



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

**DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS**

**INVITACIÓN ABIERTA No. 015- 2022**

**VICEPRESIDENCIA COMERCIAL  
GERENCIA DE SERVICIO**

**CONDICIONES AL PROCESO DE INVITACIÓN ABIERTA:  
"EXPERIENCIA AL CLIENTE"**

**AGOSTO-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:

*"Consultoría para el análisis, diseño, implementación y acompañamiento del modelo integral de la experiencia del cliente Previsora, que permita asegurar la satisfacción en la prestación de los servicios de la organización.*

#### **1.1.1. ALCANCE DEL OBJETO**

La consultoría tiene como fin, el poder transformar y rediseñar la relación de la compañía con el cliente permeando a los diferentes niveles de la organización y a su vez, cumplir con la estrategia corporativa definida.

### **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](http://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 08:00:00 am y la 01:00:00 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 **(\$611.159.208) SEISCIENTOS ONCE MILLONES CIENTO CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS OCHO PESOS M/CTE. valor 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. 2022000781 del 17 día del mes de mayo 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.**, efectuará el pago de acuerdo con los servicios efectivamente prestados, conforme al cumplimiento de las fases y entregables establecidos en el contrato.

Los pagos se realizarán de acuerdo con la siguiente distribución porcentual y de acuerdo con el valor de la adjudicación final. La siguiente tabla presenta la distribución:

FASE	% DE PAGO POR FASES	DURACION	% DE PAGO POR ENTREGABLES	ENTREGABLE
FASE I	30%	3 MESES	10%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento en el que se evidencie o se incluya el resultado de las sesiones de alineación con equipo directivo de Previsora (Desde la alta dirección)</li> <li>• Informe de Análisis de Madurez de experiencia de cliente</li> </ul>
			20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de la experiencia – Visión cliente (estudio cualitativo y cuantitativo)</li> <li>• Customer Journey Map As is               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Intermediarios</li> <li>§ Corredores</li> <li>§ Agentes</li> <li>§ Agencias</li> <li>– Personas</li> <li>– Empresas</li> <li>§ Estatales</li> <li>§ Privados</li> </ul> </li> </ul>
FASE II	25%	3 MESES	15%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento en el que se evidencie o se incluya el resultado de la definición de la visión de experiencia (Taller equipo directivo)</li> <li>• Documento guía de la experiencia de cliente</li> <li>• Priorización de acciones (documento matriz)</li> <li>• Informe de resultado de Talleres de cocreación de la experiencia               <ul style="list-style-type: none"> <li>– 1 taller de cocreación para Intermediarios</li> <li>– 1 Taller de cocreación para Personas</li> <li>– 1 Taller de cocreación para Empresas</li> </ul> </li> </ul>
			10%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento del diseño del modelo de voz de cliente</li> <li>• Documento informe de evidencia de Implementación de herramientas de medición y monitoreo de la experiencia</li> <li>• Documento diseño del modelo de gestión de la experiencia</li> <li>• Customer Journey Map To Be (incluyendo el digital)               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Intermediarios</li> <li>§ Corredores</li> <li>§ Agentes</li> <li>§ Agencias</li> <li>– Personas</li> <li>– Empresas</li> <li>§ Estatal</li> <li>§ Privado</li> </ul> </li> <li>• Documento informe de Modelo de Economics de la experiencia</li> </ul>
FASE III	25%	3 MESES	12.5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de realización de pilotos de experiencia               <ul style="list-style-type: none"> <li>– 1 piloto para intermediarios</li> <li>– 1 piloto para personas</li> <li>– 1 piloto para Empresas</li> </ul> </li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del programa de formación con base en los atributos y comportamientos de experiencia. (virtual)</li> </ul>
			12.5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro de mando de indicadores de experiencia (Negocio, cliente, y colaboradores)</li> <li>• Documento informe Plan de acción y despliegue</li> </ul>
IMPLEMENTACION	20%	7 MESES	Dividido en 7 pagos de igual valor correspondientes al 3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustes en el diseño de la experiencia de acuerdo con las observaciones que se presenten durante la implementación</li> <li>• Acompañamiento mensual para el desarrollo de iniciativas que resultan en todas las fases del proyecto</li> <li>• Comités de seguimiento quincenales y mensuales</li> <li>• Actas de seguimiento y evolución de iniciativas</li> <li>• Informe mensual de desarrollo de las iniciativas</li> </ul>

Las facturas deberán ser radicadas los primeros cinco (5) días de cada mes; los pagos de dichas facturas se realizarán dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a su aceptación.

Para efectos de conciliar la factura del mes analizado y definir el valor de esta **EL PROVEEDOR** tendrá en cuenta los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) definidos en el presente proceso.

El proveedor solo enviará a **LA PREVISORA S.A.**, la factura para el trámite de pago, previa aprobación de las áreas supervisoras 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 deberá 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). En caso de ser personal natural se debe anexar la copia de la planilla de pago Salud, Pensión y ARL.

**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]

### 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
Cumplimiento		X	X	20%	Debe estar vigente por el plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.
Pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.		X	X	5%	La vigencia de esta garantía deberá ser igual al período de ejecución del contrato y tres (3) años más.

Garantía de cobertura del riesgo	PRE- CONTRACTU AL	CONTRACTU AL	POST- CONTRACTU AL	Porcentaj e (%)	Plazo
Calidad del servicio		X	X	20%	Debe estar vigente por el plazo de ejecución del contrato y un (1) mes más

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 al **EL PROVEEDOR** de responder por las pérdidas o detrimentos patrimoniales o de cualquier índole relacionados o derivados de las actividades de ejecución del contrato.

#### 1.7. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será de dieciocho (18) meses a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías requeridas

#### 1.8. SUPERVISIÓN.

**LA PREVISORA S.A.**, designará para la supervisión, control y seguimiento al Gerente de Servicio, 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, sin embargo, los servicios se presentarán a nivel nacional en donde **LA PREVISORA S.A.** cuente con sucursales, así como en las oficinas de casa matriz.

#### 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:

[jennifer.enciso@previsora.gov.co](mailto:jennifer.enciso@previsora.gov.co); [contratacion@previsora.gov.co](mailto:contratacion@previsora.gov.co)

### **1.12. MODIFICACION Y/O ACLARACION DEL DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS**

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

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

### **1.13. 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:

[jennifer.enciso@previsora.gov.co](mailto:jennifer.enciso@previsora.gov.co); [contratacion@previsora.gov.co](mailto:contratacion@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/RECEPCION 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 presentadas o enviadas vía email a las siguientes direcciones de correo electrónico:

[jennifer.enciso@previsora.gov.co](mailto:jennifer.enciso@previsora.gov.co); [contratacion@previsora.gov.co](mailto:contratacion@previsora.gov.co)

##### **1.17.2. ENTREGA Y RECEPCION 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 3:00 pm se realizará la **AUDIENCIA DE CIERRE**, en un evento en vivo usando la herramienta Microsoft Teams.

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

En el evento en que uno de los proponentes no se pueda conectar 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**.

### **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:

[jennifer.enciso@previsora.gov.co](mailto:jennifer.enciso@previsora.gov.co); [contratacion@previsora.gov.co](mailto:contratacion@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 los informes de evaluación para que presenten las observaciones correspondientes.

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

#### **1.20. SELECCIÓN DEL CONTRATISTA**

La selección de la oferta 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.	<b>8 de agosto 2022</b>
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas	<b>11 de agosto 2022 hasta las 5:00pm</b>
Respuestas de observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas	<b>16 de agosto 2022</b>
Entrega de propuestas	<b>22 de agosto 2022 A partir de las 08:00:00 am y hasta la 01:00:00 pm, vía correo electrónico</b>
Audiencia de Cierre de la invitación abierta	<b>22 de agosto 2022 a las 3:00 pm mediante evento en vivo en la herramienta Microsoft Teams</b>
Término para evaluación y recibo de documentos de aclaraciones solicitadas	<b>25 de agosto 2022</b>
Publicación del informe de requisitos habilitantes y evaluación	<b>26 de agosto 2022</b>
Recibo de observaciones a las evaluaciones	<b>29 de agosto 2022 hasta las 5:00pm</b>
Resultado del proceso	<b>30 de agosto 2022</b>

\*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 email o correo electrónico a la dirección de correo ya informado, en forma digital en dos (2) archivos en formato PDF así:

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

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

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

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

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

El idioma del presente proceso será el español, y por lo tanto, se solicita que todos los documentos y certificaciones a los que se refiere 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. 015-2022**
- 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 a la información contenida en los capítulos de anexos y formatos, así como diligenciar estos últimos, los cuales deben venir firmados por el representante legal del proponente.

### **2.4. CORRESPONDENCIA**

La correspondencia relacionada con este proceso deberá ser remitida a los correos electrónicos: [jennifer.enciso@previsora.gov.co](mailto:jennifer.enciso@previsora.gov.co); [contratacion@previsora.gov.co](mailto:contratacion@previsora.gov.co)

Indicando en el asunto: **INVITACIÓN ABIERTA No. 015-2022**

### **2.5. VIGENCIA DE LA PROPUESTA**

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

### **2.6. NO SE ACEPTAN PROPUESTAS PARCIALES NI PROPUESTAS CONDICIONADAS**

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

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

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

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

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

### **CAPÍTULO III REQUISITOS HABILITANTES**

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

#### **3.1. CAPACIDAD JURÍDICA**

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

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

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

Cuando la propuesta sea presentada por un Consorcio, Unión temporal o cualquier otra forma asociativa, la carta de presentación deberá igualmente ser firmada por el representante legal de la forma asociativa o el apoderado de 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 tres (3) años. En caso de ser menor se tendrá en cuenta la experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes. La acumulación se hará en proporción a la participación de los socios en el capital de la persona jurídica.

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

Las personas jurídicas integrantes de un Consorcio, Unión temporal 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.

**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	<b>LA PREVISORA S.A.</b> 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 <b>EL PROPONENTE</b> .

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 CONSTITUCION 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. 015 – 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 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 ESTA incluido en el BOLETIN DE RESPONSABLES FISCALES expedido por la CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA 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 o una Unión temporal 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 o una Unión temporal, deberá aportar el certificado de la consulta del Sistema de Registro Nacional de Medidas Correctivas realizada a través de la página Web de la Policía Nacional de Colombia – Portal de Servicio al Ciudadano, 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. 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 lo siguiente:

1. Una certificación firmada por el Representante Legal 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** 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.
4. Copia de la política de Seguridad y Salud en el Trabajo firmada por el Gerente o Representante Legal.

### **3.1.15. 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 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 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

### **3.1.16. 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](mailto:lineaetica@previsora.gov.co), sitio web Línea Ética – Reporte Virtual

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

**3.** Que conoce la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** publicada en la página web [www.previsora.gov.co](http://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.

### **3.1.18. 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](http://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.

### **3.1.19. 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 015-2022.

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. 015-2022.

### **3.1.20. 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.

## **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 70%.
- 3. Patrimonio Total:** Mayor o igual al 30% del presupuesto oficial de la contratación.
- 4. Índice de Liquidez (Activo corriente/Pasivo corriente):** Mayor o igual a 1.2.

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 70%.
- 3. Patrimonio Total:** Mayor o igual al 30% 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 1.2.

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 Previsora y que está habilitado para continuar en el proceso, si obtiene en cada indicador los márgenes anteriormente establecidos.

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

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

En caso 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, Previsora podrá solicitar, según el caso, la presentación de los mismos dentro del término establecido para este efecto, la no presentación será causal de rechazo de la propuesta.

### **3.3 CAPACIDAD TÉCNICA**

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

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

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

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

## **CAPACIDAD ADMINISTRATIVA**

### **3.3.1. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE**

Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, **EL PROPONENTE** deberá adjuntar con su propuesta mínimo cuatro (4) y máximo seis (6) certificaciones de contratos cuyo objeto o actividades y/u obligaciones sea(n) igual o similar al del presente proceso.

Se requiere que el proponente allegue certificaciones donde se indique explícitamente la experiencia que va a demostrar con casos de éxito sobre implementación de experiencia al cliente Cx en entidades del sector financiero, sector asegurador y/o en entidades estatales o mixtas.

**Nota:** Las certificaciones deben indicar la efectiva implementación de la estrategia y la calificación del resultado debe ser excelente, bueno o satisfactorio.

Las certificaciones deberán cumplir además con lo siguiente:

- El plazo de ejecución de cada contrato certificado incluidas sus prórrogas debe ser igual o mayor a nueve (9) meses.
- Los contratos certificados deben haberse ejecutado en su totalidad; no se aceptarán certificaciones de contratos en ejecución.
- El valor de la sumatoria de los contratos certificados deberá ser igual o superior al 75% del presupuesto oficial del presente proceso.
- Los contratos certificados deben haberse ejecutado dentro de los últimos diez (10) años contados a partir de la fecha del cierre del presente proceso.

**LA PREVISORA S.A.** tendrá en cuenta para su evaluación las seis (6) primeras certificaciones foliadas en orden ascendente. En caso de que estas no cumplan con los requisitos antes señalados o presenten inconsistencias de forma o de fondo, se solicitará aclaración al proponente, quien deberá responder dentro de los términos fijados para tal fin.

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

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 el objeto del contrato.

3. Cada certificación debe indicar expresamente la fecha de inicio y de terminación 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. Este podrá estar expresado en moneda legal colombiana o en moneda extranjera, indicando si incluye impuestos o no, los valores serán objeto de conversión por parte de la compañía a pesos colombianos de acuerdo con los siguientes parámetros:
  - 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](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. Se aceptan certificaciones dirigidas a otras entidades, siempre y cuando en el contenido de estas, se pueda certificar el cumplimiento de los requisitos exigidos.
6. Se aceptan certificaciones dirigidas a otras entidades, siempre y cuando en el contenido de estas, 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.

**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 al 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 oferentes no podrán adicionar, modificar o mejorar sus propuestas. **No se aceptarán certificaciones expedida por el mismo proponente.**

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

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

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

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

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

En caso de que **EL PROPONENTE** sea una sociedad subordinada o contralada, 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 documento de condiciones definitivas 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. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL PROYECTO

**EL PROPONENTE** es libre de establecer en su propuesta el número de personas a utilizar en el desarrollo de los servicios contratados, de acuerdo con el enfoque de organización que le dé a los mismos, pero debe garantizar como mínimo el siguiente personal profesional, cuyos perfiles deberán ser los mismos durante el desarrollo total de las actividades objeto del contrato, el cual debe cumplir con las siguientes condiciones:

<b>PERFILES MÍNIMOS DEL EQUIPO BASE REQUERIDO</b>		
<b>Recurso:</b> Gerente (Project Manager)	<b>Cantidad:</b> mínimo 1	<b>Dedicación:</b> mínimo 30%
<p>Profesional en administración de empresa o administración y servicio, ingeniero industrial, sistemas o afines, mercadeo o economía con especialización en gerencia de proyectos.</p> <p>Responsable de articular todo el proceso de la consultoría y responsable del desarrollo, definición, diseño y acompañamiento del modelo y la implementación de las actividades del proyecto. Administración y gestión de proyectos desde la consultoría.</p> <p>Debe contar con mínimo 6 años de experiencia profesional relacionada con servicios al cliente, de los cuales por lo menos 3 años deben ser con experiencia específica como gerente de proyecto en cualquiera de los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Proyectos asociados al servicio al cliente.</li> <li>•Experiencia del cliente</li> <li>•Desarrollo de modelos de servicio</li> <li>•Desarrollo o conocimiento de actitud</li> <li>•Experiencia del cliente des perspectivas y expectativas del cliente.</li> <li>•Estudio de percepción y satisfacción frente a los servicios, beneficios y atención ofrecidos.</li> <li>•Mediciones en satisfacción, recomendación y permanencia o estudios en calidad, lealtad y percepción o mecanismos de atención de quejas y reclamos.</li> </ul> <p>Condición acreditada con hoja de vida acompañada de los diplomas o actas de grado y/o tarjeta profesional correspondientes.</p> <p>Esta debe ser demostrada con mínimo 3 certificaciones laborales y/o de prestación de servicios, emitidas por las empresas en donde prestó el servicio. No se aceptarán certificaciones menores a cuatro (4) meses en los cargos descritos para demostrar la experiencia.</p> <p><b>Se requieren las siguientes certificaciones:</b></p>		

- Certificación en gestión de la experiencia del cliente
- Certificación en metodologías ágiles

<b>Recurso:</b> Consultor de proyectos	<b>Cantidad:</b> mínimo 1	<b>Dedicación:</b> 100%
<p>Profesional en administración de empresa o administración &amp; servicio, ingeniero industrial, sistemas o afines, mercadeo o economía con Certificación o formación acreditada en Emotional Interaction Design (EID) o en metodología de experiencia de cliente</p> <p>Responsables de la construcción, desarrollo y planificación del modelo y de las diferentes líneas de trabajo desde el punto de vista metodológico. Es el encargado del levantamiento y análisis de la información insumo para el diagnóstico y rediseño del proyecto y del acompañamiento en los diferentes talleres y sesiones de trabajo requeridos, agendamientos, coordinación equipos de trabajo y elaboración de informes.</p> <p>Debe contar con mínimo 4 años de experiencia profesional relacionada con servicios al cliente, de los cuales por lo menos 2 años deben ser con experiencia específica como consultor de proyectos en cualquiera de los siguientes temas relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Proyectos de diagnóstico, diseño e implementación de experiencia de cliente</li> <li>•Desarrollo de modelos de servicio o conocimiento, actitudes perspectivas y expectativas del cliente.</li> <li>•Estudios de lealtad y satisfacción de los clientes.</li> <li>•Estudios de satisfacción cualitativo y cuantitativo de los servicios prestados a través de los diferentes canales de atención.</li> <li>•Percepción o mecanismos de atención de quejas y reclamos.</li> </ul> <p>Condición acreditada con hoja de vida acompañada de los diplomas o actas de grado y/o tarjeta profesional correspondientes.</p> <p>Esta debe ser demostrada con mínimo 3 certificaciones laborales y/o de prestación de servicios, emitidas por las empresas en donde prestó el servicio. No se aceptarán certificaciones menores a cuatro (4) meses en los cargos descritos para demostrar la experiencia.</p> <p><b>Se requieren las siguientes certificaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Certificación en gestión de la experiencia del cliente</li> <li>•Certificación en metodologías ágiles</li> </ul>		

<b>Recurso:</b> Analista de proyectos	<b>Cantidad:</b> Mínimo 1	<b>Dedicación:</b> 100%
<p>Profesional en administración de empresa o administración y servicio, ingeniero industrial, sistemas o afines, mercadeo o economía. Programa en curso en experiencia de cliente, servicio o en metodologías asociadas a la aplicación del proyecto.</p> <p>Responsable del desarrollo operativo del proyecto, de coordinar metodológicamente el trabajo de campo con el cliente, los demás procesos de cara al servicio y las técnicas y herramientas aplicadas al desarrollo de</p>		

proyectos en torno a la experiencia de cliente. Apoyo permanente al consultor para el desarrollo de actividades y construcción de herramientas propias de la metodología.

Debe contar con experiencia profesional de 1 a 2 años en temas relacionados con:

- Proyectos asociados al servicio al cliente y la experiencia del cliente
- Desarrollo de modelos de servicio o conocimiento, actitudes perspectivas y expectativas del cliente.
- Estudios de lealtad y satisfacción de los clientes o estudios de satisfacción cualitativo y cuantitativo de los servicios prestados a través de los diferentes canales de atención.
- Estudio de percepción y satisfacción frente a los servicios, beneficios y atención ofrecidos.
- Mediciones en satisfacción, recomendación y permanencia o estudios en calidad y lealtad.
- Percepción o mecanismos de atención de quejas y reclamos,

Condición acreditada con hoja de vida acompañada de los diplomas o actas de grado y/o tarjeta profesional correspondientes.

Esta debe ser demostrada con mínimo 2 certificaciones laborales y/o de prestación de servicios, emitidas por las empresas en donde prestó el servicio. No se aceptarán certificaciones menores a cuatro (4) meses en los cargos descritos para demostrar la experiencia.

<b>Recurso:</b> Analistas de datos	<b>Cantidad:</b> Mínimo 1	<b>Dedicación:</b> mínimo 30%
<p>Profesional en administración de empresa o administración y servicio, ingeniero industrial, sistemas o afines, mercadeo o economía con curso o programa acreditado en manejo de bases de datos y análisis estadístico, SPSS o herramientas de análisis de datos.</p> <p>Responsable de la tabulación de entrevistas y encuestas. diagnóstico, análisis y procesamiento estadístico, analítica, mapeo de procesos, resultados de información cuantitativa y cualitativa y demás datos aplicados en las áreas de gestión y experiencia de clientes.</p> <p>Debe contar con mínimo 2 años de experiencia profesional en alguno de los siguientes temas relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación de datos para el análisis (clasificación y limpieza de datos).</li> <li>• Transformación de datos</li> <li>• Análisis de datos para comprender resultados actuales y tendencias futuras.</li> <li>• Construcción de modelos estadísticos</li> <li>• Procesamiento de datos.</li> </ul> <p>Condición acreditada con hoja de vida acompañada de los diplomas o actas de grado y/o tarjeta profesional correspondientes.</p> <p>Esta debe ser demostrada con mínimo 2 certificaciones laborales y/o de prestación de servicios, emitidas por las empresas en donde prestó el servicio. No se aceptarán certificaciones menores a cuatro (4) meses en los cargos descritos para demostrar la experiencia.</p>		



**EL PROPONENTE** deberá adjuntar las respectivas hojas de vida y fotocopias de los diplomas o actas de grado, las tarjetas profesionales cuando la carrera lo requiera y los soportes de experiencia laboral solicitados para cada perfil, que permitan constatar la experiencia requerida.

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

Las personas designadas en cada uno de los roles solicitados 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 sus costos deberán ser asumidos por **EL PROPONENTE**.

**LA PREVISORA S.A.** se reserva el derecho de confirmar la veracidad de las certificaciones de experiencia. Para que una certificación se considere válida, deberá cumplir o incluir las siguientes condiciones:

- Nombre y NIT de la entidad contratante.
- Fecha de ingreso y retiro.
- Cargo y funciones o actividades desarrolladas.
- Deberá estar firmada por el Representante Legal, gerente o director de recursos humanos o quien haga sus veces o funcionario competente y se debe indicar el nombre de quien firma, cargo y teléfono

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

### **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, no se tendrán en cuenta en el proceso de selección, por lo tanto, no serán calificadas.

Los proponentes aceptan íntegramente las condiciones y obligaciones establecidas en esta invitación, la cual formará parte integral del contrato a celebrar.

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

#### **3.3.3.1. OBLIGACIONES GENERALES**

1. Cumplir con el objeto del contrato dentro de los plazos y las calidades exigidas en la presente invitación.
2. Adelantar bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades a que haya lugar para desarrollar el objeto del contrato.
3. Entregar el plan de trabajo (cronograma), dentro de los primeros tres (3) días de inicio de ejecución del contrato, el cual deberá ser revisado y aprobado por **LA PREVISORA S.A.**
4. Suministrar los entregables de cada fase de acuerdo con el cronograma definido por las partes y los lineamientos establecidos por **LA PREVISORA S.A.**
5. Realizar los cambios, ajustes y mejoras propuestas por el supervisor del contrato en los entregables de cada fase.
6. Atender las solicitudes del supervisor de manera oportuna y de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en el contrato.
7. Entregar la matriz de escalamiento y atención con los nombres, cargos, teléfonos y correos de las personas involucradas, máximo tres (3) días hábiles después de firmada el acta de inicio del contrato.
8. Guardar total reserva de la información que le sea confiada por razón del presente contrato y para desarrollo del mismo, ya que la misma es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.**
9. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas precontractuales, contractuales y postcontractuales, evitando dilaciones.
10. Constituir a su costa las pólizas exigidas en el presente contrato.
11. Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias derivadas de la ejecución del contrato suscrito.
12. 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.
13. Dar cumplimiento a las obligaciones con el sistema integral de seguridad social, (salud, pensiones y riesgos laborales) y parafiscales, tales como ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo establecido en Ley 789 de 2002.
14. Radicar las facturas, dentro de los plazos convenidos.

### **3.3.3.2. OBLIGACIONES ESPECIFICAS**

Para el logro de estos objetivos **EL PROPONENTE** se obliga a desarrollar las siguientes actividades:

15. Analizar, diseñar e implementar un modelo integral de experiencia del cliente que asegure la satisfacción del cliente en la prestación de los servicios de La Previsora con el fin de transformar y rediseñar la relación de la compañía con el cliente permeando a los diferentes niveles de la organización, para lo cual, deberá:
  - A. Identificar las interacciones y lo que vive el cliente hoy en día con La Previsora.
  - B. Identificar los momentos claves para actuar y mejorar la experiencia en los diferentes canales (presenciales y digitales)
  - C. Diagnosticar el estado de madurez en que se encuentran las diferentes áreas de servicio y como está en general el servicio en la Previsora.
  - D. Analizar los procesos críticos de la compañía y vinculados a la experiencia del cliente.
  - E. Transformar la experiencia de cliente a partir del desarrollo de actividades que determinen el entendimiento del cliente y su relación con la compañía y así mismo rediseñar las interacciones identificadas como críticas para mejorar los indicadores de experiencia logrando impactar los resultados de negocio.

- F. Generar vínculos emocionales entre el cliente y la empresa, obteniendo una cultura entorno al cliente.
- G. Diseñar un modelo estructurado de captura de la voz de cliente (VoC, VoP) que permita el entendimiento de la experiencia de cliente en sus diferentes momentos y en relación con Previsora y que sea parte del modelo de gestión de la misma.
- H. Recomendar herramientas para la medición y monitoreo de la VoC y VoP
- I. Sensibilizar y formar a los colaboradores a partir de crear una cultura de experiencia que permita el despliegue de los conocimientos de los atributos y comportamientos definidos.
- J. Generar un plan de acción que le permita a la compañía continuar con el modelo definido en los diferentes segmentos de clientes, en los canales definidos y con un enfoque sobre la experiencia digital.

La Experiencia Previsora debe contemplar y articular todas las dimensiones del negocio para asegurar que se resuelven las necesidades de los clientes entorno al propósito de la empresa, transformándose en un negocio de experiencia (*Business of Experience*) lo cual se ilustra en el diagrama a continuación:



*Fuente: Accenture, Business of Experience*

Teniendo en cuenta el modelo anterior, se plantea el alcance del proyecto en tres grandes fases.

### **FASE I: Análisis y entendimiento de la experiencia del cliente actual**

El proveedor seleccionado debe realizar las siguientes actividades:

- Análisis del *Customer Journey Map* para cada segmento de clientes, incluyendo intermediarios, con énfasis en la identificación de necesidades del cliente entorno a su experiencia incluyendo los canales digitales, el uso de canales y tecnología, el modelo de negocio y la entrega de valor, así como el

modelo de operación que lo soporta. Mapear la experiencia completa a través de todos los puntos de contacto y sus interacciones, teniendo en cuenta el ciclo de vida de cada uno de clientes en relación con la compañía.

- Análisis profundo de la situación actual de la empresa con respecto a la gestión de la experiencia del cliente, se busca generar un roadmap de acciones a implementar en el corto, mediano y largo plazo con metodologías ágiles.
- Identificar las interacciones que los clientes tienen en cada punto de contacto y la satisfacción con cada uno de ellos.
- Medir los principales indicadores de experiencia: INS- Índice Neto de Satisfacción; NPS- Net Prometer Score; CES- Customer Efford Score la correlación de los atributos con el NPS, la relación entre satisfacción y fidelidad y la relación entre fidelidad e intención de compra, así como el índice de cancelaciones Churn y sus motivos.
- Identificar si el cliente estaría dispuesto a pagar un precio Premium por una mejor experiencia y si incrementaría sus negocios con la Compañía y que impacto genera.
- Alineación de los procesos de la cadena de valor relacionados con el cliente con el modelo de negocio, la propuesta de valor de cada segmento, el modelo operativo y la gestión del portafolio de productos y servicios.
- Determinar la preferencia de canales de contacto en función de las necesidades concretas de los usuarios en sus diferentes productos y servicios y en la comunicación que tiene sobre la compañía y con la compañía.
- Evaluar el criterio de los empleados de la experiencia del cliente e identificar habilidades y competencias a fortalecer.
- Determinar el impacto de las opiniones de los empleados en la experiencia del cliente
- Identificar las variaciones de las expectativas de experiencias entre los diferentes segmentos de clientes.
- Identificar la brecha entre lo que ofrece actualmente la compañía y las expectativas del cliente.
- Tener un entendimiento claro e identificar las acciones internas (invisibles) que están generando una mala experiencia en el cliente (visible) y podremos orientar de forma eficiente las iniciativas de rediseño que llevaremos a cabo en la etapa siguiente con un enfoque digital en los diferentes productos y servicios que tiene los distintos tipos de clientes.

## **FASE II Rediseño de la experiencia de cliente incluyendo la experiencia del cliente digital**

- Definición de la visión y estrategia de servicio, que debe incluir cual es la propuesta de valor por parte de la empresa, los pilares del servicio que caracterizarán nuestro servicio (nuevas emociones y atributos clave). Debe ser el marco sobre el cual se construya la experiencia total del cliente con el servicio de empresa en todos sus puntos de contacto a partir de la definición de la experiencia incluyendo la experiencia digital.
- Definir un documento base que plasme la visión, atributos y comportamientos que sean los pilares de la cultura, estableciendo una conexión directa entre la estrategia de la compañía y el día a día de las personas.
- Proponer elementos de cocreación y rediseño de la nueva experiencia de cliente a partir de la identificación de las interacciones críticas que se deban intervenir basados en las emociones del cliente
- Definición del marco de referencia de Experiencia Digital del Cliente que incluya como mínimo:
  - Lineamientos y directrices para asegurar la experiencia digital del cliente de Previsora.
  - Indicadores de satisfacción del cliente y entrega de valor.
  - Integración con los componentes del marco de referencia de Experiencia Digital del Cliente.
  - Alineación con el proyecto de gestión del portafolio de productos y servicios.
  - Lecciones aprendidas del marco de referencia de Experiencia Digital del Cliente.
- Estructurar un plan de acción que incluya como mínimo:
  - Acciones con hitos claros que alivien y resuelvan los puntos de dolor desde las interacciones por canales presenciales y digitales, y que aseguren la entrega de valor al cliente de cada segmento, así como el de los intermediarios.
  - Acciones que aseguren la optimización de canales digitales.
  - Articulación con iniciativas relacionadas con cliente que estén en curso
  - Priorización de acciones de acuerdo con el impacto para el cliente, el tiempo para desarrollarlo y la capacidad de Previsora para ponerlo en marcha
- Diseñar un modelo de captura de voz de cliente, con base en los mapas de experiencia construidos previamente y que permita entender lo que vive el cliente en los momentos más críticos del cliente con relación con la compañía e incluirlo en el modelo de gestión de la experiencia
- Definición del modelo de gestión de la "Experiencia Previsora" que incluya como mínimo:
  - Integración con los componentes de los marcos de referencia de Experiencia del Cliente.
  - Lineamientos y directrices para asegurar la experiencia del cliente interno de Previsora.
  - Articulación con la gestión del talento humano, en la cultura organizacional
  - Estructurar la encuesta e indicadores de satisfacción del cliente interno
  - Lecciones aprendidas de la implementación de los marcos de referencia de Experiencia del Cliente.

- Creación del modelo de gestión sistemático que gestione la Experiencia para garantizar su seguimiento, innovación e implementación con actividades y responsables claros dentro de la organización.

### **FASE III Implementación de la experiencia de cliente**

- Proponer el acompañamiento para la implementación integral de la experiencia de la Previsora, de tal manera que se alineen los procesos, los canales, el diseño y todas las personas tanto en contacto directo con el cliente como del back office en torno a cliente para lograr una visión única y compartida de la experiencia del cliente y para lograr la implementación de las iniciativas y proyectos.
- Plan de trabajo – road map: Se debe definir el plan para implementación del nuevo modelo, definiendo las iniciativas y o proyectos que se generan.
- Implementar piloto plan de Experiencia Digital del Cliente e Intermediarios
  - Despliegue del modelo a partir del plan de acción estructurado.
  - Medición y seguimiento.
  - Entrega de resultados implementación piloto y ajustes para el despliegue a nivel nacional.
- Estructurar un plan de acción que incluya como mínimo:
  - Acciones con hitos claros que alivien y resuelvan los puntos de dolor en todos los puntos de contacto, y que aseguren la entrega de valor al cliente de cada segmento.
  - Acciones que aseguren la experiencia en los diferentes canales de Previsora.
  - Articulación con iniciativas relacionadas con cliente que estén en curso.
- Implementar piloto plan de Experiencia del Cliente Previsora
  - Despliegue del modelo a partir del plan de acción estructurado.
  - Medición y seguimiento.
  - Entrega de resultados implementación piloto y ajustes para el despliegue a nivel nacional.
- Estructurar e implementar el plan para integrar la “Experiencia Previsora” en la cultura organizacional.
  - Despliegue del modelo a partir del plan de acción estructurado.
  - Medición y seguimiento.
  - Entrega de resultados implementación piloto y ajustes para el despliegue a nivel nacional.
- Se debe incluir la implementación de pilotos de experiencia. Buscar poner a prueba las interacciones del modo más parecido a como fueron diseñadas, pero primando la puesta en práctica al despliegue perfecto.
- Proponer y ejecutar un plan de formación y sensibilización que involucre un grupo de embajadores de la experiencia y proponer un modelo de contenidos virtuales a partir de las plataformas de e-learning de Previsora.

## **IMPLEMENTACION**

- Despliegue del plan de trabajo a nivel nacional
- Acompañar en los comités de seguimiento para evaluar la implementación de iniciativas
- De acuerdo con las implementaciones piloto, realizar ajustes necesarios a las iniciativas para la implementación sea exitosa.
- Informar mensualmente el desarrollo de las iniciativas
- Acompañar a las áreas y/o sucursales que se requieran en la implementación de iniciativas

## **OTROS ASPECTOS QUE SE REQUIEREN DEL PROYECTO**

- Como parte del proyecto se requiere que el consultor administre la gestión del cambio interno durante la etapa de diagnóstico, diseño e implementación de pilotos y desarrolle las capacidades organizativas internas necesarias para convertir la experiencia en un proceso continuo.
- Capacitación en diseño de experiencia de clientes en formato virtual al equipo directivo de la compañía con énfasis en las áreas de planeación, mejoramiento de procesos y servicio al cliente.

### **3.3.4. ENTREGABLES DEL PROVEEDOR**

**EL PROVEEDOR** seleccionado, deberá entregar la siguiente información de acuerdo con las fases descritas a continuación:

#### **FASE I:**

- Documento en el que se evidencie o se incluya el resultado de las sesiones de alineación con equipo directivo de Previsora (Desde la alta dirección)
- Informe de Análisis de Madurez de experiencia de cliente
- Informe de evaluación de la experiencia – Visión cliente (estudio cualitativo y cuantitativo)
- Customer Journey Map As is
  - Intermediarios
    - Corredores
    - Agentes
    - Agencias
  - Personas
  - Empresas
    - Estatales
    - Privados

#### **FASE II:**

- Documento en el que se evidencie o se incluya el resultado de la definición de la visión de experiencia (Taller equipo directivo)
- Documento guía de la experiencia de cliente
- Priorización de acciones (documento matriz)
- Informe de resultado de Talleres de cocreación de la experiencia
  - 1 taller de cocreación para Intermediarios
  - 1 Taller de cocreación para Personas
  - 1 Taller de cocreación para Empresas

#### DISEÑO PROPUESTA DE VALOR GENERAL

- Documento del diseño del modelo de voz de cliente
- Documento informe de evidencia de Implementación de herramientas de medición y monitoreo de la experiencia
- Documento diseño del modelo de gestión de la experiencia
- Customer Journey Map To Be (incluyendo el digital)
  - Intermediarios
    - Corredores
    - Agentes
    - Agencias
  - Personas
  - Empresas
    - Estatal
    - Privado
- Documento informe de Modelo de Economics de la experiencia

#### **FASE III:**

- Informes de realización de pilotos de experiencia
  - 1 piloto para intermediarios
  - 1 piloto para personas
  - 1 piloto para Empresas
- Diseño del programa de formación con base en los atributos y comportamientos de experiencia. (virtual)
- Cuadro de mando de indicadores de experiencia (Negocio, cliente, y colaboradores)
- Documento informe Plan de acción y despliegue

#### **Implementación de iniciativas generadas en todo el proyecto**



- Ajustes en el diseño de la experiencia de acuerdo con las observaciones que se presenten durante la implementación
- Acompañamiento mensual para el desarrollo de iniciativas que resultan en todas las fases del proyecto
- Comités de seguimiento quincenales y mensuales
- Actas de seguimiento y evolución de iniciativas
- Informe mensual de desarrollo de las iniciativas

**NOTA:** La Previsora podrá solicitar ajustes o aclaraciones de los entregables hasta que se dé por Previsora el recibido a satisfacción de acuerdo con lo exigido en la presente invitación.

### 3.3.5. 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.

### 3.3.6. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS):

A continuación, se detallan los ANS para la prestación del servicio durante la ejecución del contrato, los cuales son susceptibles de descuento en la facturación por incumplimiento:

Ítem	Acuerdos de Niveles de Servicio	% descuento sobre pagos	Pago Mensual
1	<b>Tiempo para reemplazar una persona por novedades del equipo.</b> En los casos en donde se evidencie la necesidad de reemplazar a un miembro del equipo base por alguna novedad (renuncia, incapacidad, despido, entre otras), el proveedor tendrá un máximo de 5 días hábiles para asignarlo, garantizando la continuidad de la consultoría.	5 %	Se descontará en la facturación causada en la fase del incumplimiento sobre el valor facturado del entregable.
2	<b>Cumplimiento de los entregables.</b> El proponente deberá cumplir con las fechas pactadas de los entregables por fase conforme al cronograma aprobado por <b>LA PREVISORA S.A.</b>	1 a 3 días calendario (2%) 4 a 7 días calendario (4%)	Se descontará en la facturación causada en la fase del incumplimiento sobre el valor facturado del entregable.

<p>El incumplimiento empezará a contar el día hábil siguiente a la fecha pactada de entrega del paquete de la fase.</p> <p><b>Nota:</b> Se verificará entre las partes cuando el incumplimiento obedezca a situaciones de fuerza mayor o sea responsabilidad de <b>LA PREVISORA S.A</b> para reconsiderar no aplicar el descuento.</p> <p>Estos mismos ANS serán aplicados para los entregables que requieran ser ajustados por el proponente.</p>	<p>8 a 11 días calendario (8%)</p> <p>&gt; 12 días calendario (12%)</p>
--	---

Durante la ejecución del contrato y en consenso de ambas partes, se podrán establecer otros acuerdos (ANS) de conformidad con las necesidades del servicio de consultoría que ameriten un seguimiento, indicadores y/o entregas con periodicidades particulares.

#### **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:**

<b>FACTOR</b>	<b>PUNTAJE</b>
<b>1. Casos de éxitos con empresas extranjeras</b>	220
<b>2. Recurso adicional de la Consultoría</b>	120
<b>3. Valores agregados</b>	257
<b>4. Metodologías propias</b>	250
<b>5. Apoyo a la industria nacional</b>	100
<b>6. Aspectos ambientales</b>	50.5
<b>7. Empresa y emprendimiento de mujeres</b>	2.5
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>

#### **4.1.1. CASOS DE ÉXITO EMPRESAS EXTRANJERAS: 220 PUNTOS**

Demostrar casos de éxito a nivel internacional certificando contratos cuyo objeto o actividades y/u obligaciones sea(n) igual o similar al del presente proceso. La certificación debe indicar la efectiva implementación de la estrategia y la calificación del resultado debe ser excelente, bueno o satisfactorio.

Por la presentación de una (1) certificación se otorgarán 100 puntos, por la presentación de dos (2) o más certificaciones se otorgarán 120 puntos adicionales para un total de 220 puntos por este concepto de casos de éxito a nivel internacional

# CERTIFICACIONES	PUNTOS
1 certificación	100
2 certificaciones	120
TOTAL	220

#### 4.1.2. RECURSO ADICIONAL DE LA CONSULTORÍA: 120 PUNTOS

Se le otorgarán máximo ciento veinte (120) puntos al proponente que dentro de su oferta y, entendiendo que lo exigido en este numeral es adicional, ofrezca valor a la consultoría en la siguiente característica:

Recurso: Consultor en Cultura Organizacional	Cantidad: Mínimo 1	Dedicación: 30%
<p>Profesional en administración de empresa o administración y servicio, ingeniero industrial, sistemas o afines, mercadeo o economía. Programa en curso en experiencia de cliente, servicio o en metodologías asociadas a la aplicación del proyecto y cultura organizacional con posgrado en gerencia del talento humano, desarrollo del talento o afines.</p> <p>Responsable de la alineación del proyecto con la estrategia de cultura resiliente de la compañía.</p> <p>Debe contar con experiencia profesional de 1 a 2 años en temas relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos asociados al servicio al cliente y la experiencia del cliente</li> <li>• Proyectos asociados a cultura organizacional</li> <li>• Mediciones de cultura y experiencia de empleado</li> </ul> <p>Condición acreditada con hoja de vida acompañada de los diplomas o actas de grado y/o tarjeta profesional correspondientes.</p> <p>Esta debe ser demostrada con mínimo una (1) certificación laboral y/o de prestación de servicios, emitidas por las empresas en donde prestó el servicio. No se aceptarán certificaciones menores a seis (6) meses en los cargos descritos para demostrar la experiencia.</p>		

#### 4.1.3. VALORES AGREGADOS: 257 PUNTOS

Se le otorgarán máximo doscientos cincuenta y siete (257) puntos a **EL PROPONENTE** que ofrezca los siguientes valores adicionales, sin costo alguno para **LA PREVISORA S.A.**

Valores agregados	Puntos
3.1. Herramienta tecnológica para medición y monitoreo de la VoC y VoP	100
3.2. capacitación metodologías ágiles y herramientas para el diseño de experiencia	77
3.3. Formación académica adicional	80
Total	<b>257</b>

### 3.1. Herramienta tecnológica para medición y monitoreo de la VoC y VoP

Se le otorgarán máximo cien (100) puntos al proponente que dentro de su oferta facilite herramienta tecnológica para medición y monitoreo de la VoC y VoP donde se apalancen las tareas y/o estrategias de medición que resulten de la consultoría, podrá ser manejada directamente por el proveedor y entregar únicamente los resultados de medición y monitoreo que se requieran.

### 3.2. capacitación metodologías ágiles y herramientas para el diseño de experiencia

Se le otorgarán máximo setenta y siete (77) puntos al proponente que dentro de su oferta imparta capacitación en metodologías ágiles y herramientas para el diseño de experiencia (Journey Map, Blueprint, Mapa de empatía, Arquetipos, programas de Voz de Cliente) a funcionarios de áreas relevantes de la compañía que trabajen en la mejora continua de procesos y servicios.

### 3.3. Formación académica adicional

Se asignará ochenta (80) puntos al proponente que acredite como estudio adicional una maestría en Gerencia de Proyectos al perfil de Gerente (Project Manager).

#### 4.1.4. METODOLOGÍAS PROPIAS: 250 PUNTOS

Se otorgarán 100 puntos al proponente de demuestre metodologías propias con casos de éxito, nacionales y/o internacionales.

#### 4.1.5. 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 100 puntos a los proponentes nacionales de acuerdo con la normativa aplicable; para tal efecto deberá presentar el **FORMATO No. 2 "DE APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL"** debidamente diligenciado y suscrito por el Representante Legal, así:

TIPO DE SERVICIOS	PUNTOS
-------------------	--------

<b>Servicios de origen Nacional:</b> Se otorgarán los puntos señalados, al proponente que acredite que el 100% de los servicios objeto de la presente invitación son de origen nacional.	100
<b>Incorporación de servicios colombianos:</b> Si <b>EL PROPONENTE</b> no ofrece servicios de origen nacional, pero incorporan por lo menos el 50% de personal profesional, técnico u operativo colombiano en la prestación de los servicios objeto de la presente invitación, se otorgarán los puntos señalados. En ningún caso <b>LA PREVISORA S.A.</b> otorgará simultáneamente el puntaje por Servicio Nacional y de Incorporación de servicios colombianos.	50

#### 4.1.6. EVALUACIÓN ASPECTOS AMBIENTALES 50 PUNTOS

Se asignará un máximo de calificación de 50 puntos, los aspectos ambientales objeto de asignación de puntaje son los siguientes. El proponente deberá anexar a su propuesta los documentos o evidencias allí descritos con el fin de obtener los puntajes establecidos para estos conceptos.

ASPECTO CALIFICABLE AMBIENTAL	Puntaje
<p><b>Certificaciones Ambientales</b></p> <p>Para lo cual el proponente deberá presentar el documento Plan de Gestión Ambiental implementado al interior de su compañía (donde se evidencie: la política, objetivos, principios, indicadores, metas, programas ambientales, matriz de requisitos legales y aspectos e impactos ambientales, manejo de residuos, entre otros), o presentar certificación norma ISO 14001:2015 expedida por un ente certificador autorizado que haya recibido en el año inmediatamente anterior a la presentación de este documento, y que esté vigente antes de la emisión del presente documento.</p>	20
<p><b>Manejo Adecuado de Residuos</b></p> <p>Para lo cual el proponente deberá presentar certificado(s) de disposición final de los RAEE's (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) generados por el objeto social de su compañía (tóner, cartuchos de tinta, disquetes, cd, pilas, baterías, bombillos y/o tubos fluorescentes, productos o residuos químicos, elementos eléctricos y/o electrónicos), la cual deberá contar con fecha no mayor a un año y realizado antes de la emisión del presente documento. Esta(s) certificación(es) debe(n) ser generada(s) por un gestor de residuos autorizado.</p>	15
<p><b>Concientización Ambiental del Personal</b></p> <p>Para lo cual el proponente deberá presentar un registro (donde se evidencie: acta, fotos, relación de participantes) de una actividad realizada al interior de la empresa del proponente (capacitación – actividad lúdica – actividad recreativa) a su personal, donde se concientice de la importancia de contribuir a la mitigación de algún aspecto ambiental. Dicho registro deberá contar con fecha no mayor a un año y realizado antes de la emisión del presente documento.</p>	15.5
<b>TOTAL</b>	<b>50.5</b>

#### **4.1.7. EMPRESA Y EMPRENDIMIENTO DE MUJERES 2.5 PUNTOS**

**LA PREVISORA S.A.** asignará dos puntos cinco (2.5) puntos cuando **EL PROPONENTE** acredite este numeral 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 VI**

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

**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.

## **6.2. 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 los oferentes incurran en la conducta descrita en el numeral 9 del artículo 47 del Decreto 2153 de 1992.
2. Cuando en la propuesta se encuentre documentos que contengan información imprecisa, datos tergiversados, alterados o inexactos o que de cualquier manera no correspondan a la realidad o induzcan a **LA PREVISORA S.A.**, a error, para beneficio de **EL PROPONENTE**.
3. Cuando no se presenten las aclaraciones 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 cerrada 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 la misma, 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 del 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.

### **6.3. 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 VII. ANEXOS.**

Son anexos de este proceso los siguientes documentos:

- **ANEXO No. 1 FORMATO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.**
- **ANEXO No. 2 FORMATO APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL**
- **ANEXO No. 3 MATRIZ DE RIESGOS**
- **ANEXO No. 4 BORRADOR MINUTA DE CONTRATO**

## ANEXO 1

### FORMATO No. 1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Ciudad y Fecha: \_\_\_\_\_

Yo, el suscrito (**Nombre del Representante Legal**) en mi calidad de Representante Legal de la firma (**Nombre de la firma Proponente**) de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente Documento de Condiciones, hacemos la siguiente propuesta, seria e irrevocable, para la **Invitación Abierta No. 015-2022**, cuyo objeto es: "*Consultoría para el análisis, diseño, implementación y acompañamiento del modelo integral de la experiencia del cliente Previsora, que permita asegurar la satisfacción en la prestación de los servicios de la organización.*" 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. 2**  
**FORMATO APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL**

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

ORIGEN DEL SERVICIO	SELECCIONAR (X)
Servicios de origen Nacional	
Incorporación de servicios colombianos	

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

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

Para constancia se firma a los \_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 20\_\_.

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Representante Legal:** \_\_\_\_\_

**C.C. No.** \_\_\_\_\_ **de** \_\_\_\_\_

**Nombre o Razón Social del Proponente:** \_\_\_\_\_

**NIT :** \_\_\_\_\_ **Teléfonos** \_\_\_\_\_

## ANEXO No. 4 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 **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, 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 **XXX** No. **00X-202X**, el cual concluyó con la selección de la oferta presentada por la **xxxxxx**. **e)** El contrato se regirá por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: EL PROVEEDOR** se obliga a con **LA PREVISORA S.A.** a prestar los servicios de consultoría para el análisis, diseño, implementación y acompañamiento del modelo integral de la experiencia del cliente Previsora, que permita asegurar la satisfacción en la prestación de los servicios de la organización. **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)** Prestar los servicios a que se refiere este contrato con la máxima diligencia exigible a un profesional calificado, contando para ello con la estructura operativa requerida por **LA PREVISORA S.A.** **2)** Entregar el plan de trabajo (cronograma), dentro de los primeros tres (3) días de inicio de ejecución del contrato, el cual deberá ser revisado y aprobado por **LA PREVISORA S.A.** **3)** Suministrar los entregables de cada fase de acuerdo con el cronograma definido por las partes y los lineamientos establecidos por **LA PREVISORA S.A.** **4)** Realizar los cambios, ajustes y mejoras propuestas por el supervisor del contrato en los entregables de cada fase. **5)** Atender las solicitudes del supervisor de manera oportuna y de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en el contrato. **6)** Entregar la matriz de escalamiento y atención con los nombres, cargos, teléfonos y correos de las personas involucradas, máximo tres (3) días hábiles después de firmada el acta de inicio del contrato. **7)** Analizar, diseñar e implementar un modelo integral de experiencia del cliente que asegure la satisfacción del cliente en la prestación de los servicios de La Previsora con el fin de transformar y rediseñar la relación de la compañía con el cliente permeando a los diferentes niveles de la organización, para lo cual, deberá: **a)** Identificar las interacciones y lo que vive el cliente hoy en día con La Previsora. **b)** Identificar los momentos claves para actuar y mejorar la experiencia en los diferentes canales (presenciales y digitales). **c)** Diagnosticar el estado de madurez en que se encuentran las diferentes áreas de servicio y como está en general el servicio en la Previsora. **d)** Analizar los procesos críticos de la compañía y vinculados a la experiencia del cliente. **e)** Transformar la experiencia de cliente a partir del desarrollo de actividades que determinen el entendimiento del cliente y su relación con la compañía y así mismo rediseñar las interacciones identificadas como críticas para mejorar los indicadores de experiencia logrando impactar los resultados de negocio. **f)** Generar vínculos emocionales entre el cliente y la empresa, obteniendo una cultura entorno al cliente. **g)** Diseñar un modelo estructurado de captura de la voz de cliente (VoC, VoP) que permita el entendimiento de la experiencia de cliente en sus diferentes momentos y en relación con Previsora y que sea parte del modelo de gestión de la misma. **h)** Recomendar herramientas para la medición y monitoreo de la VoC y VoP. **i)** Sensibilizar y formar a los colaboradores a partir de crear una cultura de experiencia que permita el despliegue de los conocimientos de los atributos y comportamientos definidos. **j)** Generar un plan de acción que le permita a la compañía continuar con el

modelo definido en los diferentes segmentos de clientes, en los canales definidos y con un enfoque sobre la experiencia digital. **8)** Cumplir las fases descritas en el numeral 3.3.3.2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS del presente documento. **9)** 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. **26)** Contar y poner en marcha los planes de contingencia y continuidad de servicio ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del contrato. **27)** Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de **LA PREVISORA S.A.**, a través del área que ejerce la supervisión del contrato. **28)** Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas precontractuales, contractuales y postcontractuales, evitando dilaciones. **29)** Cumplir con el objeto contratado, de acuerdo con las condiciones técnicas, económicas, financieras y comerciales de la propuesta que forma parte integral del contrato y las que señale la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto de este. **30)** Programar y coordinar con el supervisor del contrato, todas las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del contrato. **31)** Cumplir con todas las políticas aplicables de **LA PREVISORA S.A.**, entre ellas, el Manual de Contratación, Procedimiento criterios en Seguridad y Salud para la selección de contratistas y proveedores, el Sistema de Administración de Riesgos y Lavado de Activos, Política del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Confidencialidad de la Información, Manual de Manejo de Marca, Política para la Protección de Datos, Política Ambiental. **32)** Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa con que se cuenta para el cumplimiento del objeto contractual, **EL PROVEEDOR** debe desarrollar todas las actividades que sean necesarias e inherentes para su cabal ejecución. **33)** Constituir a su costa la(s) póliza(s) que contenga(n) la(s) garantía(s) exigida(s) en el contrato y mantenerla(s) vigente(s) en los términos de este. **34)** Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias, derivadas de la ejecución del contrato y efectuar los pagos a impuestos que se generen con el contrato, dentro de los términos de ley. **35)** Cumplir el objeto contratado con la mejor calidad y dentro de los plazos, tiempos y/o términos acordados y establecidos con **LA PREVISORA S.A.** **36)** 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. **37)** Cumplir las obligaciones del sistema de seguridad social integral (salud, pensiones y riesgos laborales) y parafiscales, tales como ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar, en razón de lo establecido en la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la ley 1150 de 2007. **38)** Radicar las facturas del servicio prestado, de acuerdo con lo establecido en este contrato y dentro de los plazos convenidos. **39)** Cumplir con las demás obligaciones que por ley o por la naturaleza del contrato le correspondan, o aquellas que sean inherentes y necesarias para la ejecución y cumplimiento a cabalidad del objeto del contrato, incluidas las que se relacionan y describen en la invitación a ofertar y en la propuesta presentada, que forman parte integral del contrato **40) EL PROVEEDOR** declara que conoce las políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI de **LA PREVISORA S.A.**, y se compromete a dar cumplimiento a las mismas. **LA PREVISORA S.A.**, estará facultada para realizar revisiones de los cumplimientos de los requisitos de seguridad - SGSI a los servicios prestados por **EL PROVEEDOR**. **PARÁGRAFO: 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.** y/o a sus asegurados o potenciales asegurados en el desarrollo y ejecución del presente contrato. **41)** Cumplir con los programas de capacitación relacionados con el sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO establecido por **LA PREVISORA S.A.** **42)** Si **EL PROVEEDOR**, tiene la obligación legal de expedir factura electrónica, esta debe estar previamente validada por la DIAN para su recibo y aceptación por parte de **LA PREVISORA S.A.** Lo anterior conforme a las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020 y 000015 del 11 de febrero de 2021 y demás normas que regulen o llegasen a regular la emisión de factura electrónica. **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 catorce (14) 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 **XXXXXXXXX PESOS M/CTE. (\$XXXXXXXX)** incluido IVA, demás costos directos

e indirectos. **CLÁUSULA SEXTA. FORMA DE PAGO: LA PREVISORA S.A.**, efectuará el pago de acuerdo con los servicios efectivamente prestados, conforme al cumplimiento de las fases y entregables establecidos en el contrato. Los pagos se realizarán de acuerdo con la distribución porcentual y de acuerdo con el valor de la adjudicación final, de acuerdo con la tabla establecida en el numeral 1.4. FORMA DE PAGO DEL CONTRATO del presente documento. **PÁRAGRAFO PRIMERO:** Para efectos de conciliar la factura del mes analizado y definir el valor de esta **EL PROVEEDOR** tendrá en cuenta los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) definidos en el presente proceso. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** 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 TERCERO:** 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 CUARTO: 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. 2022000781 del 17 día del mes de mayo de 2022 emitido por la Gerencia de Planeación Financiera. **CLÁUSULA OCTAVA. IMPUESTOS Y RETENCIONES:** Los impuestos y retenciones que surjan del presente contrato, corren por cuenta de **EL PROVEEDOR**, para cuyos efectos **LA PREVISORA S.A.** hará las retenciones del caso y cumplirá las obligaciones fiscales que ordene la Ley. **CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA:** El presente contrato podrá terminarse 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** omita, eluda y en general no cumpla con sus obligaciones en materia laboral o cualquier otra de las obligaciones pactadas en el contrato. **4.** Cuando **EL PROVEEDOR** abandone o suspenda la labor contratada total o parcialmente, sin acuerdo o autorización previa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** **5.** Cuando suspendidas todas o alguna de las obligaciones emanadas del contrato, **EL PROVEEDOR** no reanude su ejecución dentro del plazo acordado entre las partes, una vez terminadas las causas que obligaron a la suspensión. **6.** Cuando **EL PROVEEDOR** subcontrate, traspase o ceda el contrato sin previa autorización expresa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** **7.** Cuando **EL PROVEEDOR** no 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 del especialista de la Gerencia de Servicio 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: