

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

**GLOSARIO**

**INVITACIÓN ABIERTA No. 024 – 2022**

**SECRETARIA GENERAL**

**SUBGERENCIA RECURSOS FÍSICOS**

**VICEPRESIDENCIA DE INDENMIZACIONES**

**GERENCIA DE INDEMNIZACIONES SOAT VIDA Y AP**

**GERENCIA DE INDEMNIZACIONES AUTOMOVILES**

**SUBGERENCIA DE INDEMNIZACIONES SOAT VIDA Y AP**

**SUBGERENCIA DE RECOBROS Y SALVAMENTOS**

**DICIEMBRE 2022**

**GLOSARIO**

**AGN:** Archivo General de la Nación

**Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

**Archivo Central:** Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.

**Archivo de gestión**: Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa. Los documentos que conforman los archivos de gestión reposan en las dependencias durante el tiempo en que se adelantan los trámites, actuaciones o procedimientos que los originan, y una vez cerrados esos trámites, durante el tiempo que indiquen las Tablas de Retención Documental.

**Archivo histórico:** Archivo al cual se transfiere del archivo central o del archivo de gestión, la documentación que, por decisión del correspondiente Comité de Archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. Este tipo de archivo también puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o expropiación.

**Carpeta:** Unidad de conservación a manera de cubierta que protege los documentos para su almacenamiento y preservación.

**Ciclo Vital de los documentos:** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final. El ciclo vital comprende el tránsito de los documentos por las dependencias responsables de su trámite o de su producción, para luego reposar en el archivo central, al cual se transfieren una vez hayan cumplido su tiempo de retención o permanencia; y para finalizar en el archivo histórico, siempre y cuando tengan valores secundarios (valores históricos, culturales o científicos).

**Clasificación Documental**: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos). Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Es un órgano rector, articulador y ejecutor, a nivel institucional, de las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

**Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

**Conservación de documentos:** Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo. Las normas ISO hacen referencia a la conservación de la información documentada. La información documentada que se conserva es aquella que resulta de la operación de los procesos, es decir, aquella que se produce en desarrollo de las funciones establecidas y que está definida en las tablas de retención documental.

**Copia:** Reproducción exacta de un documento.

**Correspondencia:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

**Depuración:** Operación, dada en la fase de organización de documentos, por la cual se retiran aquellos que no tienen valores primarios ni secundarios, para su posterior eliminación.

**Descripción documental:** Proceso técnico que conduce a plasmar en instrumentos archivísticos de descripción, las características de los documentos de archivo, con el fin de facilitar el acceso a los mismos y contribuir con su control. La descripción hace parte del proceso de organización documental.

**Disposición Final de documentos:** Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección y/o FO-CDP-016 / V3 Página 6 de 50 reproducción.

**Documento:** Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

**Documento de apoyo**: Documento generado por la misma oficina o por otras oficinas o instituciones, que no hace parte de sus series documentales, pero es de utilidad para el cumplimiento de sus funciones.

**Eliminación documental:** Actividad resultante de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes.

**Expediente**: Unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto.

**Folio:** Hoja.

**Gestión Documental**: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. Esta definición propia de las normas ISO exige controlar y mantener la información.

**Inventario documental:** Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.

**Ordenación documental:** Fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en la fase de clasificación.

**Organización documental:** Proceso archivístico orientado a la clasificación, la ordenación y la descripción de los documentos de una institución.

**Radicación de comunicaciones oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

**Reprografía:** Conjunto de técnicas, como la fotografía, el fotocopiado, la microfilmación y la digitalización, que permiten copiar o duplicar documentos originalmente consignados en papel. Retención documental: Plazo que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consigna en la tabla de retención documental.

**Selección documental:** Disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental y realizada en el archivo central con el fin de escoger una muestra de documentos de carácter representativo para su conservación permanente. Úsense también “depuración” y “expurgo”.

**Serie Documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros.

**Soporte documental**: Medio material en el cual se encuentra registrada la información, el cual puede ser papel, cinta magnética, CD, disquete, entre otros. La información puede ser escrita, gráfica, análoga, digital, sonora, etcétera (el autor).

**Tablas de Retención Documental (TRD):** Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos. Las TRD se definen de conformidad con la estructura orgánico - funcional de la Entidad.

**Tipo documental:** Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática. Un tipo documental es un documento que puede hacer parte o no de una actuación. Ejemplo de tipos documentales son comunicación oficial, informe, acta, resolución, auto de trámite, memorial y cuenta de cobro.

**Transferencia documental:** Remisión de los documentos del archivo de gestión al central, y de éste al histórico, de conformidad con las tablas de retención y de valoración documental vigentes.

 **Unidad de conservación:** Cuerpo que contiene un conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación. Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos, las carpetas y las cajas.

**Valoración Documental:** Labor intelectual por la cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del ciclo vital.

**OnBase®:** **LA PREVISORA S.A.** cuenta actualmente con una herramienta de gestión documental, cuyo aplicativo se llama OnBase®, con este aplicativo se soportan todos los procesos de indemnizaciones, correspondencia, contratos y facturas, así como todo su flujo documental.

**Administración de archivos**: Operaciones administrativas y técnicas relacionadas con la planeación, dirección, organización, control, evaluación, conservación, preservación y servicios de todos los archivos de una institución.

**Almacenamiento de documentos:** Depósito de los documentos en estantería, cajas, archivadores, legajos, etc., para su conservación física y con el fin de ser extraídos posteriormente para su utilización.

**Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

**Archivo central:** Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizado su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general.

**Archivo de gestión:** Aquel en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que las soliciten.

**Archivo electrónico:** Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

**Archivo General de la Nación**: Desde el punto de vista institucional y de acuerdo con la categoría de archivos oficiales, es el establecimiento público encargado de formular, orientar y controlar la Política Archivística a nivel nacional. Es el organismo de dirección y coordinación del Sistema Nacional de Archivos.

**Archivo histórico:** Aquel al cual se transfiere la documentación del archivo central o del archivo de gestión que por decisión del correspondiente comité de archivos, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura.

**Archivista:** Persona especializada en el manejo de los archivos.

**Carpeta:** Cubierta con la que se resguardan los documentos para su conservación.

**Ciclo vital del documento:** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

**Clasificación documental:** Labor intelectual mediante la cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo a la estructura orgánico-funcional de la entidad.

**Código:** Sistema de signos y combinaciones de signos, cada uno de los cuales representa ciertos datos previamente convenidos.

**Comunicaciones oficiales:** Según lo establecido por el Archivo General de la Nación, las Comunicaciones Oficiales son las comunicaciones recibidas o producidas en el desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

**Consulta de documentos:** Derechos de los usuarios de la entidad productora de documentos y de los ciudadanos en general a consultar la información contenida en los documentos de archivo y a obtener copia de los mismos.

**Custodia De Documentos:** Responsabilidad jurídica que implica por parte de la institución archivística la adecuada conservación y administración de los fondos, cualquiera que sea la titularidad de los mismos.

**Descripción documental:** Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, materializado en representaciones que permitan su identificación, localización y recuperación de su información para la gestión o la investigación.

**Descriptor:** Término al cual se asigna un significado específico y que se utiliza como elemento de entrada para la búsqueda sistemática de la información.

**Disposición final de documentos**. Selección de los documentos en cualquiera de sus tres edades, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación.

**Documento:** Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

**Documento de archivo**: Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación.

**Documento activo:** Es aquel utilizado habitualmente con fines administrativos.

**Documento Esencial:** (Documento Vital). Es aquel necesario para el funcionamiento de un organismo y que por su contenido informativo y testimonial garantiza el conocimiento de las funciones y actividades del mismo aún después de su desaparición, por lo tanto, posibilita la reconstrucción de la historia institucional.

**Documento histórico:** Documento único que por su significado jurídico, autográfico o por sus rasgos externos y su valor permanente para la dirección del Estado, la Soberanía Nacional, las relaciones internacionales, las actividades científicas, tecnológicas y culturales, se convierte en parte del patrimonio histórico y especialmente valioso para el país.

**Documento Inactivo:** Aquel que ha dejado de emplearse con fines administrativos y legales.

**Documento original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

**Eliminación:** Es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología.

**Estante**: Mueble con anaqueles y entrepaños para colocar documentos en sus respectivas unidades de conservación.

**Expediente:** Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

**Fechas extremas:** Se refiere a la fecha más antigua y a la más reciente que pueden encontrarse en un expediente o en cualquier unidad documental.

**Foliar**: Acción de numerar hojas

**Folio:** Hoja de libro, de cuaderno o de expediente, al que corresponden dos páginas, Número que indica el orden consecutivo de las páginas de un libro, folleto, revista.

**Gestión De Documentos:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización.

**Identificación documental:** Primera etapa de la labor archivística que consiste en indagar, analizar y sistematizar las categorías administrativas y archivísticas en que se sustenta la estructura de un fondo.

**Inventario:** Es el instrumento que describe la relación sistemática y detallada de las unidades de un fondo, siguiendo la organización de las series documentales. Puede ser esquemático, general, analítico y preliminar.

**Ordenación Documental:** Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.

**Principio de orden original**: Ordenación interna de un fondo documental manteniendo la estructura que tuvo durante el servicio activo.

**Principio de procedencia:** Conservación de los documentos dentro del fondo documental al que naturalmente pertenecen. Principio fundamental de la teoría archivística que establece que los documentos producidos por una institución u organismo no deben mezclarse con los de otros.

**Producción documental.** Recepción o generación de documentos en una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones.

**Registro de documentos:** Anotación de los datos del documento en los modelos de control.

**Reglamento de archivos:** Son los lineamientos generales administrativos y técnicos, para dar cumplimiento a diversas disposiciones de Ley.

**Retención de documentos:** Es el plazo en términos de tiempo en que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consigna en la tabla de retención documental.

**Serie Documental**: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: Hojas de Vida o Historias Laborales, Contratos, Actas, Informes, entre otros.

**Subserie documental:** Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.

**Tabla de retención documental**: Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo.

Las tablas de retención documental pueden ser generales o específicas de acuerdo a la cobertura de las mismas. Las generales se refieren a documentos administrativos comunes a cualquier institución. Las específicas hacen referencia a documentos característicos de cada organismo.

**Tipo documental**: Unidad Documental Simple.

**Tipología documental:** Estudio de las diferentes clases de documentos que pueden distinguirse según su origen y características diplomáticas.

**Transferencias documentales**: Remisión de los documentos del archivo de gestión al central y de este al histórico de conformidad con las tablas de retención documental adoptadas.

**Unidad archivística:** Conjunto de piezas o tipos documentales. Puede ser unidad archivística, entre otras: un expediente. (Véase expediente).

**Unidad documental:** Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. La unidad documental puede ser simple cuando está constituida por un sólo documento o compleja cuando lo constituyen varios formando un expediente.

**Valor administrativo:** Aquel que posee un documento para la administración que lo originó o para aquella que le sucede, como testimonio de sus procedimientos y actividades.

**Valor contable:** Es la utilidad o aptitud de los documentos que soportan el conjunto de cuentas, registros de los ingresos y egresos y de los movimientos económicos de una entidad pública o privada.

**Valor fiscal:** Es la utilidad o aptitud que tienen los documentos para el tesoro o hacienda pública.

**Valor jurídico**: Aquel del que se derivan derechos y obligaciones legales regulados por el derecho común.

**Valor legal:** Aquel que tienen los documentos que sirven de testimonio ante la ley.

**Unidades documentales:**

Las unidades documentales estarán conformadas según el proceso, el cual puede contener uno o varios documentos y/o diferentes medios (físico, electrónico, análogo, etc.) con la misma o diferente tipología documental en los siguientes procesos: Indemnizaciones, correspondencia enviada, correspondencia recibida, actualización inventario documental, archivo de gestión y archivo central y cualquier otro proceso que durante la ejecución del contrato LA PREVISORA S.A COMPAÑÍA DE SEGUROS, decida que se incluya

A continuación, se describen cada una de las unidades documentales que se tienen establecidas actualmente, así como se describen y detallan los ítems facturables por cada unidad documental

**Correspondencia Recibida (CR):**

La unidad documental de correspondencia recibida comprende los procesos de recepción, radicación, alistamiento, digitalización, indexación y distribución y/o asignación, etc.), cada unidad documental se compone entre 1 y 200 folios. Adicionalmente, para la correspondencia que se reciba a través de correo electrónico se incluye conversión de archivos a formato PDF/A, separación de archivos electrónicos por tipo documental, indexación cargue de documentos electrónicos, de acuerdo con lo definido en la descripción de la necesidad del presente documento, además se debe dar respuesta mediante correo electrónico al cliente o usuario con el número de radicado, para toda la documentación que ingresa a la compañía a nivel nacional.

**Correspondencia Enviada (CE):**

La unidad documental de correspondencia enviada comprende los procesos de recepción, radicación, alistamiento, digitalización, indexación, registro, entrega al proveedor de mensajería y cargue de acuses, etc.; cada unidad documental se compone entre 1 y 200 folios.

**Administración de Archivo:**

Esta unidad documental comprende los procesos de recepción, clasificación, ordenación, identificación y marcación de las unidades de conservación y almacenamiento (foliación, rótulos, captura de datos, etc.), en soportes físico, electrónico y/o análogo, apertura de carpetas para expedientes nuevos, creación en el sistema o base de datos, captura de datos, archivo de documentos (inserción de nuevos documentos a expedientes ya abiertos), control de calidad, inventarios documentales del archivo de gestión y transferencias documentales (Revisión, alistamiento, inventario, etc.) y todas las actividades relacionadas con el proceso de archivo que se generen a partir de cambios en el manejo y administración de los documentos en la compañía; cada unidad documental se compone entre 1 y 200 folios archivados por proceso y/o trámite mensuales. Aplicando la normatividad archivística vigente, así como políticas, manuales y procedimientos internos de la compañía.

**Actualización Inventario en estado natural (Fondo Documental Acumulado):**

La actualización de inventario comprende el proceso de digitación, validación, cargue, consolidación y normalización de los datos que identifican el expediente, ubicar las cajas a procesar, mover (cuelgue y descuelgue) y realizar traslado del lote al área de digitación, sacar las carpetas de la caja, colocar un código de barras a cada Carpeta (código consecutivo pre impreso) y capturar los datos requeridos en el formato único de inventarios documental (FUID), realizar cambio de unidades de conservación (cajas), en el caso que se identifique un deterioro de estas y realizar procesos de control de calidad. Cada metro lineal está compuesto por 4 cajas x-200 ó 3 cajas x-300.

**Consultas y/o prestamos documentales:**

Corresponde al costo de los servicios tales como: recepción y tramite de la solicitud de consulta y/o préstamo de expedientes tanto físicos como electrónicos, llevar registro de seguimiento y control (base de datos e informe) de los préstamos y consultas, cuelgue y descuelgue de cajas y carpetas, en cualquiera de las fases del archivo (gestión – central) a nivel nacional. Cada unidad se compone por consulta o préstamo atendido.

Para las consultas se debe digitalizar el expediente, cargarlo al aplicativo OnBase® y capturar los campos para la consulta.

El proponente debe tener en cuenta que una consulta se puede componer de un (1) expediente o de más expedientes, por la tanto La Previsora S.A pagara según la identificación del expediente.

**Administración operativa funcional recepción factura electrónica:**

Esta unidad documental comprende las actividades, administrar los 5 correos electrónicos habilitados para la recepción de facturas electrónicas, brindar atención a usuarios del proceso de recepción factura electrónica y escalar incidentes reportados por los usuarios al proveedor de la herramienta de factura electrónica, generar informes, aceptar, rechazar y/o reasignar facturas electrónicas, crear y/o actualizar proveedores y usuarios internos.

EL PROVEEDOR de gestión documental deberá gestionar y depurar el buzón manualmente y a través del proceso de integración establecido por la compañía, Dentro del proceso de indemnizaciones de SOAT y AP y según la descripción del numeral 1.3.15.6.4 Servicio Factura Electrónica proceso de indemnizaciones de SOAT Y AP, este proceso de facturación está inmerso en el proceso de 2.3.1.7.1 Indemnizaciones SOAT -AP personas jurídicas.

El único proceso que se pagará son las actividades de recepción de facturas electrónicas administrativas, Indenmizaciones Autos, Indenmizaciones Generales e Indenmizaciones naturales u algún otro ramo o proceso no descrito en el párrafo anterior.

Cada unidad documental se compone de la representación gráfica de la factura, archivo XML y demás soportes que la acompañan.

**Indemnizaciones:**

La unidad documental corresponde a todas las tipologías documentales que componen la reclamación, entendiéndose como una sola, para los procesos de indemnizaciones autos, generales, patrimoniales, vida se tendrá en cuenta el número de caso único y para SOAT-AP personas naturales se tendrá en cuenta el número de radicado de correspondencia único para la tipología documental SAN-Factura/Cuenta de Cobro.

Corresponde al costo de los servicios tales como: recepción, radicación, alistamiento, organización, digitalización, indexación, transmisión de imágenes a OnBase® y proveedor de auditoría de cuentas (según sea el caso), recepción y envío de notificaciones, administración operativa, funcional y depuración de los buzones de factura electrónica, extracción/suministro de imágenes y archivo para todos los documentos generados del proceso de indemnizaciones en cada uno de los expedientes.

Los documentos ingresados por medio de servicios web, correos electrónicos u otros canales digitales se deben convertir a PDF/A, separar o unificar PDF, según sea el caso, indexar, capturar metadatos en el documento y cargarlos al repositorio o SGDEA implementado en LA PREVISORA S.A COMPAÑIA DE SEGUROS.

**Indemnizaciones SOAT -AP personas jurídicas:**

La unidad documental corresponde a todas las tipologías documentales que componen la reclamación.

Corresponde al costo de los servicios tales como: recepción, radicación, alistamiento, organización, digitalización, indexación, transmisión de imágenes a OnBase® y proveedor de auditoría de cuentas, recepción y envío de notificaciones, administración operativa, funcional y depuración de los buzones de factura electrónica, extracción/suministro de imágenes y archivo para todos los documentos generados del proceso de indemnizaciones en cada uno de los expedientes.

Será facturable lo que corresponde a la reclamación nueva (N), no tendrán costo las reclamaciones de reconsideraciones (R), conciliaciones (C) y aceptaciones (A).

* Nueva (N): Las reclamaciones nuevas serán aquellas que se componen de todos los documentos obligatorios de ley.
* Reconsideraciones (R): Es el proceso de revisión y liquidación de objeciones parciales y/o totales a reclamaciones no aceptadas y soportadas por los reclamantes.
* Conciliaciones (C): Son las reclamaciones que hacen parte del acta de las reuniones de aclaración de cuentas entre LA PREVISORA y el reclamante.
* Aceptaciones (A): Son reclamaciones que hacen parte del acta de las reuniones de aclaración de cuentas sobre los que las IPS aceptan las objeciones realizadas por la compañía.

**Custodia y bodegaje:**

Esta unidad documental comprende lacustodia y almacenamiento de cajas tipo X-200 y X-300 en las ciudades (bodegas) de Cali, Medellín, Barranquilla y Bogotá, así como la verificación, recepción, diligenciamiento de FUID, alistamiento, punteo, cuelgue y descuelgue de cajas y carpetas, transporte y/o traslado de la documentación a transferir en los diferentes CAD a nivel nacional, las cuales deben estar disponibles para su consulta, préstamo, levantamiento de inventario y/o conservación de los documentos físicos o medios magnéticos que allí llegasen, una vez hayan cumplido el tiempo de retención documental en el archivo de gestión en cada una de las sucursales y centro de acopio, acorde a lo descrito **Anexo No. XX\_ Puntos\_Entrada**.

Para la facturación por este concepto se cancelará el valor total que resulte de multiplicar el valor unitario de cada caja por el número de cajas custodiadas y en bodega, previo recibo a satisfacción por parte del área que ejerza la supervisión de este proceso en el período a facturar.

**Custodia y bodegaje (archivo de gestión centro de acopio):**

Para la facturación por este concepto se cancelará el valor total que resulte de multiplicar el valor unitario de cada carpeta por el número de carpetas que se encuentran en el centro de acopio, previo recibo a satisfacción por parte del área que ejerza la supervisión de este proceso en el período a facturar.

**Archivo Medios magnéticos CD:**

Para la facturación por este concepto se cancelará el valor total que resulte de multiplicar el valor unitario de cada medio magnéticos CD por el número de medios magnéticos CD custodiados y en bodega, previo recibo a satisfacción por parte del área que ejerza la supervisión de este proceso en el período a facturar.

**Archivo Medios magnéticos Cintas:**

Para la facturación por este concepto se cancelará el valor total que resulte de multiplicar el valor unitario de cada medio magnético Cintas por el número de medios magnéticos Cintas custodiados y en bodega, previo recibo a satisfacción por parte del área que ejerza la supervisión de este proceso en el período a facturar.

**Carpeta Única Digital:**

Esta unidad documental comprende la estandarización y perfeccionamiento del manejo de la documentación en nuestros procesos de Suscripción y Emisión, así mismo realizar una radicación parcial sin registros en OnBase® para los documentos que el cliente requiera enviar a Previsora para efectos comerciales tales como: Renovación, Modificación, Cancelación y Expedición de pólizas, previo a la formalización del negocio.

Una vez que el funcionario remita la información asociada a las pólizas expedidas y sus documentos relacionados al CAD; se requiere que EL PROPONENTE gestione esta información separando los documentos que se encuentren en un mismo archivo, renombrándolos, dando formato .PDF o .PDF/A, tipificándolos y radicándolos en OnBase® para alimentar y así construir el expediente de los clientes (carpeta Única Digital).

Para la facturación por este concepto se cancelará el valor total que resulte de multiplicar el valor unitario de cada unidad documental (cada póliza emitida compuesta por mínimo 8 tipos documentales o los que lleguen a derivarse de las mismas).

**OnBase**® : Es el aplicativo de administración y gestión de documentos que en la actualidad utiliza LA PREVISORA S.A Compañía de Seguros, ya se encuentra instalado y en funcionamiento; por lo tanto no es responsabilidad del proponente suministrarlo.

**I-factura**: herramienta de factura electrónica, documentos que en la actualidad utiliza LA PREVISORA S.A Compañía de Seguros para generar informes, aceptar, rechazar y/o reasignar facturas electrónicas, crear y/o actualizar proveedores y usuarios internos, ya se encuentra instalado y en funcionamiento; por lo tanto no es responsabilidad del proponente suministrarlo.

**Herramienta de Digitalización e Indexación:** es la herramienta de digitalización e indexación que EL PROPONENTE suministre para soportar toda la funcionalidad operativa de los procesos debe permitir la conectividad y alimentación desde y hacia el gestor documental de OnBase.

**Herramienta para la Administración de Archivo:** software suministrado por EL PROPONENTE que deberá permitir la organización del archivo de gestión, central e inactivo, en medio electrónico para agilizar los procedimientos de búsqueda y organizar la información de modo idéntico a su análogo físico, pero con la ventaja de facilitar las consultas y control de inventarios. Dicho software debe permitir el ingreso como mínimo de 20 campos de digitación y realizar búsquedas por cualquier campo asociado a la base de datos. Adicionalmente, debe garantizar que su funcionamiento y almacenamiento se encuentre en ambiente web.

En este sentido la herramienta debe garantizar entre otros la organización, aplicación y configuración de las Tablas de Retención Documental, la seguridad de la información, la administración de inventarios documentales (Archivo gestión y central), la conservación y preservación de la documentación en el tiempo y la consulta y acceso a los documentos de manera oportuna, así como el seguimiento y control de los procesos con la generación de informes, reportes y alertas que requiera la operación y la supervisión del contrato.

EL PROPONENTE deberá garantizar que la herramienta para la administración de archivo utilizada se integre totalmente con OnBase.

## Herramienta Especializada para Formato PDF Y Conversion a Diferentes Formatos: herramienta suministrada por EL PROPONENTE la cual deberá permitir como mínimo las acciones de dividir, editar, unir, comprimir, convertir documentos en formato PDF, de igual manera esta herramienta debe permitir la conversión de los formatos JPG (jpeg - .jpg), PNG (.png), TIFF (.tiff), Word (.docx), Excel, (xlsx), PowerPoint (pptx) a formato PDF, PDF/A y PDF/A con capacidad de búsqueda (OCR), para procesar la información y/o documentos conforme a lo requerido por la compañía.

## Herramienta de Correo Electrónico: herramienta suministrada por EL PROPONENTE la cual deberá

garantizar que todos sus funcionarios cuenten con correo electrónico corporativo (del proveedor), y, disponer de mínimo de 5 cuentas de correo electrónico genéricos en caso de requerirse para la operación, todos los correos electrónicos deben contar con licencia office 365, para acceso web y de escritorio.

## Herramienta tecnológica tipo ECM: herramienta suministrada por EL PROPONENTE la cual deberá permitir apalancar un proyecto transversal para la Compañía (Carpeta Única Digital) en búsqueda de la generación de valor tanto para nuestros procesos internos, como para nuestros clientes; estandarizando y perfeccionando el manejo de la documentación en nuestros procesos de Suscripción y Emisión.

Esta herramienta tecnológica tipo ECM (por sus siglas en ingles Enterprise content management cuyo significado es gestión de contenido empresarial), que permitirá llevar la trazabilidad y controlar el flujo de trabajo de los documentos que ingresan a la compañía para distribuir, separar, convertir indexar, tipificar, radicar en la herramienta de gestión documental, con ello poder realizar las integraciones necesarias y lograr la conformación de la carpeta única digital cliente en el proceso de emisión de pólizas.

Las herramientas, no deben generar costos por conceptos de actualización, licenciamiento mantenimiento y/o soporte u otro.

**Servicios de la Herramienta tecnológica tipo ECM:**

* Realizar una radicación parcial sin registros en OnBase® para los documentos que el cliente requiera enviar a Previsora para efectos comerciales tales como: Renovación, Modificación, Cancelación y Expedición de pólizas, previo a la formalización del negocio.
* Una vez el expedidor remita la información asociada a las pólizas expedidas y sus documentos relacionados al CAD; se requiere que EL PROPONENTE gestione esta documentación separando los documentos que se encuentren en un mismo archivo, renombrándolos, dando formato .PDF o .PDF/A, tipificándolos y radicándolos en OnBase® para alimentar un expediente de los clientes.
* Se deben identificar procesos automáticos de control de calidad a los volúmenes de la información ingresada, vs. La información procesada
* La herramienta debe proporcionar los reportes necesarios para control del proceso y/o facturación del mismo.