciones posteriores

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

Secuencia básica de eventos

Creación del formulario de creación de proveedores

1. El usuario del proveedor auditoría de cuentas recibe un paquete de documentos de reclamaciones de SOAT y AP y determina que deben ser radicados como correspondencia de entrada.

2. La aplicación del proveedor auditoría de cuentas realiza la validación de la existencia del proveedor en SISE.
3. En caso de no existir la aplicación del proveedor auditoría de cuentas envía un request para la generación del formulario de creación de proveedor.
4. OnBase recibe la solicitud y genera un formulario de creación de proveedores.
5. OnBase incluye el formulario en el flujo de creación de proveedores.
6. OnBase envía una notificación de solicitud de creación de proveedores.
7. OnBase responde a la aplicación del proveedor auditoría de cuentas con el Document Handle del formulario nuevo.

Confirmar creación de proveedores

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

Requerimiento de datos

La trama de creación de proveedores es la siguiente:

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

Reglas de negocio

1. OnBase no debe crear más de una solicitud con los mismos datos del proveedor.
2. OnBase no debe crear una solicitud sin el número de NIT.
3. El servicio web de OnBase generará error si no se cumple con la estructura del consumo detallado en el requerimiento de datos.

c) DIP (Enviar Documentos)

Descripción

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

Requisitos previos y suposiciones

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

Condiciones previas

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

Condiciones posteriores

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

Secuencia básica de eventos

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

Requerimiento de datos

1. El tipo documental SAN-Glosa Medica cambiara a SAN-liquidacion.
2. El tipo documental SAJ-Glosa Medica cambiara a SAJ-liquidacion.
3. Son obligatorios para el envío de los documentos los datos base para la organización del expediente de indemnizaciones SOAT (siniestro, año, sucursal, ramo, id reclamante, numero de factura, amparo y radicado SISE).
4. Los datos de clasificación documental son datos fijos que se especifican en el archivo de especificación para el cargue.
5. La definición de los campos a enviar para cada tipo documental es como se encuentra en el Anexo 23 - ESTRUCTURA_DIP.xlsx

Reglas de negocio

1. Para la validación del cargue de las imágenes el proveedor auditoría de cuentas enviará un identificador único de cada documento, que no se debe repetir en cargues posteriores.
2. Al cargar los documentos se enviarán con los keywords de clasificación documental a menos de que no se haya generado siniestro en SISE, dicha validación será realizada por el proveedor auditoría de cuentas.

3. Como soporte para validación del cargue se genera un listado de documentos cargados exitosamente (Ver caso de uso CU04) y el reporte de verificación de cargue DIP de OnBase (Verification report).
4. El proceso de cargue puede enviar un documento con más de un valor en la misma llave de indexación.
5. Se pueden cargar documentos de la misma reclamación en diferentes momentos a través del DIP.
6. OnBase recibe cualquier tipo de archivo, siempre que en el segundo campo del DIP se envíe el código correcto para el tipo de archivo.

d) Radicación correspondencia de salida

Descripción

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

Requisitos previos y suposiciones

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

Condiciones previas

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

Condiciones posteriores

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

Secuencia básica de eventos

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

Requerimiento de datos

<!-- Peticion formulario correspondencia salida -->

```

<Request>
  <Type>CreateUnityForm</Type>
  <UnityFormId>133</UnityFormId>
  <Keywords>
    <keyword name="Anexos">dato
    </keyword>
    <keyword name="Medio de envio">Fisico
    </keyword>
    <keyword name="Observaciones">dato
    </keyword>
    <keyword name="remitente interno">Proveedor Auditoria de Cuentas
    </keyword>
    <keyword name="Area Origen">Proveedor Auditoria de Cuentas
    </keyword>
    <keyword name="Municipio Origen">Bogotá
    </keyword>
    <keyword name="Destinatario externo">dato
    </keyword>
    <keyword name="Municipio Destino">dato
    </keyword>
  </Keywords>
</Request>

```

```

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

```

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

Reglas de negocio

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

3.3.8.5.2 Proceso Integraciones Persona Naturales

a) Enviar trámite a Aplicación del Proveedor Auditoria de Cuentas

Descripción

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

Requisitos previos y suposiciones

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

Condiciones previas

1. Se generó el trámite de SOAT-AP y el usuario del front completó la información.
2. Se generó un consecutivo de trámite para la información ingresada.

Condiciones posteriores

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

Secuencia básica de eventos

Envío inicial

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

Envío de las imágenes

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

Envío de actualización

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

Requerimiento de datos

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

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

Username XXXXXX

Password XXXXX

Example Request

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

Example Response

```
{  
  "token":  
    "eyJhbGciOiJIUzI1NiIsInR5cCI6IkpXVCJ9.eyJ1IjoiVXN1YXJpbyBQcmV2aXNvcmEiLCJhZG1pbiI6ZmFsc2UsImV4cCI6MTU5NjAzNzA3MX0.9LP9IcX7MdmFMecMZLmUhyuCiwTUz_P7GK2rsYwoZ30"  
}
```

2. En la creación del trámite se enviarán los siguientes datos:

CAMPO	INFORMACION
NRO. RADICADO DE CORRESPONDENCIA	Alfanumérico (23)
USUARIO	Alfanumérico (30)
SUCURSAL RECLAMO	Alfanumérico (150)
RAMO	Alfanumérico (60)
IDENTIFICACION RECLAMANTE:	Alfanumérico (30)
NOMBRE RECLAMANTE:	Alfanumérico (150)

FECHA DE RECEPCIÓN	Fecha y hora
CLASE DE LOTE:	Alfanumérico (20)
FECHA REGISTRO	Fecha y hora
No. de trámite	Numérico (9)
Cantidad de anexos	Numérico (9)

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

Example Request

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

Example Response 201 Created

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

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

CAMPO	INFORMACION
NRO. RADICADO DE CORRESPONDENCIA	Alfanumérico (23)

Itemnum	Numérico (20)
tipo documental	Alfanumérico (150)
No. de trámite	Numérico (9)
Archivo anexo	

El consumo para el envío de los archivos correspondientes a anexos es el siguiente:

```
Example Request      CrearArchivoTramite Actualizacion archivo
curl --location --request POST 'http://XXXXXXX/api/v1/archivos-tramites' \
--data-raw '{
"no_tramite": 2,
  "id_archivo": 2,
  "tipo_documental": "SAJ-Informe Investigacion",
  "nombre_archivo": "otherfile.pdf",
  "extension": "pdf",
"data_archivo": "JVBERi0xLjMKJbrfrOAKMyAwIG9iago8PC9UeXBIC9QYWdICi9QYXJlbnQgMSAwIFIKL
  1Jlc291cmNlcyAyIDAgUgovTWVkaWFCb3ggWzAgMCA2MTIuMDAgNzkyLjAwXQovQ29udGVu
  dHMgNCAwIFIKPj4KZW5kb2JqCjQgMCAvYmoKPDwvTGluZ3RoIDEzRj4+CnN0cmVhbQowLjU3
  TUgcmcKMjY0LjMxIDc2My42NSBUZAooRmFjdHVyYSAjMSkgVGoKRVQKZW5kc3RyZWFTcmVu
  ZG9iagoxIDAgb2JqCjw8L1R5cGUgL1BhZ2VzCi9LaWRzIFszIDAgUiBdCi9Db3VudCAxCj4+ +
  F0KPj4Kc3RhcncR4cmVmCjE2NDA3MwolJUVPRg=="}'
```

```
Example response      200 ok
{
  "success": true,
  "message": "El archivo ya existe y, fue actualizado correctamente",
  "object": {
    "id_archivo_tramite": 4,
    "no_tramite": 2,
    "id_archivo": 2,
    "tipo_documental": "SAJ-Informe Investigacion",
    "nombre_archivo": "otherfile.pdf",
    "extension": "pdf",
    "data_archivo":
      "JVBERi0xLjMKJbrfrOAKMyAwIG9iago8PC9UeXBIC9QYWdICi9QYXJlbnQgMSAwIFIKL1Jlc291c
      ==",
    "FechaRegistro": "2020-07-29T10:39:14.403837Z"
  }
}
```

```
Example Request      CrearArchivoTramite Creación archivo
curl --location --request POST 'http://XXXXXXX/api/v1/archivos-tramites' \
--data-raw '{
  "no_tramite": 2,
  "id_archivo": 3,
  "tipo_documental": "SAJ-Informe Investigacion",
```

```

"nombre_archivo": "file.pdf",
"extension": "pdf",
"data_archivo": "JVBERi0xLjMKJbrfrIJUVPRg=="
}'

```

Example response 201 Created

```

{
"success": true,
"message": "Archivo del tramite creado correctamente",
"object": {
"id_archivo_tramite": 5,
"no_tramite": 2,
"id_archivo": 3,
"tipo_documental": "SAJ-Informe Investigacion",
"nombre_archivo": "file.pdf",
"extension": "pdf",
"data_archivo": "JVBERi0xLjMKJbrfrOAKMyAwIG9iago8PC9UUUVPRg==",
"FechaRegistro": "2020-07-29T10:40:26.469591Z"
}
}

```

4. Para la actualización del trámite se enviarán los siguientes datos:

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

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

Example Request

```

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

```

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

Example Response

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

Los códigos de respuesta del servicio web son los siguientes:

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

Adicional a la información descrita anteriormente, se adjuntan los siguientes documentos:

- Anexo 24 - Integracion_OnBase_Ecm_Web_Services.pdf
- Anexo 25 - CODIGO_DE_BARRAS_RADICADO_ENTRADA.pdf

3.3.9 OBLIGACIONES DE EL PROVEEDOR

EL PROVEEDOR deberá:

1. Guardar total reserva de la información que le sea confiada por razón del presente documento y en desarrollo del contrato, ya que la misma es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.**
2. Acatar las instrucciones que para el desarrollo del contrato le imparta **LA PREVISORA S.A.** por conducto de la persona que ejerza la supervisión.
3. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales (pre-contractual, contractual y post-contractual), evitando dilaciones.
4. Constituir a su costa la(s) póliza(s) con la(s) garantía(s) exigida(s) en el contrato y mantenerla(s) vigente(s) en los términos de éste.
5. Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias, derivadas de la ejecución del contrato, y efectuar los pagos correspondientes a impuestos que se generen con el contrato, dentro de los términos de ley.
6. Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa con que se cuenta para el cumplimiento del objeto contractual, desarrollar todas las obligaciones que sean necesarias e inherentes para su cabal ejecución.
7. Asegurar a **LA PREVISORA S.A.** que el objeto contratado se cumplirá con la mejor calidad y dentro de los plazos, tiempos y/o términos acordados y establecidos con **LA PREVISORA S.A.**
8. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** a través de la persona que ejerza la supervisión acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.

9. Dar cumplimiento a las obligaciones con el sistema integral de seguridad social (salud, pensiones y riesgos laborales) y parafiscales (ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar), de conformidad con lo establecido en la Ley 789 de 2002.
10. Radicar las facturas del servicio prestado, de acuerdo con lo establecido en el contrato y dentro de los plazos convenidos.
11. Al acceder a los sistemas o software de **LA PREVISORA S.A.** y/o a recopilar, conocer, almacenar y/o administrar información personal privada y sensible de los funcionarios, clientes, terceros y usuarios en general de **LA PREVISORA S.A.**, **EL PROPONENTE** seleccionado se obliga a: a) Mantenerla bajo especiales condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado, utilizándola exclusivamente para las finalidades establecidas en el contrato y/o las autorizadas por el titular de la información con el fin de cumplir con el objeto del presente contrato. b) Cumplir con todas las obligaciones en materia de protección de datos personales en su calidad de encargado del tratamiento de estos datos, particularmente estableciendo políticas y procesos en la materia, y cumplir con la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** c) Garantizar el adecuado manejo de la información confidencial de los clientes de **LA PREVISORA S.A.** y que la información suministrada a ésta sea cierta, fidedigna y actualizada y que corresponda a la realidad de los datos.
12. Reportar inmediatamente al supervisor del contrato, cualquier evento/incidente de seguridad de la información que vulnere la integridad, disponibilidad y/o confidencialidad de la información que le ha entregado **LA PREVISORA S.A.** para el desarrollo del contrato. **EL PROPONENTE** seleccionado entregará un informe detallado en el que se indiquen los antecedentes del evento, la descripción de los hechos, el análisis y acciones que se tomaron para contener la situación y evitar posibles perjuicios. Igualmente deberá, si se considera necesario, realizar el reporte del accidente a las autoridades, de acuerdo con las leyes y regulaciones existentes y aplicables, el cual entregará al supervisor del contrato como prueba de su gestión.
13. Autorizar a **LA PREVISORA S.A.** a realizar auditorías de monitoreo de la correcta ejecución del objeto del contrato y el cumplimiento de lo establecido, así como la ejecución de pruebas de seguridad, cuando esto sea requerido.
14. Autorizar a **LA PREVISORA S.A.** realizar la evaluación y auditoría del cumplimiento de las obligaciones frente al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio, con el fin de verificar el cumplimiento de estos.
15. Prestar los servicios a que se refiera al contrato celebrado con **LA PREVISORA S.A.** con la máxima diligencia exigible a un profesional calificado, contando para ello con la estructura operativa ofrecida por **EL PROPONENTE** seleccionado en la oferta de servicios y/o la que se requiera para el cabal cumplimiento del contrato con **LA PREVISORA S.A.** y un personal debidamente calificado, entrenado, contratado y pagado por **EL PROPONENTE** seleccionado, para realizar las tareas necesarias durante el desarrollo del objeto del contrato.
16. Garantizar que los resultados de la auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica, sean concordantes con las normas, políticas y procedimientos actuales y que a futuro sean expedidas por los entes reguladores de vigilancia y control (Superintendencia Financiera, Ministerio de Salud y Protección Social, Superintendencia de Salud, entre otras) que afecten las indemnizaciones de los

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

17. Realizar la auditoría de las facturas presentadas por accidentes personales de acuerdo con las coberturas de las diferentes pólizas expedidas por la compañía.
18. Cumplir con todas las obligaciones que consten en la propuesta y las que señale la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto de este y/o para su mejoramiento, siempre y cuando dichos cambios no afecten el valor de la propuesta ni vayan en contra del objeto del contrato.
19. Disponer para la ejecución del contrato el uso del software de seguimiento con que cuenta **EL PROPONENTE** seleccionado, que permita el registro de los documentos y el control de éstos en cada una de las etapas del proceso.
20. Adelantar las adecuaciones tecnológicas que sean requeridas bien sea para la optimización y/o modificación del proceso o para el cumplimiento normativo que pueda surgir durante el desarrollo del contrato de manera conjunta con **LA PREVISORA S.A.** Para tal fin **EL PROPONENTE** seleccionado se compromete a realizar los mantenimientos y las actualizaciones de ley o propias del software que el aplicativo requiera durante la vigencia del contrato sin costo adicional. No obstante, lo anterior, en los casos en que dichas adecuaciones tecnológicas requieran desarrollos sobre el software de **EL PROPONENTE** seleccionado, éstos deberán ser acordados por las partes incluyendo los tiempos requeridos y los costos en los que hubiere lugar.
21. Agotar para cada reclamación el procedimiento contratado de acuerdo con las definiciones y políticas de **LA PREVISORA S.A.** Este proceso deberá hacerse dentro del plazo máximo definido en la invitación y en la propuesta de servicios.
22. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía presentada o detectada en relación con los servicios de salud prestados por las entidades a los accidentados y/o situaciones inconsistentes recurrentes que hagan pensar que los prestadores de servicios de salud y/o personas naturales puedan estar incurriendo en conductas que van en contra de las normas que las rigen. Este reporte se debe realizar a la persona que ejerza la supervisión del contrato.
23. Programar en coordinación con **LA PREVISORA S.A.**, las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del objeto del contrato.
24. Abstenerse de elaborar sin autorización de **LA PREVISORA S.A.** cualquier comunicación o documento dirigido a algún prestador de servicio de salud o persona reclamante. De tal forma, se compromete a generar las comunicaciones, las cuales canalizará directamente a **LA PREVISORA S.A.** con toda la información y documentación recibida, para que sea ésta quien firme las comunicaciones a que haya lugar, garantizando que lo allí solicitado corresponde a la reclamación, de acuerdo con el procedimiento que sea definido para ello. Igualmente, teniendo en cuenta las implicaciones legales que conlleva la generación de cualquier comunicación dirigida a los reclamantes, **EL PROPONENTE** seleccionado y por extensión sus funcionarios, se abstendrán de suscribir en nombre propio cualquier tipo de pronunciamiento en relación con la definición de la indemnización pretendida, ya que esto corresponde exclusivamente a **LA PREVISORA S.A.**, conforme los lineamientos que en tal sentido ha proferido la Superintendencia Financiera.

25. Llevar registro diario de las instituciones y/o entidades consultadas telefónicamente, así como de lesionados, conductores, asegurados, entre otros, tomando los datos del siniestro como: centro asistencial, diagnóstico, tratamiento y si hubo o no hospitalización, siempre y cuando esta información sea suministrada por la institución y/o persona consultada. Cuando no sea así, dejar registro del hecho. Todo lo anterior deberá quedar registrado en el sistema de información de **EL PROPONENTE** seleccionado.
26. Enviar a **LA PREVISORA S.A.** los informes, indicadores y reportes previamente acordados garantizando la oportunidad, calidad y consistencia de la información contenida en éstos, hasta tanto **LA PREVISORA S.A.** pueda obtener dichos informes, indicadores y reportes, en la herramienta tecnológica que se defina para tal fin. La estructura y contenido de estos podrán ser modificados en cualquier momento, previo aviso a **EL PROPONENTE** seleccionado en un tiempo no menor a tres (03) días hábiles. Las modificaciones se deberán aplicar a partir del primer día hábil del mes siguiente a la solicitud.
27. Mantener permanentemente actualizado el software de seguimiento de **EL PROPONENTE** seleccionado, incluyendo todo el histórico de la reclamación para consulta permanente de los funcionarios de **LA PREVISORA S.A.**, dejando evidencia de la justificación de cualquier cambio que se hubiese realizado en el histórico de ésta, al igual que el funcionario que lo ejecutó.
28. Definir de común acuerdo con **LA PREVISORA S.A.**, las políticas y reglamentos que delimitarán la frecuencia de las reuniones y convocatoria, así como los atributos y competencias que deberá seguir el Comité de Operación conformado por las Partes, cuyos propósitos principales serán propender por la debida ejecución y desarrollo del contrato y la efectiva resolución de inconsistencias que se presenten durante la ejecución de éste.
29. Permitir a los auditores internos y externos de **LA PREVISORA S.A.**, realizar sus funciones de control y vigilancia en forma adecuada, así como otros órganos externos reguladores; esto incluye, la obligación de entregar a **LA PREVISORA S.A.** cualquier información que ella requiera, siempre y cuando esté relacionada con el contrato y las responsabilidades impuestas por la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier otra autoridad. En los casos en los que dicha información o documentación tenga el carácter de confidencial, **EL PROPONENTE** seleccionado manifestará esta situación y de común acuerdo entre las partes se validarán los mecanismos probatorios alternativos, que permitan obtener el resultado de la auditoría sin vulnerar la limitación de reserva.
30. Mantener en todo momento la calidad del servicio contratado obligándose a solucionar de manera inmediata los hechos propios o de terceros que desmejoren la calidad del mismo tales como, hurto o daños a los bienes y equipos utilizados, conflictos laborales al interior de su empresa, desvinculación masiva de empleados, obsolescencia de sus equipos, cambios regulatorios en materia del Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito – SOAT, entre otros, casos en los cuales **EL PROPONENTE** seleccionado deberá responder por perjuicios derivados de sus errores u omisiones.
31. Apoyar a **LA PREVISORA S.A.** cuando así se requiera en el estudio respecto a las tarifas que deben ser incluidas en los convenios relacionados a los procedimientos médicos que son realizados por los prestadores de servicio de salud, esto teniendo en cuenta el comportamiento histórico de cobro de las reclamaciones asociadas a las pólizas de Accidentes Personales. Adicionalmente en la actualización

de dichos convenios dentro de la herramienta de gestión de auditoría de cuentas que sea utilizada por **el PROPONENTE**. Estos convenios son necesarios para la adecuada atención de los asegurados de **LA PREVISORA S.A.** en las pólizas de accidentes personales.

32. Apoyar a **LA PREVISORA S.A.** cuando sea necesario contar con expertos médicos como testigos en procesos jurídicos en contra de ésta, con ocasión del proceso de definición de las reclamaciones de los ramos de SOAT y AP, sin que por esta razón se entienda como vinculado o responsable en el desarrollo y resultado de los diferentes procesos judiciales.
33. Prestar el servicio, administración y operación del proceso de auditoría integral de acuerdo con lo que se describe en detalle en este documento.
34. Garantizar el suministro de las actualizaciones del software liberadas por el fabricante durante la vigencia del contrato.
35. Garantizar que todo el software suministrado y utilizado para el cumplimiento de la presente contratación, se encuentra debidamente licenciado, garantizando la inviolabilidad de los derechos de autor y propiedad intelectual de los bienes utilizados, siendo responsable de todas las acciones y sanciones penales y/o administrativas a las que haya lugar.
36. Al culminar el contrato **EL PROPONENTE** seleccionado, deberá eliminar la información que posea de la entidad en sus bases de datos, memorias USB, discos duros internos y externos u otro medio de almacenamiento de información, previa confirmación de La Previsora de que la información recibida satisface las necesidades de la entidad. Para la validación de esta obligación, **EL PROPONENTE** seleccionado deberá entregar una certificación a **LA PREVISORA S.A.** del cumplimiento de esta labor.
37. **EL PROPONENTE** debe gestionar la seguridad de la información y la ciberseguridad de acuerdo con las mejores prácticas y controles de manejo de la información, para lo cual podrá tener como referencia los estándares ISO 27001 – ISO 27032, o el que lo sustituya. Así mismo debe conocer leyes, regulaciones y requisitos que sean regidas por **LA PREVISORA S.A.** en temas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. **EL PROPONENTE** debe identificar y conocer los riesgos que puedan presentarse en su entorno y minimizar estos riesgos y las vulnerabilidades que puedan aparecer en un escenario determinado en cuanto a Seguridad de la Información (SI) y Ciberseguridad (CS).
38. Cualquier incidente de seguridad de la información que afecte a **LA PREVISORA S.A.** o que involucre la información de **LA PREVISORA S.A.** o de sus clientes, debe ser reportado inmediatamente al supervisor del contrato. **EL PROPONENTE** deberá dar cumplimiento a los procedimientos que defina la entidad para tal fin.
39. Las demás obligaciones inherentes y necesarias para la ejecución a cabalidad del objeto del contrato, incluidas las que se relacionan en la propuesta presentada **EL PROPONENTE** seleccionado.

3.3.9 CONFIDENCIALIDAD

La información o los datos a los cuales tuviere acceso **EL PROVEEDOR** durante la ejecución del contrato, serán mantenidos en forma confidencial y reservada. Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidado el contrato. Toda la información es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.** En caso de fuga y/o apropiación indebida de la información es causal de terminación inmediata del contrato sin necesidad de

previo requerimiento, dará lugar a la exigencia de las garantías pertinentes y a las sanciones penales y/o administrativas del caso. Si **EL PROVEEDOR** seleccionado en desarrollo del objeto contractual tuviere acceso a información de clientes de **LA PREVISORA S.A.**, deberá mantener sobre esta la debida reserva bancaria.

3.3.10 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 documentos del sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo que sean pertinentes desde el punto de vista legal y de acuerdo con el objeto y naturaleza del contrato, entre otros, los siguientes:

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

CAPÍTULO IV ASPECTOS CALIFICABLES

Únicamente se procederá a la calificación de las propuestas que hayan cumplido con los requisitos mínimos y por ende queden habilitadas. La oferta más favorable será aquella cuya calificación sea la más alta y resulte ser la más ventajosa y conveniente para la Compañía, de conformidad con los criterios aquí establecidos.

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

4.1. FACTORES DE CALIFICACIÓN:

ASPECTO CALIFICABLE	DETALLE	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE
Técnicos	Experiencia Adicional	148	398
	Gestión de contact center	100	
	Horas adicionales	50	
	Cantidad de reclamaciones adicionales por concepto de depuración de cartera	50	
	Servicios adicionales	50	
	Contención del gasto		
	Servicios no obligatorios		
	Otros servicios adicionales		
Económico	Valor de la Auditoría concurrente	150	450
	Valor de la auditoría integral	150	
	Valor de la auditoría express	150	
Otros	Apoyo a la industria Nacional	100	152
	Aspectos Ambientales	50	
	Emprendimiento y empresa de mujeres	2	
	Total	1,000	1,000

Se deberán describir uno a uno los factores de evaluación:

4.1.1. ASPECTOS TÉCNICOS 398 PUNTOS

1. EXPERIENCIA ADICIONAL (148 PUNTOS)

Se le otorgará máximo ciento cuarenta y ocho (148) puntos a **EL PROPONENTE** que dentro de su oferta demuestre contar con una experiencia adicional a la mínima exigida de la siguiente manera:

- Mayor a 3 menor o igual a 5 años: 74 puntos
- Mas de 5 años: 148 puntos

NOTA: Las certificaciones deben cumplir con los requisitos de validez establecidos en el numeral 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

2. GESTIÓN DEL CONTACT CENTER (100 PUNTOS)

Se le otorgará máximo doscientos (200) puntos a **EL PROPONENTE** que dentro de su oferta y, **entendiendo que lo exigido en este numeral es adicional**, ofrezca el mayor número de servicios para el proceso de contact center, dentro del cual se incluyen los siguientes servicios:

1. Atención de llamadas 7/24, 365 días a los reclamantes para dar información respecto al proceso de reclamación.
2. Atención de llamadas 7/24, 365 días a los diferentes reclamantes para aclarar dudas correspondientes al estado de las reclamaciones.
3. Seguimiento de las solicitudes de información que se reciben a través del contact center, de acuerdo con el escalamiento que se defina dentro proceso.
4. Direccionamiento respecto al proceso de atención de PSS.
5. Capacidad de integración con las herramientas que hace parte del proceso de auditoría de cuentas (SIRAS, auditoría integral, entre otras).
6. Generación de informes y estadísticas respecto al proceso de contact center.

Las propuestas se ordenarán de mayor a menor número respecto a la cantidad de los servicios anteriormente indicados y se le asignará el mayor puntaje a la propuesta que ofrezca más servicios, y las demás ofertas serán calificadas por regla de tres directa.

Es importante resaltar que se debe describir en detalle cómo se llevarán a cabo los servicios.

NOTA: El servicio de contact center no generará ningún costo para **LA PREVISORA S.A.**

3. HORAS ADICIONALES (50 PUNTOS)

Se le otorgarán máximo cincuenta (50) puntos a **EL PROPONENTE** que dentro de su oferta y, **entendiendo que lo exigido en este numeral es adicional**, ofrezca el mayor número de horas adicionales al número mínimo obligatorio en el documento de condiciones definitivo para auditoría concurrente.

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

NOTA: Las horas adicionales ofrecidas no generarán ningún costo para **LA PREVISORA S.A.**

4. CANTIDAD DE RECLAMACIONES ADICIONALES POR CONCEPTO DE DEPURACIÓN DE CARTERA (50 PUNTOS)

Se le otorgarán máximo cincuenta (50) puntos a **EL PROPONENTE** que dentro de su oferta y, **entendiendo que lo exigido en este numeral es adicional**, ofrezca mayor cantidad de reclamaciones adicionales revisadas dentro del proceso de depuración de cartera, de acuerdo con el mínimo obligatorio establecido en el documento de condiciones definitivo.

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

NOTA: Mayor cantidad de reclamaciones adicionales en el proceso de depuración de cartera no generará ningún costo para **LA PREVISORA S.A.**

5. SERVICIOS ADICIONALES (50 PUNTOS)

Se le otorgarán máximo cincuenta (50) puntos a **EL PROPONENTE** que dentro de su oferta y, **entendiendo que lo exigido en este numeral es adicional**, ofrezca servicios adicionales a los solicitados en el documento de condiciones definitivo sin ningún costo relacionados con:

1. Mayor contención del gasto
2. Servicios no obligatorios definidos en este documento y que contribuyan a disminuir el costo del contrato.
3. Otros servicios adicionales como:
 - Proceso de calificaciones de invalidez para las reclamaciones de incapacidad permanente (según la normatividad existente para ese proceso).
 - Menores tiempos de atención de los servicios propuestos sin detrimento de la calidad del proceso.
 - Atención y respuesta de PQRS (personas naturales y jurídicas).

Es importante resaltar que se debe describir en detalle cómo se llevarán a cabo los servicios adicionales ofrecidos.

Por otra parte, dichos servicios como se indica deben ser adicionales. No se tendrán en cuenta los servicios solicitados obligatorios en esta invitación.

4.1.2. ASPECTO ECONÓMICO: 450 PUNTOS

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

1. **VALOR DE LA AUDITORIA CONCURRENTE CIENTO CINCUENTA (150) PUNTOS (Proceso de auditoría concurrente):**

Se le asignará el mayor puntaje a la propuesta que ofrezca menor valor hora de auditoria concurrente en relación con el valor máximo establecido para el presente proceso y las demás ofertas serán calificadas por regla de tres inversa.

2. **VALOR DE AUDITORIA INTEGRAL CIENTO CINCUENTA (150) PUNTOS (Auditoría integral de las reclamaciones):**

Se le asignará el mayor puntaje a la propuesta que ofrezca menor valor de auditoria integral de reclamaciones en relación con el valor máximo establecido para el presente proceso y las demás ofertas serán calificadas por regla de tres inversa.

3. **VALOR DE LA AUDITORIA EXPRÉS CIENTO CINCUENTA (150) PUNTOS:** Adicionalmente en consideración de lo indicado en la numeral 3.3.3 CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS, 3.3.3.6 Auditoría Médica, Técnica Y Jurídica, 4. Segmentación monto reclamado, la tarifa será diferencial entre las reclamaciones menores a \$500.000 (expres) y reclamaciones iguales o mayores a \$500.000, no debiendo ser la tarifa de reclamaciones menores a \$500.000 más del 80% del total de la tarifa ofertada?.

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

Se le asignará el mayor puntaje a la propuesta que ofrezca menor valor de auditoría expres en relación con el valor máximo establecido para el presente proceso y las demás ofertas serán calificadas por regla de tres inversa.

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

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

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

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

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

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

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

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

4.1.3. OTROS

1. APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL (100 PUNTOS)

Para apoyar la industria nacional, a través del sistema de compras y contratación pública en la evaluación se asignarán cien (100) puntos a **LOS PROPONENTES** nacionales de acuerdo con la normativa aplicable; para tal efecto deberá presentar el FORMATO "DE APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL" debidamente diligenciado y suscrito por el Representante Legal.

2. EVALUACIÓN ASPECTOS AMBIENTALES (50 PUNTOS)

Los aspectos ambientales objeto de asignación de puntaje se encuentran en documento **ANEXO No. 27 ASPECTOS AMBIENTALES** del Capítulo VI del presente documento de condiciones definitivas. **EL PROPONENTE** deberá anexar a su propuesta los documentos o evidencias allí descritos con el fin de obtener los puntajes establecidos para estos conceptos.

3. EMPRESA Y EMPRENDIMIENTO DE MUJERES (2 PUNTOS)

Para cumplir este ítem, **EL PROPONENTE** deberá acreditar lo siguiente de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1860 de 2021, así:

1. Cuando más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones, partes de interés o cuotas de participación de la persona jurídica pertenezcan a mujeres y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las mujeres han mantenido su participación.
2. Cuando por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres y éstas hayan estado vinculadas laboralmente a la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel.

Se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador.

Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde se señale de manera detallada todas las personas que conforman los cargos de nivel directivo del proponente, el número de mujeres y el tiempo de vinculación.

La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de cada una de las personas que conforman el nivel directivo del proponente. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

3. Cuando la persona natural sea una mujer y haya ejercido actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, así como la copia del registro mercantil.
4. Para las asociaciones y cooperativas, cuando más del cincuenta por ciento (50%) de los asociados sean mujeres y la participación haya correspondido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal.

PARÁGRAFO PRIMERO. Respecto a los incentivos contractuales para los emprendimientos y empresas de mujeres, las certificaciones de trata el presente artículo deben expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del procedimiento de selección.

PARAGRAFO SEGUNDO: Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales y los puntajes adicionales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita que es emprendimiento y empresa de mujeres bajo los criterios dispuestos en el artículo precedente y que tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

CAPÍTULO V

5.1. CRITERIOS DE DESEMPATE

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

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

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

NOTA: EL PROPONENTE deberá acreditar los factores de desempate de acuerdo con establecido en el Decreto 1860 de 2021 ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.17. y demás normas que lo regulen o modifiquen.

5.2 CAUSALES DE RECHAZO

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

Se rechazarán las propuestas por las siguientes causales:

1. Cuando **EL PROPONENTE** incurra en la conducta descrita en el numeral 9 del artículo 47 del Decreto 2153 de 1992.
2. Cuando en la propuesta se encuentre documentos que contengan información imprecisa, datos tergiversados, alterados o inexactos o que de cualquier manera no correspondan a la realidad o induzcan a **LA PREVISORA S.A.**, a error, para beneficio de **EL PROPONENTE**.
3. Cuando no se presenten las aclaraciones y/o subsanaciones solicitadas por **LA PREVISORA S.A.**, dentro del término establecido para tal efecto.

4. Cuando la propuesta se reciba con posterioridad a la fecha y hora fijadas para el cierre de la invitación abierta o en un lugar distinto al señalado para entregar la propuesta.
5. En el caso que **EL PROPONENTE** se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad fijadas por la Constitución o la ley.
6. Cuando no se aporte con la propuesta la póliza de seriedad de esta, en los términos señalados en este documento de invitación a presentar propuesta.
7. Cuando el objeto social del oferente o el de la asociación no cubra el objeto del proceso de invitación.
8. Cuando en las facultades del representante legal se señalen limitaciones para los propósitos de este proceso de selección y no se adjunte la respectiva autorización.
9. La presentación de varias ofertas por parte del mismo **PROponente** para la presente invitación (por sí o por interpuesta persona).
10. 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.
11. 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.
12. Cuando **EL PROPONENTE** o alguno de sus integrantes estén reportados en el boletín Fiscal que expide la Contraloría General de la República como responsables fiscales y/o en el Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad (SIRI) de la Procuraduría General de la Nación.
13. Cuando **EL PROPONENTE** o uno de sus integrantes haya sido condenado por lavado de activos o financiación a grupos armados o de terrorismo.
14. Cuando la propuesta presentada por **EL PROPONENTE** sobrepase el presupuesto señalado para este proceso, o cuando realizando el cálculo y la operación matemática este señale que la oferta económica sobrepasa el presupuesto señalado para este proceso.
15. Cuando el valor de la propuesta resulte artificialmente bajo, y analizadas las explicaciones de **EL PROPONENTE** sobre el alcance del precio ofrecido, el ordenador del gasto y el equipo verificador y comité evaluador, con fundamento en el RFQ que respalda el procedimiento de contratación y las condiciones particulares del sector correspondiente a los bienes o servicios a adquirir, consideren que

esa propuesta económica pone en riesgo el proceso y el cumplimiento de las obligaciones contractuales en caso de resultar seleccionada.

16. Cuando **EL PROPONENTE** no allegue Propuesta Económica.

17. Las demás señaladas en el presente documento de condiciones definitivas y en la ley.

5.3 CAUSALES PARA DECLARAR FALLIDO EL PROCESO DE SELECCIÓN

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

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

CAPÍTULO VI. ANEXOS.

Son anexos de este proceso los siguientes documentos:

- **ANEXO No 1 MATRIZ DE RIESGO**
- **ANEXO No 2 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**
- **ANEXO No 3 RECURSO HUMANO**
- **ANEXO No 4 FORMATO DE HOJA DE VIDA FUNCION PUBLICA – PERSONA NATURAL**
- **ANEXO No 5 REPORTES OBLIGATORIOS**
- **ANEXO No 6 OTROS REPORTES**
- **ANEXO No 7 TABLA CORRECTIVOS**
- **ANEXO No 8 FORMATO APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL**
- **ANEXO No 9 REQUISITOS TECNOLOGICOS**
- **ANEXO No 10 LINIAMIENTOS DE SEGURIDAD**
- **ANEXO No 11 LINEA BASE APLICACIONES**
- **ANEXO No 12 DOCUMENTO DE REQUERIMIENTO**
- **ANEXO No 13 ESPECIFICACIONES TECNICAS**
- **ANEXO No 14 INTERFAZ CAPTURA DE INFORMACION**
- **ANEXO No 15 CONTRATO CONTRACT CLAIM**
- **ANEXO No 16 AM CLAIMRADICATED**
- **ANEXO No 17 WSD PRV**
- **ANEXO No 18 INTERFAZ WEB RECEPCION**
- **ANEXO No 19 CONTRACT RAD**
- **ANEXO No 20 AMRADs LOAD**
- **ANEXO No 21 PRE-DICCIONARIO**

- **ANEXO No 22 GENERACION REPORTES**
- **ANEXO No 23 ESTRUCTURA DIP**
- **ANEXO No 24 INTEGRACION ONBASE**
- **ANEXO No 25 CODIGO DE BARRAS RADICADO**
- **ANEXO No 26 BORRADOR MINUTA DE CONTRATO**
- **ANEXO No 27 ASPECTOS AMBIENTALES**
- **ANEXO No 28 GLOSARIO**

ANEXO 02

FORMATO No. 02

CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Ciudad y Fecha: _____

Yo, el suscrito (**Nombre del Representante Legal**) en mi calidad de Representante Legal de la firma (**Nombre de la firma Proponente**) de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente Pliego de Condiciones, hacemos la siguiente propuesta, seria e irrevocable, para la **Invitación Abierta No. 011-2022**, cuyo objeto es: "**LA PREVISORA S.A. requiere contratar la auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía**" y en caso de que nos sea adjudicada por **LA PREVISORA S.A.** nos comprometemos a firmar el contrato correspondiente.

Declaramos así mismo:

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

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

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

Atentamente,

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

ANEXO No. 08
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)	PUNTAJE
Las ofertas de bienes y servicios nacionales		100 PUNTOS
Las ofertas de bienes y servicios extranjeros que incorporen bienes o servicios nacionales		50 PUNTOS

1. En caso de ser consorcios y/o uniones temporales el proponente deberá acreditar la nacionalidad de cada uno de los miembros y del personal que determinan el porcentaje del origen del personal de cada empresa como nacional o extranjero.
2. Servicios de origen nacional: Son servicios de origen nacional aquéllos prestados por empresas constituidas de acuerdo con la legislación nacional, por personas naturales colombianas o por residentes en Colombia.
3. Bienes de origen nacional: Se tendrán en cuenta los criterios establecidos por el gobierno nacional para calificar los bienes nacionales para el registro de productores de bienes nacionales establecidos en el Decreto 2680 de 2009.
4. En cumplimiento de la reciprocidad, a efectos de lo establecido en el párrafo segundo del artículo 20 de la ley 80 de 1993 y el párrafo del artículo 10 de la ley 816 de 2003 modificado por el artículo 51 del Decreto Ley 019 de 2012, se otorgará tratamiento de bienes y servicios nacionales a aquellos de origen extranjero en procesos de selección nacionales, siempre que cumplan con alguna de estas condiciones:
 - a) Que Colombia haya negociado trato nacional en materia de compras estatales con dicho país, o
 - b) Que en el país del proponente extranjero, con el que no se hubiere negociado trato nacional, las ofertas de bienes y servicios colombianas, reciban el mismo tratamiento otorgado a sus bienes y servicios nacionales.
5. Para la acreditación del trato nacional otorgado a bienes y servicios nacionales en países con los cuales Colombia ha negociado trato nacional en materia de compras públicas el proponente aportará la certificación expedida por el director de asuntos jurídicos internacionales del Ministerio de Relaciones Exteriores, la cual contendrá lo siguiente:
 - i. Lugar y fecha de expedición de la certificación;
 - ii. Número y fecha del tratado;
 - iii. Objeto del tratado;
 - iv. Vigencia del tratado,
 - v. Proceso de selección al cual va dirigido.

En ausencia de negociación de trato nacional, la certificación deberá indicar si existe trato nacional en virtud del principio de reciprocidad.

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

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

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

FIRMA: _____

Nombre del Representante Legal: _____

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

Nombre o Razón Social del Proponente: _____

NIT : _____ **Teléfonos** _____

ANEXO No. 26 MINUTA DEL CONTRATO

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

Entre los suscritos a saber, **XXXXXXXXXX**, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía número **XXXXXXXXXX**, quien actúa en su calidad de **XXXXXXXXXX** como consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia y como tal Representante Legal de **LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**, sociedad de economía mixta del orden nacional, sujeta al régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con el **NIT. 860.002.400-2**, legalmente constituida mediante Escritura Pública No. 2.146 de agosto 6 de 1954, otorgada en la Notaría Sexta del Círculo de Bogotá D.C., todo lo cual se acredita con el certificado de existencia y representación legal de la Superintendencia Financiera de Colombia, sociedad que en adelante se denominará **LA PREVISORA S.A.**, de una parte y de otra, **XXXXXXXXXX** mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá, identificado con la cédula de ciudadanía número **XXXXXXXXXX** de **XXXXXXXXXX**, actuando en calidad de Representante Legal de **XXXXXXXXXXXXXXXXXX** sociedad debidamente constituida **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrito el **XX** de **XXX** de **XXXX** con el No. **XXXXXX** del Libro **XXX** e identificada con el **NIT. XXXXXXXX** que en adelante se denominará **EL PROVEEDOR**, hemos acordado celebrar el presente contrato, previas las siguientes consideraciones: **a)** La (**área contratante**), sustentó el proceso contractual, indicando que "**Indicar la justificación.....**" **b)** La solicitud contractual fue sometida a revisión del Comité de Contratación el día **XXX** de **XXX** de **202X**, quienes recomendaron adelantar el respectivo proceso de contratación. **c)** El proceso fue presentado ante la Junta Directiva de la compañía en la sesión No. **XXX** llevada a cabo el **XX** de **XXX** de **202X**, quienes aprobaron continuar con el proceso contractual. **d)** El proceso de contratación se adelantó a través de la modalidad de **Invitación abierta** No. **011-2022**, el cual concluyó con la selección de la oferta presentada por la **xxxxxx**. **e)** El contrato se registrará por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: EL PROVEEDOR** se obliga a con **LA PREVISORA S.A.** a prestar el servicio de *auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía.* **CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR:** Además de las señaladas en la Ley, en la propuesta presentada por **EL PROVEEDOR** y de las derivadas de la naturaleza del presente contrato, **EL PROVEEDOR** está obligado a: **1)** Guardar total reserva de la información que le sea confiada por razón del presente documento y en desarrollo del contrato, ya que la misma es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.** **2)** Acatar las instrucciones que para el desarrollo del contrato le imparta **LA PREVISORA S.A.** por conducto de la persona que ejerza la supervisión. **3)** Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales (pre-contractual, contractual y post-contractual), evitando dilaciones. **4)** Constituir a su costa la(s) póliza(s) con la(s) garantía(s) exigida(s) en el contrato y mantenerla(s) vigente(s) en los términos de éste. **5)** Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias, derivadas de la ejecución del contrato, y efectuar los pagos correspondientes a impuestos que se generen con el contrato, dentro de

los términos de ley. **6)** Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa con que se cuenta para el cumplimiento del objeto contractual, desarrollar todas las obligaciones que sean necesarias e inherentes para su cabal ejecución. **7)** Asegurar a **LA PREVISORA S.A.** que el objeto contratado se cumplirá con la mejor calidad y dentro de los plazos, tiempos y/o términos acordados y establecidos con **LA PREVISORA S.A.** **8)** No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** a través de la persona que ejerza la supervisión acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. **9)** Dar cumplimiento a las obligaciones con el sistema integral de seguridad social (salud, pensiones y riesgos laborales) y parafiscales (ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar), de conformidad con lo establecido en la Ley 789 de 2002. **10)** Radicar las facturas del servicio prestado, de acuerdo con lo establecido en el contrato y dentro de los plazos convenidos. **11)** Al acceder a los sistemas o software de **LA PREVISORA S.A.** y/o a recopilar, conocer, almacenar y/o administrar información personal privada y sensible de los funcionarios, clientes, terceros y usuarios en general de **LA PREVISORA S.A.**, **EL PROPONENTE** seleccionado se obliga a: a) Mantenerla bajo especiales condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado, utilizándola exclusivamente para las finalidades establecidas en el contrato y/o las autorizadas por el titular de la información con el fin de cumplir con el objeto del presente contrato. b) Cumplir con todas las obligaciones en materia de protección de datos personales en su calidad de encargado del tratamiento de estos datos, particularmente estableciendo políticas y procesos en la materia, y cumplir con la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** c) Garantizar el adecuado manejo de la información confidencial de los clientes de **LA PREVISORA S.A.** y que la información suministrada a ésta sea cierta, fidedigna y actualizada y que corresponda a la realidad de los datos. **12)** Reportar inmediatamente al supervisor del contrato, cualquier evento/incidente de seguridad de la información que vulnere la integridad, disponibilidad y/o confidencialidad de la información que le ha entregado **LA PREVISORA S.A.** para el desarrollo del contrato. **EL PROPONENTE** seleccionado entregará un informe detallado en el que se indiquen los antecedentes del evento, la descripción de los hechos, el análisis y acciones que se tomaron para contener la situación y evitar posibles perjuicios. Igualmente deberá, si se considera necesario, realizar el reporte del accidente a las autoridades, de acuerdo con las leyes y regulaciones existentes y aplicables, el cual entregará al supervisor del contrato como prueba de su gestión. **13)** Autorizar a **LA PREVISORA S.A.** a realizar auditorías de monitoreo de la correcta ejecución del objeto del contrato y el cumplimiento de lo establecido, así como la ejecución de pruebas de seguridad, cuando esto sea requerido. **14)** Autorizar a **LA PREVISORA S.A.** realizar la evaluación y auditoría del cumplimiento de las obligaciones frente al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio, con el fin de verificar el cumplimiento de estos. **15)** Prestar los servicios a que se refiera al contrato celebrado con **LA PREVISORA S.A.** con la máxima diligencia exigible a un profesional calificado, contando para ello con la estructura operativa ofrecida por **EL PROPONENTE** seleccionado en la oferta de servicios y/o la que se requiera para el cabal cumplimiento del contrato con **LA PREVISORA S.A.** y un personal debidamente calificado, entrenado, contratado y pagado por **EL PROPONENTE** seleccionado, para realizar las tareas necesarias durante el desarrollo del objeto del contrato. **16)** Garantizar que los resultados de la auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica, sean concordantes con las normas, políticas y

procedimientos actuales y que a futuro sean expedidas por los entes reguladores de vigilancia y control (Superintendencia Financiera, Ministerio de Salud y Protección Social, Superintendencia de Salud, entre otras) que afecten las indemnizaciones de los seguros de Accidentes Personales o de SOAT, y conforme a los procedimientos definidos para ello y que se encuentran contenidos en los manuales respectivos que serán entregados por **LA PREVISORA S.A.** a **EL PROPONENTE** seleccionado y que harán parte integral de contrato. **17)** Cumplir con todas las obligaciones que consten en la propuesta y las que señale la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto de este y/o para su mejoramiento, siempre y cuando dichos cambios no afecten el valor de la propuesta ni vayan en contra del objeto del contrato. **18)** Disponer para la ejecución del contrato el uso del software de seguimiento con que cuenta **EL PROPONENTE** seleccionado, que permita el registro de los documentos y el control de éstos en cada una de las etapas del proceso. **19)** Adelantar las adecuaciones tecnológicas que sean requeridas bien sea para la optimización y/o modificación del proceso o para el cumplimiento normativo que pueda surgir durante el desarrollo del contrato de manera conjunta con **LA PREVISORA S.A.** Para tal fin **EL PROPONENTE** seleccionado se compromete a realizar los mantenimientos y las actualizaciones de ley o propias del software que el aplicativo requiera durante la vigencia del contrato sin costo adicional. No obstante, lo anterior, en los casos en que dichas adecuaciones tecnológicas requieran desarrollos sobre el software de **EL PROPONENTE** seleccionado, éstos deberán ser acordados por las partes incluyendo los tiempos requeridos y los costos en los que hubiere lugar. **20)** Agotar para cada reclamación el procedimiento contratado de acuerdo con las definiciones y políticas de **LA PREVISORA S.A.** Este proceso deberá hacerse dentro del plazo máximo definido en la invitación y en la propuesta de servicios. **21)** Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía presentada o detectada en relación con los servicios de salud prestados por las entidades a los accidentados y/o situaciones inconsistentes recurrentes que hagan pensar que los prestadores de servicios de salud y/o personas naturales puedan estar incurriendo en conductas que van en contra de las normas que las rigen. Este reporte se debe realizar a la persona que ejerza la supervisión del contrato. **22)** Programar en coordinación con **LA PREVISORA S.A.**, las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del objeto del contrato. **23)** Abstenerse de elaborar sin autorización de **LA PREVISORA S.A.** cualquier comunicación o documento dirigido a algún prestador de servicio de salud o persona reclamante. De tal forma, se compromete a generar las comunicaciones, las cuales canalizará directamente a **LA PREVISORA S.A.** con toda la información y documentación recibida, para que sea ésta quien firme las comunicaciones a que haya lugar, garantizando que lo allí solicitado corresponde a la reclamación, de acuerdo con el procedimiento que sea definido para ello. Igualmente, teniendo en cuenta las implicaciones legales que conlleva la generación de cualquier comunicación dirigida a los reclamantes, **EL PROPONENTE** seleccionado y por extensión sus funcionarios, se abstendrán de suscribir en nombre propio cualquier tipo de pronunciamiento en relación con la definición de la indemnización pretendida, ya que esto corresponde exclusivamente a **LA PREVISORA S.A.**, conforme los lineamientos que en tal sentido ha proferido la Superintendencia Financiera. **24)** Llevar registro diario de las instituciones y/o entidades consultadas telefónicamente, así como de lesionados, conductores, asegurados, entre otros, tomando los datos del siniestro como: centro asistencial, diagnóstico, tratamiento y si hubo o no hospitalización, siempre y cuando esta información sea suministrada por la institución y/o persona consultada. Cuando no sea así, dejar registro del hecho. Todo lo anterior deberá quedar registrado en el sistema de información de **EL**

PROPONENTE seleccionado. **25)** Enviar a **LA PREVISORA S.A.** los informes, indicadores y reportes previamente acordados garantizando la oportunidad, calidad y consistencia de la información contenida en éstos, hasta tanto **LA PREVISORA S.A.** pueda obtener dichos informes, indicadores y reportes, en la herramienta tecnológica que se defina para tal fin. La estructura y contenido de estos podrán ser modificados en cualquier momento, previo aviso a **EL PROPONENTE** seleccionado en un tiempo no menor a tres (03) días hábiles. Las modificaciones se deberán aplicar a partir del primer día hábil del mes siguiente a la solicitud. **26)** Mantener permanentemente actualizado el software de seguimiento de **EL PROPONENTE** seleccionado, incluyendo todo el histórico de la reclamación para consulta permanente de los funcionarios de **LA PREVISORA S.A.**, dejando evidencia de la justificación de cualquier cambio que se hubiese realizado en el histórico de ésta, al igual que el funcionario que lo ejecutó. **27)** Definir de común acuerdo con **LA PREVISORA S.A.**, las políticas y reglamentos que delimitarán la frecuencia de las reuniones y convocatoria, así como los atributos y competencias que deberá seguir el Comité de Operación conformado por las Partes, cuyos propósitos principales serán propender por la debida ejecución y desarrollo del contrato y la efectiva resolución de inconsistencias que se presenten durante la ejecución de éste. **28)** Permitir a los auditores internos y externos de **LA PREVISORA S.A.**, realizar sus funciones de control y vigilancia en forma adecuada, así como otros órganos externos reguladores; esto incluye, la obligación de entregar a **LA PREVISORA S.A.** cualquier información que ella requiera, siempre y cuando esté relacionada con el contrato y las responsabilidades impuestas por la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier otra autoridad. En los casos en los que dicha información o documentación tenga el carácter de confidencial, **EL PROPONENTE** seleccionado manifestará esta situación y de común acuerdo entre las partes se validarán los mecanismos probatorios alternativos, que permitan obtener el resultado de la auditoría sin vulnerar la limitación de reserva. **29)** Mantener en todo momento la calidad del servicio contratado obligándose a solucionar de manera inmediata los hechos propios o de terceros que desmejoren la calidad del mismo tales como, hurto o daños a los bienes y equipos utilizados, conflictos laborales al interior de su empresa, desvinculación masiva de empleados, obsolescencia de sus equipos, cambios regulatorios en materia del Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito – SOAT, entre otros, casos en los cuales **EL PROPONENTE** seleccionado deberá responder por perjuicios derivados de sus errores u omisiones. **30)** Apoyar a **LA PREVISORA S.A** cuando así se requiera en el estudio respecto a las tarifas que deben ser incluidas en los convenios relacionados a los procedimientos médicos que son realizados por los prestadores de servicio de salud, esto teniendo en cuenta el comportamiento histórico de cobro de las reclamaciones asociadas a las pólizas de Accidentes Personales. Adicionalmente en la actualización de dichos convenios dentro de la herramienta de gestión de auditoría de cuentas que sea utilizada por **el PROPONENTE**. Estos convenios son necesarios para la adecuada atención de los asegurados de **LA PREVISORA S.A.** en las pólizas de accidentes personales. **31)** Apoyar a **LA PREVISORA S.A.** cuando sea necesario contar con expertos médicos como testigos en procesos jurídicos en contra de ésta, con ocasión del proceso de definición de las reclamaciones de los ramos de SOAT y AP, sin que por esta razón se entienda como vinculado o responsable en el desarrollo y resultado de los diferentes procesos judiciales. **32)** Prestar el servicio, administración y operación del proceso de auditoría integral de acuerdo con lo que se describe en detalle en este documento. **33)** Garantizar el suministro de las actualizaciones del software liberadas por el fabricante durante la vigencia del contrato. **34)** Garantizar que todo el software suministrado y utilizado para el cumplimiento de la

presente contratación, se encuentra debidamente licenciado, garantizando la inviolabilidad de los derechos de autor y propiedad intelectual de los bienes utilizados, siendo responsable de todas las acciones y sanciones penales y/o administrativas a las que haya lugar. **35)** Al culminar el contrato **EL PROPONENTE** seleccionado, deberá eliminar la información que posea de la entidad en sus bases de datos, memorias USB, discos duros internos y externos u otro medio de almacenamiento de información, previa confirmación de La Previsora de que la información recibida satisface las necesidades de la entidad. Para la validación de esta obligación, **EL PROPONENTE** seleccionado deberá entregar una certificación a **LA PREVISORA S.A.** del cumplimiento de esta labor. **36) EL PROPONENTE** debe gestionar la seguridad de la información y la ciberseguridad de acuerdo con las mejores prácticas y controles de manejo de la información, para lo cual podrá tener como referencia los estándares ISO 27001 – ISO 27032, o el que lo sustituya. Así mismo debe conocer leyes, regulaciones y requisitos que sean regidas por **LA PREVISORA S.A.** en temas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. **EL PROPONENTE** debe identificar y conocer los riesgos que puedan presentarse en su entorno y minimizar estos riesgos y las vulnerabilidades que puedan aparecer en un escenario determinado en cuanto a Seguridad de la Información (SI) y Ciberseguridad (CS). **37)** Cualquier incidente de seguridad de la información que afecte a **LA PREVISORA S.A.** o que involucre la información de **LA PREVISORA S.A.** o de sus clientes, debe ser reportado inmediatamente al supervisor del contrato. **EL PROPONENTE** deberá dar cumplimiento a los procedimientos que defina la entidad para tal fin. **38)** Las demás obligaciones inherentes y necesarias para la ejecución a cabalidad del objeto del contrato, incluidas las que se relacionan en la propuesta presentada **EL PROPONENTE** seleccionado. **CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE LA PREVISORA S.A.:** Para lograr el objeto del presente contrato, **LA PREVISORA S.A.** se obliga con **EL PROVEEDOR** a lo siguiente: 1. Suministrar en forma oportuna la información solicitada por **EL PROVEEDOR**, necesaria para la ejecución de este contrato. 2. Efectuar el pago en el plazo establecido contractualmente, previa aprobación del supervisor del contrato. 3. Proporcionar a **EL PROVEEDOR** la información sobre políticas internas establecidas, que sean necesarias conocer por parte de **EL PROVEEDOR** para la ejecución del presente contrato. **CLÁUSULA CUARTA. PLAZO:** El plazo de ejecución del contrato será de **tres (03) años y tres (03) meses**, el cual iniciará a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de garantías requeridas en el presente contrato. **CLÁUSULA QUINTA. VALOR TOTAL DEL CONTRATO:** El valor del presente contrato asciende a la suma de **XXXXXXXXXX PESOS M/CTE. (\$XXXXXXXX)** incluido IVA, demás costos directos e indirectos. **CLÁUSULA SEXTA. FORMA DE PAGO: LA PREVISORA S.A.,** efectuará el pago de los servicios efectivamente prestados, **XXXXXXXXXXXXXXXXXX** **PARÁGRAFO PRIMERO:** Las facturas se pagarán dentro de los treinta (30) días siguientes a su aceptación, acompañada del informe de las actividades realizadas y recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** La factura deberá estar acompañada por una certificación expedida por el Revisor Fiscal o, en el evento que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por el Representante Legal, en el que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de aportes Parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA) y de Seguridad Social (Salud, Pensión y Riesgos Laborales) de sus empleados. **PARÁGRAFO TERCERO: LA PREVISORA S.A.** únicamente realiza sus pagos a través de transferencia electrónica, para lo cual se requerirá cumplir con las políticas establecidas por la compañía para dicho fin. No es posible efectuar el pago a través de cheque o cualquier otro medio de pago.

PARÁGRAFO CUARTO: Si la factura no es acompañada por los documentos solicitados, el término mencionado para pago no empezará a contarse hasta tanto no se aporten. Dicha demora no generará para **EL PROVEEDOR** el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna. **CLÁUSULA SÉPTIMA. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** El valor del presente contrato se pagará con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.** con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 202200XXXX del XX de XXX de 202X emitido por la Gerencia de Planeación Financiera. **CLÁUSULA OCTAVA. IMPUESTOS Y RETENCIONES:** Los impuestos y retenciones que surjan del presente contrato, corren por cuenta de **EL PROVEEDOR**, para cuyos efectos **LA PREVISORA S.A.** hará las retenciones del caso y cumplirá las obligaciones fiscales que ordene la Ley. **CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA:** El presente contrato podrá terminarse en cualquier momento por mutuo acuerdo entre **LAS PARTES**, mediante documento escrito suscrito por estas. También podrá darse por terminado y de manera anticipada por **LA PREVISORA S.A.**, sin previo requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, mediante comunicación escrita enviada a **EL PROVEEDOR** con una antelación no inferior a treinta (30) días a la fecha estimada para su terminación. **PARÁGRAFO: LA PREVISORA S.A.** podrá dar por terminada el contrato en cualquier momento de manera anticipada, mediante comunicación escrita enviada a **EL PROVEEDOR** en los siguientes casos: **1.** Cuando **EL PROVEEDOR**, sin mediar una causa que lo justifique, no diere inicio a la ejecución del contrato. **2.** Cuando del incumplimiento de obligaciones de **EL PROVEEDOR** se deriven consecuencias que hagan imposible o dificulten gravemente la ejecución del contrato, o se estén causando perjuicios a **LA PREVISORA S.A.** **3.** Cuando **EL PROVEEDOR** omite, eluda y en general no cumpla con sus obligaciones en materia laboral o cualquier otra de las obligaciones pactadas en el contrato. **4.** Cuando **EL PROVEEDOR** abandone o suspenda la labor contratada total o parcialmente, sin acuerdo o autorización previa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** **5.** Cuando suspendidas todas o alguna de las obligaciones emanadas del contrato, **EL PROVEEDOR** no reanude su ejecución dentro del plazo acordado entre las partes, una vez terminadas las causas que obligaron a la suspensión. **6.** Cuando **EL PROVEEDOR** subcontrate, traspase o ceda el contrato sin previa autorización expresa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** **7.** Cuando **EL PROVEEDOR** no importe oportunamente de la fusión, escisión o cambio de control. **8.** Por sobrevenir caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten la ejecución del contrato. **9.** Por disolución de la persona jurídica de **EL PROVEEDOR.** **10.** Por inicio de proceso liquidatorio, cesación de pagos, concurso de acreedores o embargos judiciales de **EL PROVEEDOR** que afecten de manera grave el cumplimiento del contrato. **11.** Cuando **EL PROVEEDOR** se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad prevista en la Constitución Política o en la Ley. **12.** Cuando **EL PROVEEDOR** no diere cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con la prevención y control al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo que sean aplicables. **13.** Cuando **EL PROVEEDOR**, alguno o algunos de sus accionistas, asociados o socios figuren en las listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (Listas de las Naciones Unidas), listas OFAC o aquellas otras listas de criminales y terroristas que por su naturaleza generen un alto riesgo de LA/FT. **14.** Cuando **LA PREVISORA S.A.** tenga conocimiento que los recursos de **EL PROVEEDOR** provienen de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique, o que ha efectuado transacciones u operaciones destinadas a dichas actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas. **15.** Por violación de las obligaciones de confidencialidad relacionadas con el

negocio, la tecnología o el uso de propiedad intelectual o de marcas. **16.** Cualquier acción u omisión que afecte los intereses de **LA PREVISORA S.A.** **17.** Cuando **EL PROVEEDOR** ejecute cualquier acto de competencia desleal para con sus colegas o con cualquier otra Compañía. **18.** Por violación o incumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). **19.** Por violación de alguna de las obligaciones previstas dirigidas al tratamiento y la protección de la información y en particular cualquier violación o inobservancia a las leyes que protegen la información personal, todo lo anterior enmarcado dentro del alcance del presente contrato. La terminación del contrato en cualquiera de los casos descritos no ocasionará a cargo de **LA PREVISORA S.A.** el pago de suma alguna a título de indemnización; en todo caso, **LA PREVISORA S.A.** garantizará a **EL PROVEEDOR** el derecho al debido proceso y el principio de legalidad. **CLÁUSULA DÉCIMA. SUSPENSIÓN:** La ejecución del contrato se podrá suspender de común acuerdo entre las partes, por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hechos irresistibles de terceros; o unilateralmente por **LA PREVISORA S.A.**, en los casos que se considere necesarios. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN:** Ninguna de LAS PARTES podrán ceder el presente contrato, ni subcontratar su ejecución, en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de la otra parte pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la autorización de la cesión o subcontratos. En todos los casos, **EL PROVEEDOR** es el único responsable por la celebración de subcontratos y **LA PREVISORA S.A.** no adquirirá vínculo alguno con los subcontratistas. En caso de ser autorizado, **EL PROVEEDOR** será el único responsable frente a **LA PREVISORA S.A.** De igual forma, si **EL PROVEEDOR** es objeto de fusión, escisión o cambio de control, **LA PREVISORA S.A.** está facultada a conocer las condiciones de esa operación. En consecuencia, **EL PROVEEDOR** se obliga a informar oportunamente a **LA PREVISORA S.A.** de la misma. **PARÁGRAFO:** En caso de que **EL PROVEEDOR** no cumpla con lo dispuesto en esta cláusula, será una justa causa para terminar el contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. GARANTÍAS: EL PROVEEDOR** se obliga a tomar a favor de **LA PREVISORA S.A.**, a satisfacción de la misma y a partir de la fecha de suscripción del presente contrato, una garantía de cumplimiento, con **clausulado para régimen especial / privado**, expedida por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **1. Cumplimiento:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y cuatro (4) meses más. **2. Calidad del servicio:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y un (1) mes más. **3. Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales:** Por una cuantía equivalente al cinco (5%) del valor total del contrato y debe extenderse por el término de vigencia del contrato y tres (3) años más. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando haya lugar a la modificación del plazo o valores consignados en este contrato, **EL PROVEEDOR** deberá constituir los correspondientes certificados de modificación. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Cuando se negare a constituir la garantía exigida o modificarla en los términos que se le señalen, se hará acreedor a las sanciones contractuales respectiva. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** Este contrato se entiende perfeccionado cuando se logre acuerdo sobre el objeto y la contraprestación, el acuerdo se eleve a escrito y se suscriba por las partes. Sólo empezará a ejecutarse previa aprobación de las garantías por parte de **LA PREVISORA S.A.** **EL PROVEEDOR** se obliga a devolver el original firmado del mismo, junto con las pólizas de que trata la cláusula anterior del contrato y con la constancia de pago de la totalidad de la prima. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. SUPERVISIÓN:** La Supervisión de este contrato estará

a cargo de (Cargo y área) de **LA PREVISORA S.A. EL PROVEEDOR** permitirá al área encargada realizar la verificación del cumplimiento de las obligaciones impuestas por las normas que protegen la información personal y los requisitos de seguridad de la información establecidos por **LA PREVISORA S.A.** en las circulares "Política Para las Relaciones con los Proveedores" y "Matriz de Requisitos de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio", por medio de inspecciones a sus sistemas e instalaciones, así como por medio de solicitud de toda la documentación que resulte pertinente para este propósito. **PARÁGRAFO:** La verificación de la información relacionada con datos personales y seguridad de la información se realizará únicamente sobre la documentación relacionada con el objeto del contrato o información general de **EL PROVEEDOR**; En ningún caso se podrá efectuar sobre otro tipo de servicios no relacionados o información de Clientes. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: EL PROVEEDOR** se obliga a no divulgar información confidencial entendiéndose por ésta: cualquier información jurídica societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, seguridad social, estrategias de mercadeo, y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros de **LA PREVISORA S.A** y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la ejecución del presente contrato, o que le sea suministrada por cualquiera de los funcionarios de **LA PREVISORA S.A** o por asesores externos de la misma. Teniendo en cuenta lo anterior, **EL PROVEEDOR** se obliga a: **a)** Guardar absoluta confidencialidad y reserva en relación con la totalidad de la Información Confidencial, de tal forma que no sea conocida por terceros. La reserva puede ser levantada mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley, según lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Nacional. Si en desarrollo del objeto contractual **EL PROVEEDOR** llegase a acceder a información de los clientes de **LA PREVISORA S.A.**, deberá mantener sobre la misma la protección de reserva bancaria. **b)** No editar, copiar, compilar o reproducir por cualquier medio la Información Confidencial. **c)** No utilizar la Información Confidencial en forma alguna, directamente o a través de terceros, en asuntos, negocios y/o actividades de cualquier tipo, distintas a aquellas acordadas y/o previamente autorizados por **LA PREVISORA S.A** mediante documento escrito. **d)** A la terminación del contrato, devolver a **LA PREVISORA S.A** toda la Información Confidencial que tenga en su poder, ya sea en documentos escritos o en cualquier otro medio físico o magnético e igualmente a retirarlos completamente de los computadores de propiedad de **EL PROVEEDOR** y de sus empleados. **e)** Asumir la responsabilidad por la totalidad de los daños, perjuicios, gastos y costas que genere el mal o inadecuado manejo de la información confidencial o la violación de las obligaciones de reserva y confidencialidad establecidas en el presente documento. Cualquier información suministrada por **LA PREVISORA S.A a EL PROVEEDOR**, previa a la firma del presente contrato, se considerará como información confidencial y estará sujeta a los términos de este. **EL PROVEEDOR** desde ahora acepta y declara que toda la Información Confidencial de **LA PREVISORA S.A** es de propiedad exclusiva de ésta y que le ha sido o le será revelada únicamente con el propósito de permitir el cabal cumplimiento de sus funciones y responsabilidades respecto del presente contrato. Si incumpliera esta obligación, incurrirá de esta manera en las sanciones civiles, penales y/o administrativas correspondientes por violación del secreto profesional y comercial. **PARÁGRAFO:** Se consideran documentos contentivos de información confidencial todos los que le sean entregados a **EL PROVEEDOR** por parte de **LA PREVISORA S.A** y éste se obliga a mantener en reserva la información suministrada en

desarrollo del presente contrato y a hacer uso exclusivo de ésta para efectos del cumplimiento del objeto de este. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** La confidencialidad y limitaciones establecidas en este Contrato no serán aplicables en caso de que la Información Confidencial deba ser revelada y/o divulgada en desarrollo o por mandato de una ley, decreto, sentencia u orden de la autoridad competente. Por lo tanto, **EL PROVEEDOR** autoriza expresamente a **LA PREVISORA S.A.**, a publicar en su página web y en el portal SECOP o el que establezca para tal fin Colombia Compra Eficiente, la minuta de este contrato y sus pólizas. Lo anterior en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 denominada ley de transparencia e información pública y de aquellas normas que regulen o vayan a regular lo referente a la publicidad de la contratación de entidades con la naturaleza jurídica de **LA PREVISORA S.A.** **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:** La información transferida desde y hacia **EL PROVEEDOR** debe hacerse de manera segura, utilizando para ello canales de comunicación dedicados con controles de seguridad implementados en los casos en que el servicio proveído así lo requiera. **1.** Toda la información que gestione **EL PROVEEDOR** en el marco del contrato con Previsora es de propiedad de Previsora y debe solamente ser usada para el propósito establecido en el contrato. **2. EL PROVEEDOR** debe realizar la entrega de toda la información manejada durante la ejecución del contrato y destruir la misma una vez finalizado el servicio. **3. LA PREVISORA S.A.** podrá revisar los procesos que lleva a cabo el proveedor o sus subcontratistas en cualquier momento a fin de verificar los controles de seguridad implementados. **4.** Cualquier incidente de seguridad de la información que afecte a **LA PREVISORA S.A** o que involucre la información de **LA PREVISORA S.A.** debe ser reportado inmediatamente al supervisor del contrato y a la mesa de ayuda de **LA PREVISORA S.A.** **5. EL PROVEEDOR** debe seguir los lineamientos establecidos por la compañía para la gestión de accesos a sistemas de información, bases de datos, aplicaciones, áreas seguras, entre otras. **6. EL PROVEEDOR** debe proporcionar mecanismos de protección contra códigos maliciosos a los equipos que se disponen para el servicio de **LA PREVISORA S.A.** **7.** Gestionar la seguridad de la información y la ciberseguridad, para lo cual podrán tener como referencia los estándares ISO 27001 – ISO 27032, o el que lo sustituya. **8. EL PROVEEDOR** debe disponer de que el envío de información confidencial y de los instrumentos para la realización de operaciones de los clientes de **LA PREVISORA S.A.**, se haga en condiciones de seguridad. Cuando dicha información se envíe como parte de, o adjunta a un correo electrónico, mensajería e instantánea o cualquier otra modalidad de comunicación electrónica, este debe estar cifrada. **9.** Implementar controles de seguridad para la información privada de **LA PREVISORA S.A.**, que se maneja en los equipos y redes del proveedor. **10.** Velar porque la información gestionada de **LA PREVISORA S.A.** esté libre de software malicioso. **11.** Dotar a sus terminales o equipos de cómputo de los elementos necesarios que eviten la instalación de programas o dispositivos que capturen la información de sus clientes y de sus operaciones. **12.** Velar porque los niveles de seguridad de los elementos usados en los canales no se vean disminuidos durante toda su vida útil. **13.** Proteger las claves de acceso a los sistemas de información. Se debe evitar el uso de claves compartidas, genéricas o para grupos. La identificación y autenticación en los dispositivos y sistemas de cómputo debe ser única y personalizada. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. HABEAS DATA: EL PROVEEDOR** declara expresamente que autoriza de forma irrevocable a **LA PREVISORA S.A.**, para que con fines estadísticos, de información entre las compañías aseguradoras, de consulta o de transferencia de datos con cualquier autoridad que lo requiera en Colombia o, en el Exterior, consulte, procese, informe, suministre,

guarde en sus archivos y reporte a las centrales de riesgo que considere necesario o, a cualquier otra entidad autorizada para manejar o administrar bases de datos, la información sea o no confidencial que resulte de todas las operaciones que directa o indirectamente y, bajo cualquier modalidad, se le haya otorgado o le otorguen en el futuro, así como sobre novedades, referencias y demás servicios que surjan de esta relación comercial o contrato cuyo alcance declara conocer y aceptar. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, y en caso que para la ejecución del contrato se requiera que **EL PROVEEDOR** conozca información personal propia de **LA PREVISORA S.A.**, de sus funcionarios, usuarios, clientes y demás proveedores, o lleve a cabo cualquier operación o conjunto de operaciones, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales (El "Tratamiento") suministrados o transmitidos por **LA PREVISORA S.A.**, entendiéndose que **EL PROVEEDOR** actúa como responsable del tratamiento de su información y como encargado del tratamiento de datos de carácter personal de **LA PREVISORA S.A.**, se obliga a: **1.** Llevar a cabo el Tratamiento de los datos personales de conformidad con la legislación vigente, así como con los criterios, requisitos y especificaciones establecidos en el presente contrato o con las recomendaciones e instrucciones que emanen del responsable del tratamiento de los datos personales. **2.** Conservar los datos personales bajo especiales condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. **3.** Obtener las autorizaciones necesarias para el tratamiento de datos personales cuando en ejercicio de sus obligaciones como encargados del tratamiento recopile información personal en nombre de **LA PREVISORA S.A.** de acuerdo con los formatos propios de la entidad. En estos casos deberán mantener soporte o prueba de esta autorización para futuras consultas. Estas autorizaciones deberán incluir la posibilidad de transferir los datos personales a terceros países, incluyendo países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos personales. **4.** Que en los casos en que actúe como encargados del tratamiento de datos personales no llevarán a cabo el tratamiento de los datos personales para un fin distinto al autorizado por el titular de los datos personales, a la ejecución del contrato o en contravía de las instrucciones suministradas por el responsable de los datos personales. **5.** Dar trámite a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de los datos personales en los términos señalados en la normatividad vigente. **6.** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos personales de los titulares en los términos señalados en la normatividad vigente. **7.** En los casos en que actúe como encargado del tratamiento de datos personales, actualizar la información de los titulares de datos personales, una vez sea reportada por el responsable del tratamiento de los datos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del reporte. **8.** Implementar un documento interno de políticas y procedimientos para garantizar la adecuada atención a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de datos personales. **9.** Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la autoridad competente en la materia. **10.** Devolver al responsable del tratamiento de datos personales o eliminar cuando corresponda, los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, en un plazo de quince (15) días contados desde la fecha de terminación del contrato. **11.** Eliminar cualquier documento, soporte o copia de los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento en virtud de lo dispuesto en el contrato y que no hayan podido ser objeto de devolución de que trata el literal anterior. No obstante, el encargado del tratamiento no procederá a la destrucción de los datos cuando exista una

previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso las partes conservarán, debidamente protegidos los mencionados datos. **12.** Abstenerse de comunicar y/o ceder a otras personas naturales o jurídicas los datos personales que le sean suministrados con motivo de la relación jurídica y guardar la debida confidencialidad respecto del tratamiento que se le autorice. **13.** Adoptar, en el tratamiento de los datos personales, las medidas de índole técnico y organizacionales necesarias exigidas por la normativa legal que al respecto resulte de la aplicación, de forma que se garantice la seguridad de los datos personales y se evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos personales almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural. Las medidas abarcarán, a título enunciativo, hardware, software, procedimientos de recuperación, copias de seguridad y datos extraídos de datos personales en forma de exhibición en pantalla o impresa. **14.** Tener autorización para el tratamiento de los datos personales de cada uno de sus empleados y trabajadores con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones jurídico laborales, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales y demás señaladas en el contrato. **15.** Informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** la presentación de un incidente de seguridad que haya generado destrucción, pérdida, acceso no autorizado, uso o cualquier tipo de manipulación de información personal de **LA PREVISORA S.A.**, o de sus funcionarios, clientes, usuarios o proveedores, en virtud de sus actuaciones y/o de su personal. **16.** Cumplir con la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.**

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso que **EL PROVEEDOR** realice determinadas actividades a través de terceros, que a su vez impliquen que estos terceros lleven a cabo tratamiento de datos personales transmitidos por **LA PREVISORA S.A.** en virtud del contrato, **EL PROVEEDOR** al permitir el acceso o transmitir dichos datos personales a terceros, se obliga a que, con carácter previo, sea suscrito con el tercero un contrato en el que este tercero se obligue a cumplir con todas las obligaciones impuestas por este contrato de acuerdo a las exigencias normativas, por lo que **EL PROVEEDOR** acepta expresamente asumir la responsabilidad del tratamiento correcto de los datos de carácter personal entregados por **LA PREVISORA S.A.** a los que acceda, con las mismas previsiones que las contenidas en el presente apartado. **PARÁGRAFO SEGUNDO: EL PROVEEDOR** se obliga a mantener indemne a **LA PREVISORA S.A.**, frente a un incumplimiento o violación en materia de tratamiento y protección de datos personales, así como de presentarse cualquier daño o reclamación que pudiera ser interpuesta por terceros, en la medida en que dicha reclamación se fundamente en el incumplimiento de **EL PROVEEDOR** y/o de sus funcionarios, respecto de las obligaciones establecidas en el presente contrato y cualquier otro deber u obligación establecidos en la normativa de protección de datos personales. **CLÁUSULA VIGÉSIMA. COMPROMISO ÉTICO: EL PROVEEDOR** manifiesta que ha revisado y aceptado incondicionalmente el contenido y disposiciones del Código de Ética de **LA PREVISORA S.A.** y que en su calidad de persona natural o jurídica no se encuentra inmerso en ninguna de las situaciones que impidan vincularse con **LA PREVISORA S.A.** y cumplir con las obligaciones derivadas de dicho vínculo; así mismo, se obliga al ejercicio ético de sus actividades, y cualquier atentado que deteriore el buen nombre o derecho a la intimidad de cualquier persona natural y/o jurídica, serán de responsabilidad de la parte que falte a éste deber. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. CONOCIMIENTO SARLAFT.** En cumplimiento del deber legal que le asiste a **LAS PARTES** en relación con la cooperación para la prevención del lavado de activos, la financiación del terrorismo y cualquier otro delito conexo contemplado en normas nacionales e internacionales, cada una de **LAS PARTES** declara que su patrimonio y las fuentes económicas que permiten

desarrollar su objeto social no son fruto de actividades ilícitas, tales como narcotráfico, testaferrato, enriquecimiento ilícito, terrorismo, lavado de activos, tráfico de estupefacientes, secuestro extorsivo y/o trata de personas, entre otros delitos conexos, razón por la cual, acepta que en el evento en que cualquiera de **LAS PARTES** o alguno de sus socios o accionistas, subcontratistas, empleados, administradores y/o representantes legales, revisores fiscales y/o contadores hagan parte de la lista OFAC (Office of Foreign Assets Control), ONU o de alguna otra de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional, o haya sido sentenciado judicialmente por cualquier delito o haya sido extraditado, será responsable por los daños y perjuicios que dicho reporte o sentencia le ocasione a la otra parte, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asiste y, les faculta para dar por terminado unilateralmente el presente contrato en cualquier momento y sin previo aviso, por configurarse una causal objetiva de terminación del mismo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. COMPROMISO ANTI-SOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN: LAS PARTES

declaran conocer que de conformidad con las disposiciones locales e internacionales anti-corrupción y anti-soborno, se encuentra prohibido pagar, prometer o autorizar el pago directo o indirecto de dinero o cualquier otro elemento de valor a cualquier servidor público o funcionario de gobierno, partido político, candidato, o a cualquiera persona actuando a nombre de una entidad pública cuando dicho pago comporta la intención corrupta de obtener, retener o direccionar negocios a alguna persona para obtener una ventaja ilícita ("Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Público"). Así mismo, **LAS PARTES** reconocen la existencia de regulación similar en materia de soborno en el sector privado, entendido como el soborno de cualquier persona particular o empresa privada para obtener una ventaja indebida ("Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Privado"). En consideración de lo anterior, **LAS PARTES** se obligan a conocer y acatar las Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción absteniéndose de efectuar conductas que atenten contra las referidas Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción a nivel local o internacional. El incumplimiento de la obligación contenida en la presente cláusula constituirá causal de terminación inmediata del presente acuerdo sin que hubiere lugar a incumplimiento y sin lugar a indemnización alguna. **CLÁUSULA VIGÉSIMA**

TERCERA. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: EL PROVEEDOR se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a

dar cumplimiento a la legislación ambiental vigente que tenga relación directa con el objeto del contrato, asumiendo cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de estos requisitos. **EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a: i-. Cumplir con las directrices establecidas dentro del Plan Institucional de Gestión Ambiental de **LA PREVISORA S.A.** ii- Realizar sus actividades velando por el ahorro y uso eficiente de los recursos. iii- Comprometerse con **LA PREVISORA S.A.** a realizar una correcta segregación, almacenamiento, aprovechamiento y/o disposición final de los residuos del bien/servicio ofrecido. **CLÁUSULA**

VIGÉSIMA CUARTA. CRITERIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: EL PROVEEDOR se

compromete con **LA PREVISORA S.A.**, a dar cumplimiento a los estándares establecidos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo de **LA PREVISORA S.A.**, de acuerdo con la normatividad vigente y debe hacer llegar los soportes de la documentación establecida en el procedimiento de selección y evaluación de contratistas y proveedores de **LA PREVISORA S.A.** **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. CLÁUSULA PENAL:** En

caso de incumplimiento total o parcial por parte de **EL PROVEEDOR**, de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, **EL PROVEEDOR** pagará a **LA PREVISORA S.A.**, a título de Cláusula Penal, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor estimado del contrato y sus adicionales, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause, si los hubiere, razón por la cual, **LA PREVISORA**

S.A. se reserva el derecho a reclamar el pago de los perjuicios y la reparación integral del daño causado en lo que exceda del valor de la Cláusula Penal. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La aplicación de la Cláusula Penal señalada en la presente cláusula se efectuará previo el siguiente procedimiento: **1)** Una vez una de **LAS PARTES** advierta cualquier hecho constitutivo de incumplimiento por parte de la otra, relacionado con la ejecución del contrato, lo requerirá por escrito, por una sola vez, indicándole los hechos generadores del presunto incumplimiento y estableciéndole una fecha máxima, la cual será de mínimo quince (15) días calendario siguientes a la recepción de la comunicación, para que explique los motivos de su incumplimiento y los repare, **2)** Si de la respuesta dada por la parte incumplida se concluye que no existe justificación alguna del incumplimiento o la parte incumplida guarda silencio en relación con el requerimiento realizado por la parte cumplida y/o no se repara el incumplimiento dentro del término mencionado, esta podrá proceder directamente a dar aplicación a la cláusula penal pecuniaria aquí establecida informándole por escrito a la parte incumplida de tal hecho. **PARÁGRAFO SEGUNDO: EL PROVEEDOR** autoriza por este documento a que **LA PREVISORA S.A.** realice la Compensación del valor de la Cláusula Penal de manera directa de los saldos que haya a su favor, autorización que se entiende otorgada con la firma del presente contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO: LAS PARTES** declaran que renuncian a la reconvencción en mora, por éste concepto y otros generados del incumplimiento de las obligaciones pactadas, la cual se entiende aceptada con la firma del presente contrato. **PARÁGRAFO TERCERO:** Si no se logra el pago de la cláusula penal por los mecanismos antes descritos, se acudirá a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el incumplimiento de las obligaciones de la parte incumplida. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las controversias o divergencias que surjan de la celebración, desarrollo, ejecución y liquidación del contrato se solucionarán, en primera instancia, mediante el diálogo directo entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, si no pudieren solucionarse, se podrá acudir a los demás mecanismos de solución de conflictos legalmente establecidos y en caso de no lograrse acuerdo **LAS PARTES** podrán acudir a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el asunto. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. LIQUIDACIÓN:** **LAS PARTES** acuerdan que una vez se haya vencido el plazo de ejecución del contrato, cumplido el objeto del mismo, se termine por mutuo acuerdo o de manera unilateral por alguna de **LAS PARTES** por cualquiera de las causales de terminación anticipada establecidas en el presente contrato, para lo cual se procederá a su liquidación de mutuo acuerdo, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la finalización del mismo. **CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. INDEMNIDAD:** **EL PROVEEDOR** con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del presente contrato, mantendrá indemne a **LA PREVISORA S.A.** de cualquier daño o reclamación proveniente de terceros, que tengan como causa las actuaciones de **EL PROVEEDOR**. **CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. RESPONSABILIDAD:** **EL PROVEEDOR** se obliga a responder por todos los daños y perjuicios que por acción, retardo, omisión, culpa o negligencia suya, de sus empleados, sus asesores o subcontratistas, ocasione a **LA PREVISORA S.A.** en el desarrollo y ejecución del presente contrato, incluidas las que se relacionan en la propuesta presentada. De igual forma, **EL PROVEEDOR** será responsable exclusivo y responderá patrimonialmente por los perjuicios que llegare a causar a **LA PREVISORA S.A.** por cualquier incumplimiento o violación legal en materia de protección de datos personales, así como de presentarse cualquier daño o reclamación proveniente de terceros que tengan como causa las actuaciones de **EL PROVEEDOR**. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA. RÉGIMEN LEGAL:** El

presente contrato se rige por el Derecho Privado, en especial por las normas civiles y comerciales vigentes, así como por la Ley 1150 de 2007 en sus artículos 13, 14 y 15. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. AUTONOMÍA DEL PROVEEDOR:** EL PROVEEDOR ejecutará las obligaciones objeto del contrato con plena autonomía y bajo su dirección técnica y administrativa, con el personal necesario e idóneo para el desarrollo del objeto. Tal personal deberá ser pagado, por todos los conceptos salariales, indemnizaciones y prestaciones, por EL PROVEEDOR. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA. EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL:** El presente contrato es de suministro, del cual surgen relaciones jurídicas del tipo indicado entre LAS PARTES, razón por la cual no existe ningún nexo de índole laboral entre LA PREVISORA S.A. y EL PROVEEDOR, sus auxiliares, dependientes, contratistas o asociados y/o cualquier personal que vaya a utilizar EL PROVEEDOR en la ejecución del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** De conformidad con las previsiones del artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo, las personas que EL PROVEEDOR vincule para el cumplimiento del presente contrato serán sus directos trabajadores y éste su único empleador, quien gozará de toda la autonomía técnica, jurídica y administrativa para la ejecución del mismo. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** EL PROVEEDOR declara bajo la gravedad de juramento el cual se entenderá prestado con la suscripción del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la Constitución y la Ley. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. NOTIFICACIONES:** Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que LAS PARTES deban hacer en desarrollo del presente contrato deben constar por escrito y se entenderán debidamente efectuadas sólo si son entregadas personalmente o por correo electrónico a las personas y a las direcciones indicadas en los documentos que hacen parte integral de este contrato o en las que posteriormente se indiquen por LAS PARTES. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA. DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para todos los efectos legales y fiscales en el presente contrato se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA. COMUNICACIONES:** Las comunicaciones que cualquiera de LAS PARTES deba dirigir a la otra deben enviarse a las personas que se designan a continuación:

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA. ANEXOS: Son anexos del contrato los siguientes:

ANEXO No. 28. ASPECTOS AMBIENTALES 50 PUNTOS

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