



TÉRMINOS DE REFERENCIA

INVITACIÓN PÚBLICA No. 09

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD PARA LOS ASEGURADOS DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

VICEPRESIDENCIA TECNICA VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES

MAYO 2014

1

Términos de Referencia
Servicios de gestión logística especializada para la prestación de servicios asistenciales en salud
Positiva Compañía de Seguros S.A. – Autopista Norte No. 94 - 72- PBX +571 650 2200
Bogotá D.C. - Colombia

TABLA DE CONTENIDO

RECOMENDACIONES A LOS PARTICIPANTES	7
1. CAPITULO: INTRODUCCION	8
1.1. MODELO DE ATENCIÓN ASISTENCIA MÉDICA	14
1.1.1. Enfoque de los objetivos específicos	15
1.1.2. Las características principales del servicio a cumplir	15
1.1.3. Obligaciones del contratista respecto a los servicios ofrecidos en la asistencia 16	
1.1.4. Especificaciones operativas del servicio	18
1.1.5. Front.....	24
1.1.6. Back Genérico	25
1.1.7. Back Especializado	25
1.2. MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	26
1.2.1. Centro de operaciones (Infraestructura Física y de comunicaciones de voz).....	26
1.2.2. Herramientas de Gestión (Sistemas de Información).....	30
1.3. INFORMACION PARA FACILITAR EL DESARROLLO DE LA OFERTA.....	34
1.3.1. Población y ubicación geográfica afiliados ARL.....	34
1.3.2. Población y ubicación geográfica afiliados accidentes personales.....	35
1.3.3. Ramo Pólizas de Salud.	36
1.3.4. Uso de servicios de operación logística año 2013	36
1.3.5. Grafico tendencia de frecuencia de uso de servicios	38
1.3.6. Tendencia de aviso de siniestros por ramo.....	40
1.3.7. Datos reembolsos.....	41
1.3.8. Red de proveedores contratados por positiva a nivel nacional por departamento por ciudad.....	42
2. CAPITULO: INFORMACIÓN GENERAL	44
2.1. OBJETO.....	44
2.2. NORMATIVIDAD APLICABLE	44
2.3. PERFIL DEL CONTRATISTA.....	46
2.4. PRESUPUESTO OFICIAL Y PLAN DE CONTRATACION	47
2.5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	48
2.6. CONVOCATORIA VEEDURÍAS CIUDADANAS	48
2.7. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES	48
2.8. PUBLICIDAD, CONSULTA, RETIRO Y OBSERVACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA.....	48
2.9. ACLARACIONES Y MODIFICACIONES A LOS TERMINOS DE REFERENCIA	49
2.10. APERTURA Y CIERRE DE LA INVITACIÓN.....	50
2.11. PLAZO PARA LA ENTREGA DE LAS OFERTAS	50
2.12. RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE.....	51
2.13. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS	51
2.14. OFERTAS PARCIALES Y ALTERNATIVAS	53
2.15. PRUEBA Y EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	53
2.16. ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS.....	53

2.17.	INSTRUCCIÓN PRELIMINAR	54
2.18.	VIGENCIA DE LA OFERTA Y GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA	54
2.19.	INFORMACIÓN SUMINISTRADA	54
2.20.	APERTURA Y PUBLICACION DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS	55
2.21.	PLAZO DEL PROCESO DE LA SELECCIÓN	55
2.22.	OFERTA CON VALOR ARTIFICIALMENTE BAJO	55
2.23.	ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	56
2.24.	TERMINO PARA LA SUSCRIPCIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO .	57
2.25.	DECLARATORIA DE DESIERTA DEL PROCESO DE SELECCIÓN.	57
2.26.	DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR	57
2.26.1.	Consularización	58
2.26.2.	Apostille.....	58
2.27.	RESERVA DE DOCUMENTOS	58
2.28.	ASPECTOS ECONÓMICOS	59
2.29.	CAPACIDAD FINANCIERA	59
2.30.	CAUSALES DE RECHAZO DE LAS OFERTAS	59
2.31.	ACLARACIONES A LAS OFERTAS PRESENTADAS.....	61
2.32.	CRONOGRAMA.....	61
2.33.	POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN.....	62
2.34.	VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS HABILITANTES	62
3.	CAPITULO: REQUISITOS HABILITANTES DE CONTRATACIÓN	63
3.1.	VERIFICACIÓN INFORMACION GENERAL, JURIDICA Y REQUISITOS S&SOA. Factor habilitador, Sin puntaje	63
3.1.1.	Carta de Presentación de la Oferta.....	63
3.1.2.	Registro Único Tributario	63
3.1.3.	Certificado de Existencia y Representación Legal	63
3.1.4.	Autorización del órgano social competente.....	65
3.1.5.	Certificado de inscripción, clasificación y calificación – Registro Único de Proponentes	65
3.1.6.	Copia de la Cédula de Ciudadanía del Representante legal	65
3.1.7.	Certificación de Antecedentes disciplinarios	65
3.1.8.	Certificación de Responsabilidad Fiscal	66
3.1.9.	Certificación Bancaria	66
3.1.10.	Formulario de Vinculación de Proveedores y Empleados, Superintendencia Financiera de Colombia - SARLAFT.....	66
3.1.11.	Formato único de Hoja de Vida	66
3.1.12.	Póliza de Garantía de Seriedad de la Oferta	67
3.1.13.	Registro de Proveedores en GESCONT.....	68
3.1.14.	Certificación de no estar incurso en investigación penal.....	68
3.1.15.	Acreditación de la conformación de Consorcio o Unión Temporal	68
3.1.16.	Paz y Salvo por Concepto de Aportes Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y Aportes Parafiscales.....	69
3.1.17.	Multas, sanciones, apremios, y declaratorias de Incumplimiento Contractual	70
3.1.18.	Requisitos y obligaciones del contratista en Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente	70

3.2.	VERIFICACIÓN FINANCIERA. Factor habilitador sin puntaje	73
3.2.1.	Declaración de Renta Año Gravable 2013	73
3.2.2.	Estados Financieros	73
3.2.3.	Tarjeta Profesional del Contador y del Revisor Fiscal	73
3.2.4.	Certificado de Vigencia de la Inscripción del Contador y del Revisor Fiscal..	73
3.2.5.	Condiciones de los Dictámenes	73
3.2.6.	Capacidad Financiera	74
3.2.7.	Capacidad Organizacional	75
3.3.	VERIFICACION TECNICA HABILITANTE. Factor Habilitador Sin puntaje. .	77
3.3.1.	Experiencia específica del oferente	77
3.3.2.	Modelo de Atención Asistencia Médica	78
3.3.3.	Modelo de Infraestructura y Gestión Tecnológica	81
3.3.4.	Herramientas de gestión (Sistemas de Información)	82
3.3.5.	Herramientas tecnológicas	82
3.3.6.	Gestión de procesos	82
3.3.7.	Gestión de servicio al cliente	83
3.3.8.	Organización del oferente	83
3.3.9.	Personal del oferente	84
3.3.10.	Red de proveedores	88
3.3.11.	Contingencia y Continuidad	89
3.3.12.	Control de Calidad	91
3.3.13.	Acuerdos de Niveles de Servicio	92
3.3.14.	Políticas de Seguridad	92
3.3.15.	Visita técnica de verificación	99
4.	CAPITULO: EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	101
4.1.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	101
4.1.1.	Oferta Económica (750 PUNTOS)	102
4.1.2.	Porcentaje de Administración en los servicios de Asistencia. (100 PUNTOS)	102
4.1.3.	Apoyo a la Industria Nacional (50 PUNTOS)	103
4.1.4.	Valor agregado: Multicanalidad (100 PUNTOS)	103
4.2.	PRESENTACION DE OFERTA ECONOMICA	107
5.	CAPITULO: CONDICIONES DEL CONTRATO	112
5.1.	OBJETO	112
5.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	113
5.2.1.	Operación	113
5.2.2.	Calidad	113
5.2.3.	Personal	114
5.2.4.	Tecnología	114
5.2.5.	Generales	114
5.3.	PLAZO Y/O VIGENCIA DEL CONTRATO:	114
5.4.	LUGAR DE EJECUCIÓN	114
5.5.	SUPERVISOR DEL CONTRATO	115
5.6.	GARANTÍAS QUE APLICAN	115
5.7.	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO	115

5.8.	CONDICIONES COMERCIALES Y FORMA DE PAGO	115
5.9.	LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES	117
5.9.1.	Obligaciones generales del Contratista	117
5.9.2.	Obligaciones específicas del contratista	118
5.9.3.	Obligaciones del Contratante.....	128
5.10.	ANEXOS	130
5.11.	DILIGENCIAMIENTO MATRIZ DE RIESGOS	130
ANEXOS	131
ANEXO 1.	MODELO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	132
ANEXO 2.	RELACION DE LA EXPERIENCIA.....	134
ANEXO 3.	FORMULARIO DE SOLICITUD DE VINCULACION DE PROVEEDORES Y EMPLEADOS - SARLAFT	135
ANEXO 4.	FORMATO UNICO DE HOJA DE VIDA.....	137
ANEXO 5.	MATRIZ DE RIESGOS PREVISIBLES.....	138
ANEXO 6.	MODELO CARTA DE COMPROMISO CUMPLIMIENTO POLITICAS DE SEGURIDAD DELA INFORMACION DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	140
ANEXO 7.	MODELO CARTA DE COMPROMISO CUMPLIMIENTO ASPECTO HABILITANTE TECNICO DE MANEJO DE RED Y DE CONTRATACION DE RED PARA LA OPERACIÓN LOGISTICA ALTERNA	141
ANEXO 8.	MINUTA CONTRACTUAL.....	142
ANEXO 9.	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS A PACTAR POR MODELO...	170
ANEXO 10.	MODELO CARTA DE COMPROMISO CUMPLIMIENTO ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS DE LA GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD.....	177
ANEXO 11.	APLICABILIDAD LEY 1328 DE 2009 “ESTATUTO DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y CIRCULAR EXTERNA 015 DE 2010 SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC”.....	178
ANEXO 12.	POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN RELATIVOS A TERCEROS PRESTADORES DE SERVICIOS.....	182

RECOMENDACIONES A LOS PARTICIPANTES

Para dar cumplimiento al objeto de esta invitación, se recomienda a los oferentes que antes de elaborar y presentar sus ofertas, tengan en cuenta lo siguiente:

- Verificar que no se encuentren dentro de las causales de inhabilidad e incompatibilidad o prohibición constitucional y legal para contratar con el estado.
- Examinar rigurosamente el contenido de los términos de referencia, los documentos que hacen parte del mismo y las normas relacionadas con la contratación aplicable al presente proceso.
- Adelantar oportunamente los trámites tendientes a la obtención de los documentos que deben allegar con las ofertas y verificar que contienen la información completa que acredita el cumplimiento de los requisitos exigidos en la ley y en los presentes términos de Referencia.
- Examinar que las fechas de expedición de los documentos se encuentren dentro de los plazos exigidos en los términos de referencia.
- Suministrar toda la información requerida a través de los presentes Términos de Referencia.
- Diligenciar totalmente los anexos contenidos en estos Términos de Referencia, si hubiere lugar a ello.
- Presentar las ofertas en original, una (1) copia impresa y un (1) medio magnético, con el correspondiente índice y debidamente foliadas, de acuerdo con lo establecido en los presentes términos de referencia.
- Tener presente el lugar, fecha y hora de entrega de las ofertas previstas en la presente invitación, **EN NINGÚN CASO SE RECIBIRÁN OFERTAS FUERA DEL TÉRMINO Y LUGAR ESTABLECIDO EN EL PRESENTE DOCUMENTO.**
- Toda consulta debe formularse por escrito en los términos y condiciones establecidos en el presente documento, no se atenderán consultas personales ni telefónicas. Ningún convenio verbal con el personal de Positiva Compañía de Seguros S.A., (en adelante Positiva) antes o después de la firma del contrato podrá modificar, afectar o sustituir los términos y obligaciones estipuladas.
- Los oferentes con la sola presentación de la oferta autorizan a la empresa contratante para verificar toda la información que en ella suministren.
- Considerar que la oferta será rechazada si:
 - No ofrece los servicios requeridos.
 - Se presenta por fuera del plazo o en lugar diferente al estipulado para su presentación.
 - No ofrece los requisitos mínimos exigidos.
 - No adjunta la garantía de seriedad de la oferta en los términos previstos en el presente documento.

Los documentos que se elaboren y presenten en desarrollo de la presente invitación, no implican la obligación de celebrar contrato por parte de Positiva, por lo tanto la entidad podrá suspender o dar por terminado el presente proceso de selección, cuando así lo estime conveniente, sin que haya lugar al pago o reconocimiento alguno a favor de los participantes por concepto de indemnización o cualquier otra reclamación derivada de tal decisión.

1. CAPITULO: INTRODUCCION

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. es una entidad aseguradora, organizada como sociedad anónima que, como consecuencia de la participación mayoritaria del Estado tiene el carácter de entidad descentralizada indirecta del nivel nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente sometida al Régimen de Empresas Industriales y Comerciales del Estado.

La sociedad tiene por objeto la realización de operaciones de seguros de vida y afines, bajo las modalidades y los ramos facultados expresamente; de coaseguros y reaseguros en los mismos ramos facultados; y como Administradora de Riesgos Laborales en aplicación de la Ley 100 de 1993, sus decretos reglamentarios y demás normas que los modifiquen o adicionen, el desarrollo de todas aquellas actividades que por ley sean permitidas a este tipo de sociedades.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., dentro de su política Integral de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, está comprometida en orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados en forma eficiente, eficaz y efectiva para sus asegurados y busca fortalecer las prácticas gerenciales, operativas y administrativas de forma integral, por lo cual se obliga a implantar Sistemas Integrales de Gestión –SIG– y a mejorar continuamente los procesos, con un equipo humano idóneo y competente, ejerciendo un autocontrol integral, encaminados al cumplimiento de su función social y al logro de la rentabilidad esperada por sus accionistas, a través de la mejora continua y los fines esenciales del estado, conforme a los requisitos establecidos en el marco legal, y una adecuada gestión de riesgos.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., también está comprometida a proteger a su talento humano para que no sufra incidentes de trabajo, ni enfermedades profesionales y a prevenir la contaminación ambiental, mediante la implementación de programas de gestión acordes con los riesgos e impactos y el cumplimiento de los requisitos legales.

Como parte del proceso de atención integral del siniestro se busca garantizar la gestión de los servicios suministrados en términos de calidad, oportunidad, pertinencia y racionalidad lógico científica en la atención de los asegurados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y la evaluación y control de las prestaciones asistenciales y la satisfacción de los asegurados y tomadores del servicio que permita, además del flujo de información requerido por la inteligencia del negocio para la administración del riesgo, la contención de la siniestralidad y contar con un sistema integral de gestión para su control y seguimiento.

El objetivo que se pretende desarrollar con la presente invitación publica contempla la contratación de un proveedor de **SERVICIOS DE GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD** que presta la

compañía a los afiliados a los diferentes Ramos de Pólizas de Vida; Riesgos Laborales, Accidentes Personales, Planes de salud, a través de la red de prestadores de servicios de salud, IPS y cualquier otra entidad asimilada, en la atención por eventos de siniestros derivados de ARL, Accidentes Personales, Planes de salud. De esta forma se pretende garantizar la prestación integral de servicios de salud en términos de **acceso, cobertura, oportunidad, continuidad, seguimiento, control y retroalimentación** para la atención de los afiliados.

Para lo anterior, es preciso entender el concepto de **SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD** como el proceso integrador de las necesidades y expectativas del afiliado siniestrado y su empresa, con las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que conforman la Red de Servicios de Salud de la Compañía, y POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. permitiéndole a esta última controlar, seguir e intervenir favorablemente en el ciclo de vida del siniestro.

A través de esto se pretende:

- Garantizar eficiencia en los gastos y costos
- Garantizar la Satisfacción y servicio al cliente
- Fidelizar y profundizar los clientes de la compañía
- Consolidar un sistema integral de gestión de proveedores alineados con la estrategia de la compañía.
- Potencializar los procesos de reconocimiento y pago de siniestros
- Garantizar la ampliación, integralidad y cobertura del Sistema Integral de Gestión
- Contar con un sistema de información integrado, seguro, confiable y orientado al cliente

El plan estratégico de la Compañía 2011 – 2014 define en los objetivos estratégicos, los conceptos que están alineados con la contratación de la prestación de servicios de Asistencia Médica y Operación Logística, necesarios para atender a los asegurados a pólizas de riesgos laborales, accidentes personales, salud y todo aquel ramo o producto autorizado para su comercialización y venta en Positiva Compañía de Seguros S.A., que requiera servicios de asistencia.

El desdoblamiento del plan estratégico 2011 – 2014 al interior de la Vicepresidencia Técnica de POSITIVA Compañía de Seguros, establece como prioritario el control del gasto médico, señalando para los procesos de la Gerencia Médica el objetivo estratégico de Gestionar y controlar el valor de los costos de los servicios asociados en Riesgos Laborales y Vida, este control en el valor de los costos de los servicios asociados en la prestación de servicios asistenciales implica realizar alianzas de tipo comercial, innovadoras y que generen ventajas competitivas, de manera tal que sume valor a los procesos de control del gasto médico, uno de estos componentes en que se requiere efectuar control y a la vez mayor disposición para la atención del siniestrado es la correcta y prioritaria atención médica para los asegurados de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

El siguiente grafico ilustra el mapa estratégico de la Vicepresidencia Técnica de la Compañía.

MAPA ESTRATÉGICO VICEPRESIDENCIA TÉCNICA



Del mismo modo desde la perspectiva del cliente está definido como objetivo estratégico primordial: garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, relacionadas directamente con el estado de salud real de la persona y la asistencia de salud que requiera según su condición, con criterios de pertinencia, oportunidad y disponibilidad de la red asistencial nacional.

Positiva Compañía de Seguros S.A. organizada como Sociedad Anónima sujeta al Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado dispuesta como Entidad Aseguradora de Vida e integrante del Sistema General de Riesgos Laborales, en cumplimiento de su objeto social debe:

- Garantizar las prestaciones de atención en servicios de salud de los asegurados en las pólizas que así lo establezcan, como son riesgos laborales, accidentes personales, salud y todo aquel ramo o producto que requiera servicios de asistencia según las condiciones de cobertura en cada caso.
- Garantizar la calidad de los servicios asistenciales, como se determina en los artículos 2, 5, 6 del decreto 1295, el decreto 1771 de 1994, los artículos 227 y 232 de la ley 100 de 1993, el Decreto 1011 de 2006 y el Decreto 4747 de 2007.
- Establecer mecanismos de apoyo a la gestión de la atención que favorezcan la fluidez del proceso médico asistencial: Modelo de Atención POSITIVA CUIDA que se define como el Programa de Positiva Compañía de Seguros que en forma ágil, confiable, dinámica y eficiente asiste a los asegurados de manera especializada ante la ocurrencia de un siniestro. Dentro de sus objetivos se encuentran: 1) Identificar de forma oportuna el asegurado siniestrado, 2) garantizar la atención médica requerida según las condiciones de cobertura de su póliza o afiliación, 3) Realizar auditoría concurrente de la calidad con la que se atiende el siniestro y 4) de manera complementaria, para afiliados al Sistema de Riesgos Laborales, inscribir al accidentado o enfermo laboral en programas de rehabilitación integral u otros, realizando seguimiento a los trabajadores siniestrados con probabilidad de presentar pérdida de capacidad laboral o invalidez.

Los **SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD** hacen parte del Modelo Especializado de Prestación Asistencial, denominado **POSITIVA CUIDA**.

El programa POSITIVA CUIDA consta de cuatro componentes: **RED ASISTENCIAL – GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD - AUDITORIA CONCURRENTE y REHABILITACION INTEGRAL**. La gestión de la asistencia médica hace parte fundamental de las prestaciones asistenciales, se alimenta y fundamenta en los componentes de Positiva Cuida al ser parte de la gestión logística, permite dinamizar la red asistencial y llevar a cabo, con oportunidad, las actividades del programa de rehabilitación:

COMPONENTE	DEFINICIÓN
RED ASISTENCIAL	Proveedores y/o clínicas y hospitales que prestan servicios de salud con criterios de calidad y oportunidad para el asegurado siniestrado.
GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	<i>Proceso integrador de las necesidades y expectativas del asegurado siniestrado: tomador, auditoria de concurrencia, procesos de medicina laboral con las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que</i>

COMPONENTE	DEFINICIÓN
ASISTENCIALES EN SALUD	<i>conforman la Red de Servicios de Salud de la Compañía, y Positiva Compañía de Seguros S.A. (Notas: Este es el servicio a contratar mediante esta invitación Pública)</i>
AUDITORIA CONCURRENTES	Proceso de evaluación sistemática y continua de la calidad de la asistencia médica.
REHABILITACION INTEGRAL	Programa de Rehabilitación Integral de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. que integra las actividades y procedimientos en salud de la rehabilitación funcional con las actividades y procedimientos de la rehabilitación ocupacional especializada, con el objetivo de reducir los tiempos de rehabilitación, favorecer la reincorporación laboral efectiva y temprana, reducir el costo en incapacidades médicas y el tiempo de establecimiento de la pérdida de capacidad laboral.

Los anteriores componentes interactúan de manera recíproca, e interdependiente para el logro de los objetivos de POSITIVA CUIDA y de esta forma:

1. Satisfacer los requerimientos del cliente ante la ocurrencia de un siniestro que necesita la asistencia de Positiva Compañía de Seguros.
2. Diferenciar las prestaciones asistenciales de Positiva Compañía de Seguros como ventaja competitiva empresarial

POSITIVA CUIDA, cuenta con una herramienta tecnológica WEB de gestión que surgió como un proyecto en POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., dado que en todo momento se ha hecho indispensable diferenciar las prestaciones asistenciales como ventaja competitiva empresarial en el sector asegurador. La sostenibilidad de esta iniciativa se fundamentó en sus inicios, en que la Compañía requería un seguimiento constante a la gestión de los siniestros y su consecuente cobertura de prestaciones asistenciales o económicas derivadas; lo que significa que existe una necesidad permanente en determinar y clarificar la situación de los siniestros reportados, así como en automatizar estos procesos, para que su desarrollo sea cada vez más eficiente. Así mismo, en desarrollo de las fases del proyecto, y teniendo en cuenta la política y expectativa de crecimiento en los ramos que cuentan con amparos en gastos médicos, se buscó incorporar la gestión del siniestro, desde lo asistencial al sistema de información Software Autorizador.

Por lo anterior, y haciendo una proyección a la implementación de la herramienta FASE III - AUTOMATIZACIÓN DE TAREAS, el aplicativo Software Autorizador donde se integran las gestiones asociadas a la atención del siniestro desde lo asistencial. Este diseño hace necesario adecuar el modelo de operación en la gestión de las solicitudes de autorizaciones, para brindarle al asegurado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

asistencias médicas, con el mínimo de trámites personales, cuando tenga derecho a las mismas.

Dentro de los beneficios identificados con la ejecución de la herramienta, se espera que facilite la toma de decisiones por medio de reglas de negocio previamente establecidas sin la necesidad de intervención obligatoria de personal técnico o especializado en todos los casos, dado que la herramienta permite generar autorizaciones de manera automática.

La herramienta cuenta con parametrización, para generar alertas y seguimientos específicos, en los casos que se deban enfocar esfuerzos especiales en forma particular en los módulos y en el nivel ejecutivo con base en el análisis de información de la operación, de igual manera permite la toma de decisiones fundamentadas, que impactan en la disminución de trámites administrativos para los asegurados de la Compañía. Los oferentes deberán tener en cuenta la implementación total de esta herramienta con los correspondientes impactos que paulatinamente pueda generar en la ejecución del contrato.

Para ejecutar esta asistencia se hace necesario un modelo operativo que garantice: la cobertura de la población asegurada en los términos establecidos en el contrato, mantener un control de los costos asistenciales, minimizar el costo operativo y constituirse en una ventaja competitiva y oferta de valor para los clientes. De igual manera, el modelo garantizará la asesoría y apoyo logístico de servicios como asistencia jurídica o los que se requieran por la venta de pólizas asociadas a los ramos autorizados y comercializados por la compañía.

El alcance de la asistencia jurídica consiste en prestar el servicio de asistencia jurídica telefónica, de manera responsable y oportuna, siete (7) días a la semana las veinticuatro horas del día. El servicio se presta a los asegurados que sean reportados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Las consultas deben ser atendidas por profesionales del derecho y relacionadas con los ramos de derecho laboral, comercial, administrativo, penal, Familia y Responsabilidad Civil. En la actualidad para un potencial de 8,000 asegurados con tendencia a incrementar. El operador debe adecuar su estructura operativa a la demanda exigida. Cada asegurado tiene derecho a cuatro consultas mensuales.

Las características del servicio que se requiere de asistencia jurídica son:

- Asesoría Telefónica a los asegurados que el contratante reporte
- Siete (7) días a la semana por las veinticuatro horas
- Prestada por profesionales del derecho
- Consultas relacionadas con los ramos de derecho laboral, comercial, administrativo, penal, Familia y Responsabilidad Civil
- Cada asegurado tiene derecho a cuatro consultas mensuales.

Durante el año 2013 Positiva gestionó un **volumen** promedio mensual de **103.000 trámites administrativos** asociados a la operación logística especializada, necesaria para la prestación adecuada y oportuna de servicios salud derivados de la ocurrencia de siniestros

para los diferentes ramos autorizados a Positiva Compañía de Seguros S.A., especialmente riesgos laborales, accidentes personales y pólizas de salud. Estos trámites deben ser atendidos permanentemente las **24 horas** del día, los **7 días** de la semana, mediante el uso de canales de comunicación de fácil acceso tanto para los asegurados, como para los tomadores e instituciones prestadoras de salud (IPS). A continuación se presenta un consolidado general de dichos trámites:

Tipo de Servicio	Datos Mensuales
Avisos de siniestros Pólizas Otros Ramos diferentes ARL	2000
Avisos de siniestros ARL - Accidente de Laboral	15000
Clasificación de urgencia y asesoría pre hospitalaria	8000
Siniestros con solicitudes de servicios posteriores a la urgencia - Internación	240
Siniestros con Servicios de traslado urgente, referencia y contra referencia	400
Siniestros con Servicios de traslado no urgente	9000
Siniestros ingresados al programa de Rehabilitación Integral	4000
Polígono y zonas protegidas	45
Tiquetes aéreos	350
Coordinación Aero ambulancia	4
Servicios a domicilio y Home Care	90
Autorizaciones de servicios	64000
Servicios de eventos especiales de logística	270

Positiva requiere contratar los servicios de atención inmediata de gestión de Asistencia Médica y Operación Logística que permita coordinar en forma oportuna los procesos de:

- Atención pre hospitalaria y de Urgencias,
- Transporte urgente y no urgente
- Hospitalización
- Cirugía
- Atención médica ambulatoria
- Rehabilitación

Usando para ello la red contratada o aprobada por Positiva o la que por disponibilidad y necesidades médicas así se requiera, según especificaciones y prioridades definidas por la Compañía, coordinando y garantizando la oportunidad de los servicios logísticos adicionales derivados de la prestación asistencial, conforme a la oferta de valor y en comunicación permanente con personal de Positiva y con nuestros aliados estratégicos vinculados a procesos de auditoría, acompañamiento, seguimiento y calificación de siniestros.

1.1. MODELO DE ATENCIÓN ASISTENCIA MÉDICA

El servicio de asistencia médica es el soporte a los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A en los momentos de verdad al sufrir un siniestro cubierto por la compañía.

EL OFERENTE deberá acreditar el disponer de la infraestructura necesaria para recibir directamente de los operadores o por una transferencia, las llamadas de las líneas 01800 (a nivel nacional), líneas fijas en Bogotá, las recibidas de los numerales abreviados asignados por los operadores de línea celular, los servicios requeridos mediante página WEB, puntos de atención, correo electrónico y demás mecanismos de comunicación y contacto definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

El oferente debe contar con un modelo de operaciones escalonado que garantice el modelo de atención y políticas corporativas establecidas por Positiva para sus clientes, que incluya segmento de clientes, actividades críticas por tipo de servicios, seguimiento, monitoreo, cierre efectivo, evaluación del servicio frente a la solicitud realizada por los asegurados, tomadores, aliados estratégicos y funcionarios de la compañía.

1.1.1. Enfoque de los objetivos específicos

- Promover liderazgo Institucional en asistencia médica para Positiva como compañía de seguros
- Suscitar resultados evidenciables de la gestión, resultados económicos prósperos
- Gestionar Indicadores de impacto social en los procesos y procedimientos ejecutados
- Formalizar indicadores de eficiencia, eficacia e impacto del que hacer.
- Velar por la satisfacción de los colaboradores, usuarios y clientes
- Garantizar gestión optimizada de recursos desde la gestión operativa, trayectoria y reconocimiento en el medio.

1.1.2. Las características principales del servicio a cumplir

- El servicio se prestará las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año en cobertura nacional.
- Las llamadas serán contestadas en forma personalizada, por recurso humano calificado para este servicio, siguiendo las guías de llamadas y los protocolos de atención definidos por el oferente y avalados u acordados entre las partes y que harán parte integral del contrato. Deberá presentar carta de compromiso que garantice el cumplimiento de este aspecto.
- Al identificarse un siniestro mortal, EL CONTRATISTA deberá informar ante solicitud de POSITIVA o cualquier interesado, la información y procedimiento a seguir para el manejo del evento mortal, ya sea a la empresa y posibles beneficiarios. De igual forma realizar seguimiento al caso hasta cuando se emita un concepto sobre la pensión de sobrevivientes. Garantizar la trazabilidad y seguimiento al proceso. Aplica en los casos que el Tomador o beneficiarios, requiera información del proceso, el Operador Logístico, deberá garantizar la información clara precisa y veraz del procedimiento a seguir. Además de garantizar llevar la traza del evento hasta que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., emita concepto de pensión de sobrevivencia. Por lo tanto el alcance esta dado en el seguimiento total del evento que el Operador Logístico, tenga en gestión, de acuerdo con la información, procesos y procedimientos establecidos por la Compañía.
- Todas las solicitudes requeridas mediante llamadas deberán ser grabadas, debidamente archivados y custodiados por EL CONTRATISTA por un término no

inferior a dos (2) años, de igual manera los soportes de los datos de seguimiento y trazabilidad de los aplicativos utilizados en virtud de la Operación Logística.

- El contratista deberá tener un mecanismo que permita ubicar en línea o por grabaciones de llamadas requeridas por POSITIVA, sean menores o mayores a un mes, que se requieran para control y gestión de calidad de la operación, el tiempo de entrega deberá ser no mayor a 24 horas.
- Al finalizar el contrato El CONTRATISTA deberá entregar en medio magnético, las grabaciones de llamadas efectuadas con un tiempo inferior a dos (2) años. Así mismo se deben remitir las actas de eliminación de las grabaciones superiores a dos (2) años ó las entregadas al finalizar el contrato.
- El nivel de atención para la operación en las líneas de servicio, el nivel de servicio y el tiempo de respuesta a los requerimientos y solicitudes se encuentran ajustados a las necesidades de cada línea, contenidos dentro de los Acuerdos de Niveles de servicio del **ANEXO 9**.

1.1.3. Obligaciones del contratista respecto a los servicios ofrecidos en la asistencia

- Contar con una herramienta de Georreferencia que permita de forma oportuna, eficiente y segura asesorar y gestionar servicios de asistencia médica pre hospitalaria, de urgencia y ambulatoria de acuerdo al estado de salud, la ubicación y otras características del asegurado siniestrado, de acuerdo con la política establecida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de direccionamiento y priorización de red, debiendo generar la respectiva marcación para la georreferenciación.
- El sistema de georreferenciación debe permitir la ubicación del proveedor de la red asistencial y del usuario de acuerdo a los datos de ubicación y sus necesidades de servicio. De esta forma debe permitir priorizar por servicios la red asistencial, indicando para cada IPS el nivel, datos de localización como teléfono, dirección, ciudad.
- Emitir respuesta a los solicitantes dentro de los tiempos establecidos por normatividad legal vigente, o de acuerdo a la concertación directa en los acuerdos de nivel de servicio.
- Informar a la empresa a la cual pertenece el trabajador siniestrado y familiares el estado del afiliado durante los procesos de atención en salud.
- Capturar en la herramienta definida todos los siniestros y solicitudes reportados a las líneas 01800 (a nivel nacional), líneas fijas en Bogotá, las recibidas de los numerales abreviados asignados por los operadores de línea celular, puntos de atención y registrar la trazabilidad de la asistencia brindada hasta la finalización de la atención del asegurado siniestrado.
- Garantizar en general (línea atención, web, correos, llamadas, etc.) el registro de toda solicitud y gestión dentro de las herramientas informáticas asignadas o concertadas con Positiva con el fin de realizar trazabilidad a cada solicitud.
- Coordinar tareas de seguimiento y gestión para lo cual, el contratista deberá tener presente la normativa legal vigente en materia de atención en salud y respectiva reserva de la información, los plazos establecidos y los demás procedimientos y normativas internas de Positiva, entre otros. Velando por la correcta utilización de la información suministrada por la Compañía.

- Familiarizarse rápidamente con la red asistencial de Positiva, de acuerdo a su capacidad de atención (oportunidad), servicios y cobertura en cada municipio, con el fin de garantizar el mejor direccionamiento de los afiliados que tomarán servicios médicos o sus relacionados teniendo en cuenta los segmentos de cliente definidos por Positiva.
- Elaborar y entregar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. los informes de indicadores básicos de atención, Informes de Seguimientos de los servicios solicitados, Informes de tipificación, informes de resultados de encuestas de satisfacción, Informes por servicios costos asociados a la asistencia, Informe comportamiento de la red contratada por Positiva. Las partes podrán acordar la presentación de nuevos reportes que permitan análisis y toma de decisiones, a entregar los primeros 8 días hábiles posteriores al mes de ejecución.
- Garantizar el cumplimiento y actualización de la normatividad vigente que aplique a la prestación del servicio del objeto de la presente Invitación.
- Garantizar como mínimo el 90% de la contactabilidad en los seguimientos de la asistencia medica.

1.1.4. Especificaciones operativas del servicio

GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA		OPERACIÓN LOGÍSTICA		RELACIONAMIENTO CON ALIADOS		Comunicación permanente con personal de Positiva y con nuestros aliados a procesos de auditoría, acompañamiento, seguimiento y calificación de siniestros.	
UBICACIÓN DE ASEGURADO	SERVICIOS REQUERIDOS POR EL ASEGURADO	Participación y gestión de MEDEVAC georeferencia, traslado urgente, atención médica domiciliar o en empresa, captura de siniestros, y acompañamiento al asegurado, identificación de casos de riesgo biológico y esfera mental.		Verificación de coberturas y gestión de autorizaciones de urgencia y pos urgencia		Coordinación logística de traslados, tiquetes, hospedaje, alimentación, gerencia ambulancia, coordinación y confirmación de citas especializadas, campañas para servicios especiales, asistencia eventos empresariales, coordinación de zonas protegidas y polígonos.	
1. AMBITO HOSPITALIZACIÓN	Atención Pre- Hospitalaria	Acompañamiento, Referencia y contra referencia, asignación de proveedores especializados, activación de laertias para seguimiento.		coordinación y entrega de ortesis y material de osteosíntesis, consecución de documentos para calificación de origen de los eventos, coordinación de Home Care,		Seguimiento y Verificación de Coberturas y gestión de autorizaciones de servicios Electivos	
	Atención Hospitalaria	coordinación y entrega de ortesis y material de osteosíntesis, consecución de documentos para calificación de origen de los eventos, coordinación de Home Care,		Captura, ingreso, asignación de proveedor, confirmación de citas y seguimiento bajo los criterios definidos por Positiva			
	Rehabilitación						
2. AMBITO SERVICIOS AMBULATORIOS	Riesgo Biológico						
	Esfera Mental						
	Requerimientos Jurídicos						
	Análisis Puesto de Trabajo						
	Crónicos						
	Traslados No Urgentes						
	Extensión Hospitalaria						

Gestión Logística Especializada en la Atención Integral del Siniestro

A continuación se describen los procesos básicos a garantizar por el oferente que resulte adjudicatario, los cuales podrán ser modificados, ampliados o sustituidos de acuerdo con las necesidades de Positiva. De igual forma POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., podrán en virtud de la evolución del modelo, incluir procesos nuevos en la medida que el servicio así lo requiera o al momento de realizar la puesta en marcha del servicio, sin que esto implique costo alguno.

El oferente adjudicatario deberá garantizar en la operación, el cumplimiento de cada ítem de las siguientes Fases:

ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA Y DE URGENCIAS	
Objetivo	El objetivo de este procedimiento es asegurar la correcta comunicación, asesoría, coordinación y gestión de las solicitudes de asistencia médica requeridos por los asegurados en la fase de atención Pre Hospitalaria de acuerdo a validación de cobertura.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepcionar todos los avisos de siniestros reportados a la línea de atención de Positiva. ✓ Gestiona triage telefónico que defina complejidad y servicios requeridos en la atención pre- hospitalaria ✓ Geo-referencia al asegurado a la Red Asistencial de POSITIVA, de acuerdo a los parámetros e instrucciones definidos por la compañía, a efecto de que se brinde una oportuna atención del siniestro. ✓ Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la coordinación de los traslados urgentes. ✓ Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la coordinación de la asistencia médica en la empresa, instituciones educativas. ✓ Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la coordinación de la Asistencia Domiciliaria (ambulatoria u hospitalaria) y el suministro en arriendo de equipos especiales en casa (nebulizadores, concentradores de oxígeno o bombas de infusión) por parte de las empresas legalmente habilitadas y contratadas por POSITIVA. ✓ Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para coordinar los Traslados Aéreos Nacionales, tanto en ambulancia aérea como en vuelos comerciales que sean contratados o concertados por POSITIVA. ✓ Hacer contacto posterior a la prestación del servicio médico para determinar la existencia de valoraciones adicionales y aplicar los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la autorización de dichas valoraciones adicionales. ✓ Realizar el apoyo logístico y seguimiento de los casos, de acuerdo con los procesos y procedimientos de referencia y contra referencia definidos por POSITIVA, hacia otra IPS de la Red, que cumpla las condiciones de asistencia médica requerida garantizando la atención del siniestrado hacia la IPS receptora, y coordinando la ejecución del traslado efectivo desde la IPS origen hasta la IPS que aceptó el paciente. ✓ Gestionar las distintas alternativas de solución establecidas por Positiva, a los inconvenientes administrativos entre el afiliado y la IPS, relacionados con el acceso y prestación de los servicios para garantizar su atención. ✓ Comunicación permanente con personal de Positiva y con aliados estratégicos vinculados a procesos de auditoría, acompañamiento, seguimiento, conclusión del servicio requerido.
Producto y entregables	<p>Se deben generar los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Autorizaciones de servicio anexos tres, cuatro, nueve y diez b) Registros de gestión bitácoras, seguimientos, cierres de servicio, encuestas y demás

	salidas definidas para comunicación y contacto con los clientes. c) Informes de gestión y análisis d) Registro de llamadas tipificadas por cada servicio e) Grabación y registro de llamadas
Responsable de productos	Equipo de trabajo del proveedor
ATENCIÓN HOSPITALARIA	
Objetivo	El objetivo de este procedimiento es asegurar la correcta comunicación, asesoría, coordinación y gestión de las solicitudes de asistencia médica requeridos por los asegurados, IPSs, aliados estratégicos y demás interlocutores en la fase de atención Hospitalaria , de acuerdo a validación de cobertura y pertinencia médica.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar el apoyo logístico y seguimiento de los casos, de acuerdo con los procesos y procedimientos de referencia y contra referencia definidos por POSITIVA, hacia otra IPS de la Red, que cumpla las condiciones de asistencia médica requerida garantizando la atención del siniestrado hacia la IPS receptora, y coordinando la ejecución del traslado efectivo desde la IPS origen hasta la IPS que aceptó el paciente. ✓ Registrar en el Sistema de Información de POSITIVA, los servicios adicionales posteriores a la atención de urgencias. Estas son las solicitudes de servicios no incluidas en la autorización administrativa inicial de urgencias tales como internación, procedimientos quirúrgicos, material de osteosíntesis, órtesis, de acuerdo con los parámetros definidos por la compañía. ✓ Emitir un reporte en línea de los casos procesados a la auditoría concurrente, de acuerdo a las características de información que señale POSITIVA. ✓ Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para gestión de extensiones hospitalarias en casa - Home Care, que incluye: Coordinación y autorización a proveedor de asistencia médica, terapéutica, Coordinación y autorización de materiales médico quirúrgico Coordinación y autorización de materiales y dispositivos médicos ✓ Consecución de FURAT (Formato Único de Reporte de Accidentes de Trabajo) cuando no ha sido reportado en los tiempos establecidos. ✓ Hacer contacto posterior a la prestación del servicio médico para determinar la existencia de valoraciones adicionales y aplicar los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la autorización de dichas valoraciones adicionales. ✓ Realizar el apoyo logístico y seguimiento de los casos, de acuerdo con los procesos y procedimientos de referencia y contra referencia definidos por POSITIVA, hacia otra IPS de la Red, que cumpla las condiciones de asistencia médica requerida garantizando la atención del siniestrado hacia la IPS receptora, y coordinando la ejecución del traslado efectivo desde la IPS origen hasta la IPS que aceptó el paciente. ✓ Seguimiento de paciente post-egreso hospitalario, gestionando las distintas alternativas de tratamiento establecido por médico tratante, a través de la red médica de POSITIVA. ✓ Gestionar las distintas alternativas de solución establecidas por Positiva, a los inconvenientes administrativos entre el afiliado y la IPS, relacionados con el acceso y prestación de los servicios para garantizar su atención. ✓ Gestión logística para la reubicación de los pacientes accidentados laboralmente que se encuentran atendidos en las IPS de su plan obligatorio de salud a la RED de Positiva. ✓ Comunicación permanente con personal de Positiva y con aliados estratégicos vinculados a procesos de auditoría, acompañamiento, seguimiento ✓ Conclusión del servicio requerido.

Producto entregables y	Se deben generar los siguientes entregables: a) Autorizaciones de servicio anexos tres, cuatro, nueve y diez b) Registros de gestión bitácoras, seguimientos, cierres de servicio, encuestas y demás salidas definidas para comunicación y contacto con los clientes. c) Informes de gestión y análisis d) Grabación y registro de llamadas e) Registro de llamadas tipificadas por cada servicio
Responsable de productos	Equipo de trabajo del proveedor
ATENCIÓN AMBULATORIA O DE SERVICIOS ELECTIVOS	
Objetivo	El objetivo de este procedimiento es asegurar la correcta comunicación, asesoría, coordinación y gestión de las solicitudes de asistencia médica requeridos por los asegurados, IPSs, aliados estratégicos y demás interlocutores en la fase de atención Ambulatoria y programas especiales de atención (Rehabilitación, Riesgo Biológico, Esfera Mental, Requerimientos Jurídicos, Análisis de Puestos de Trabajo, Crónicos, Traslados no Urgentes y Extensión Hospitalaria) , de acuerdo a validación de cobertura y pertinencia médica.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar solicitudes de autorizaciones de servicios ambulatorios radicados por los diferentes canales de radicación. ✓ Coordinar la cobertura de estadía a los afiliados siniestrados de POSITIVA que se encuentran recibiendo tratamientos ambulatorios en sedes diferentes a su lugar de residencia con la Red de proveedores definidas y concertadas por Positiva. ✓ Hacer contacto posterior a la prestación del servicio médico para determinar la existencia de valoraciones adicionales y aplicar los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la autorización de dichas valoraciones adicionales. ✓ Coordinar con el proveedor que POSITIVA designe, la entrega de medicamentos en casa o empresa. ✓ Gestionar la obtención de una cita para la segunda opinión médica si es requerido por el afiliado, con la red de POSITIVA. ✓ Gestionar autorizaciones y gestión logística de traslados no urgentes aplicando los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA ✓ Coordinar la asistencia del trabajador al Plan de Rehabilitación asignado por Positiva; identificar los trabajadores siniestrados con procesos de Rehabilitación cumplidos y que deben ser reportados a los procesos de medicina laboral. ✓ Informar al afiliado y empresa el procedimiento a seguir en caso de Indemnización, una vez POSITIVA identifique los casos pertinentes. ✓ Hacer Seguimiento a los procesos de atención en salud de los trabajadores siniestrados con indemnización reconocida o discapacidad dictaminada, para tramitar de manera anticipada los controles periódicos, y coordinar la asistencia a la respectiva evaluación, hasta que se emita un concepto definitivo por POSITIVA. ✓ Mantener un canal de comunicación directo con el contacto designado en cada IPS de la Red Asistencial de POSITIVA, a fin de gestionar y coordinar la atención de afiliados siniestrados que manifiesten que no los atienden en dicha IPS. ✓ Asignar y confirmar las citas de medicina laboral que se realizarán en las sedes de POSITIVA, en el Sistema de Información definido. ✓ Gestionar la atención de las solicitudes de las Empresas y Asegurados en cuanto a sus requerimientos de Análisis de Puestos de Trabajo solicitados por el médico de la EPS para que POSITIVA pueda evaluar la existencia o no de enfermedades profesionales. ✓ Gestionar la atención de las solicitudes de POSITIVA y coordinar con la red de proveedores la respuesta oportuna a las tutelas. ✓ El Operador Logístico garantizará la recepción, ejecución, coordinación, seguimiento y conclusión de las solicitudes requeridas por los funcionarios asignados por POSITIVA, para el cumplimiento de las Tutelas radicadas a COMPAÑÍA. ✓ Informar a los pacientes los procedimientos a seguir para acceder a sus citas.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguimiento a los pacientes que están en proceso de Rehabilitación para que POSITIVA efectúe la calificación de origen y de PCL. ✓ Realizar conferencias telefónicas requeridas por el proveedor o en seguimiento de riesgo biológico, salud Mental, y los programas establecidos por Positiva, cuando se identifica difícil contacto ✓ Realizar seguimiento especial a los casos identificados y asignados en el seguimiento de tutelas que evite la presencia de estos s a los puntos de atención. ✓ Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para coordinar los traslados especiales no medicalizados que se requiera realizar en el territorio nacional (tiquetes aéreos, terrestres, traslados puerta a puerta, transporte especial). ✓ Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para coordinar los traslados especiales no medicalizados que se requiera realizar en el territorio nacional para cumplimiento de requerimientos de juntas de calificación de invalidez. ✓ Gestión logística para la reubicación de los pacientes accidentados laboralmente que se encuentran atendidos en las IPS de su plan obligatorio de salud a la RED de Positiva. ✓ Comunicación permanente con personal de Positiva y con aliados estratégicos vinculados a procesos de auditoría, acompañamiento, seguimiento, conclusión del servicio requerido.
Producto y entregables	<p>Se deben generar los siguientes entregables:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Autorizaciones de servicio anexos tres, cuatro, nueve y diez b) Autorizaciones planes de tratamiento para programas especiales c) Registros de gestión bitácoras, seguimientos, cierres de servicio, encuestas y demás salidas definidas para comunicación y contacto con los clientes. d) Informes de gestión y análisis e) Grabación y registro de llamadas f) Registro de llamadas tipificadas por cada servicio
Responsable de productos	Equipo de trabajo del proveedor
OTRAS ASISTENCIAS	
Objetivo	El objetivo de este procedimiento es asegurar la correcta comunicación, asesoría, coordinación y gestión de las solicitudes de asistencia médica requeridos por los asegurados, posibles clientes, tomadores, IPSs, aliados estratégicos y demás interlocutores en la fase de atención que requieran coordinación y gestión de otras asistencias (Asistencia Jurídica, Polígonos, Zonas Protegidas, eventos empresariales, hogares de paso y hotelería)
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinación y autorización de asistencia jurídica ✓ Coordinar y dar soporte logístico al programa de Promoción y Prevención de POSITIVA: Polígonos y Zonas Protegidas Empresariales. ✓ Coordinación y gestión de simulacros MEDEVAC ✓ Toda aquella que se requiera, relacionada a la venta y comercialización de los productos autorizados a Positiva Compañía de Seguros S.A <p>Las características del servicio que se requiere de asistencia jurídica son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesoría Telefónica a los asegurados que el contratante reporte ✓ Siete (7) días a la semana por las veinticuatro horas ✓ Prestada por profesionales del derecho ✓ Consultas relacionadas con los ramos de derecho laboral, comercial, administrativo, penal, Familia y Responsabilidad Civil ✓ Cada asegurado tiene derecho a cuatro consultas mensuales.

Producto entregables y	Se deben generar los siguientes entregables: a) Autorizaciones de servicio anexos tres, cuatro, nueve y diez b) Registros de gestión bitácoras, seguimientos, cierres de servicio, encuestas y demás salidas definidas para comunicación y contacto con los clientes. c) Informes de gestión y análisis d) Registro de llamadas tipificadas por cada servicio
Responsable de productos	Equipo de trabajo del proveedor

Garantizar en su oferta que la prestación del servicio podrá ser gestionada y diferenciada mediante líneas de atención para clientes exclusivos o por la segmentación de Clientes definida por Positiva, para los cuales será responsabilidad del operador logístico la atención inmediata de solicitudes, reclamos y consultas de los asegurados que requieran servicios de acuerdo a las políticas establecidas por Positiva Compañía de Seguros S.A. El contratista seleccionado deberá atender y gestionar correcta y oportunamente los contactos de los asegurados de Positiva a través de las líneas telefónicas y demás mecanismos de contacto y comunicación establecidos.

Garantizar que cuenta con una herramienta tecnológica que permita, el cumplimiento en la elaboración y entrega a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de los siguientes informes de indicadores básicos de atención:

- ✓ Informes de Seguimientos de los servicios solicitados,
- ✓ Informes de tipificación por servicios,
- ✓ Informes de resultados de encuestas de satisfacción,
- ✓ Informes por servicios costos asociados a la asistencia,
- ✓ Informe comportamiento de la red contratada por Positiva y por el Operador Logístico Especializado.

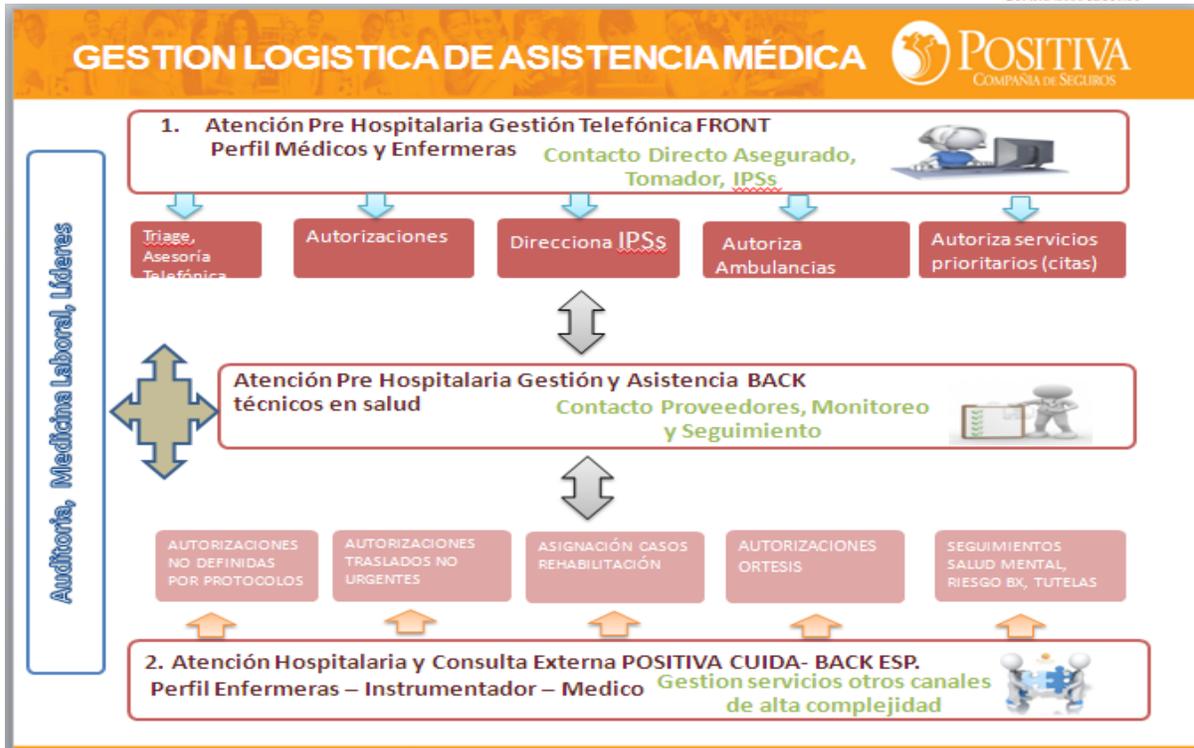
Una vez de adjudicado el contrato, se definirá estructura y contenido de los informes requeridos por POSITIVA, a fin de estandarizar procesos.

El oferente adjudicatario podrá de acuerdo con el análisis de la prestación del servicio generar informes adicionales que den valor agregado a la operación, a efectos de mejorar los estándares de calidad, control de costos, eficiencia de procesos, entre otros aspectos que considere relevante.

Las partes podrán acordar la presentación de nuevos reportes que permitan análisis y toma de decisiones, a entregar en línea o máximo en los primeros 8 días hábiles posteriores al mes de ejecución.

El oferente deberá generar la información e informes requeridos por POSITIVA y por lo tanto deberá prever el ajuste dentro de sus costos.

El siguiente grafico ilustra el modelo de Gestión Logística de la Asistencia Médica:



Fuente: Gerencia Médica

El proceso de asistencia médica deberá estar organizado mediante los siguientes procesos y servicios:

1.1.5.Front

Atendido por personal de salud entrenado en coordinación de atención urgente y con experiencia en atención telefónica de crisis de salud para desarrollar:

- Atención de casos urgentes según cobertura, generados por accidente o enfermedad, cuyo manejo se debe orientar según el nivel de gravedad (triage telefónico).
- Asesoría en salud al asegurado o su acompañante durante el proceso de atención pre-hospitalaria, para incrementar la sensación de seguridad y de servicio.
- Coordinación y direccionamiento del proceso de atención inmediata, traslado urgente y atención de urgencias (puede mediar asesoría al usuario sobre tiempos de oportunidad de atención según su gravedad) para lo cual debe indagar la disponibilidad del servicio según red disponible y comunicar a la IPS la proximidad del arribo del paciente.
- Comunicación del caso a aliados en Auditoría Concurrente y de Calidad, recepción, verificación y calificación de siniestros y otros que sean definidos en el proceso integral de atención del siniestro por parte de Positiva Compañía de Seguros S.A.
- Gestión de autorizaciones de servicios médicos de urgencia y direccionamiento del paciente según instrucciones, para garantizar un proceso asistencial fluido y de calidad.

- Registrar lo atendido según las políticas, protocolos e instrucciones establecidas por Positiva Compañía de Seguros S.A.

1.1.6. Back Genérico

Atendido por auxiliares técnicos en Salud o en logística según asignación de funciones:

- Gestión, seguimiento y cierre de servicios solicitado por el Front o por el Back Especializado:
 - Ambulancia terrestre o aérea
 - Servicio de atención domiciliaria
 - Servicios de traslado no urgente
 - Servicios de alojamiento
 - Citas médicas prioritarias
 - Coordinación de eventos
 - Coordinación de polígonos y zonas protegidas
- Coordinación y participación en procesos especiales (brigadas de gestión, encuestas, seguimiento y acompañamiento a siniestros pendientes de cierre, mantenimiento de red, etc.).
- Coordinación del servicio de Asesoría jurídica a asegurados, según cobertura de la póliza.
- Registro y comunicación de lo atendido según las políticas, protocolos e instrucciones establecidas por Positiva Compañía de Seguros S.A.

1.1.7. Back Especializado

Atendido por personal de áreas de la salud con perfiles de Médico, Enfermera, Instrumentadora, Terapeuta Físico u Ocupacional y otro personal de salud con experiencia específica en programas especiales, cuyas funciones serán:

- Autorizaciones de servicios que no hayan sido aprobados automáticamente por el sistema autorizador de Positiva.
- Análisis de solicitudes y autorización de servicios de traslado no urgente.
- Asignación de IPS para rehabilitación Integral.
- Autorización y gestión de material de Osteosíntesis.
- Autorización y gestión de órtesis, prótesis y ayudas para la movilidad.
- Autorización y gestión de servicios de programas especiales (riesgo biológico, esfera mental, requerimiento de servicios por las Juntas de Calificación de Invalidez, análisis puestos de trabajo y otros).
- Gestión de solicitudes y seguimiento de servicios a usuarios protegidos mediante acción de tutela u otros mecanismos judiciales o legales.

La prestación del servicio podrá ser gestionada y diferenciada mediante líneas de atención para clientes exclusivos, para los cuales será responsabilidad del operador logístico la atención inmediata de solicitudes, reclamos y consultas de los asegurados que requieran servicios de acuerdo a las políticas establecidas por Positiva Compañía de Seguros S.A. El contratista seleccionado deberá atender y gestionar correcta y

oportunamente los contactos de los asegurados de Positiva a través de las líneas telefónicas y demás mecanismos de contacto y comunicación establecidos.

La contratación del Operador Logístico a través de un proceso de Invitación pública permitirá garantizar:

- La transparencia y la libre competencia, el ahorro en la prestación de este tipo de servicio que como fin principal está orientado a brindar solución a las necesidades de los asegurados de forma oportuna y sencilla en los momentos de verdad, a efectuar una asesoría técnica especializada con calidez en el servicio facilitando la claridad en la comunicación, a brindar información concreta, veraz y en tiempo real para el usuario y para la compañía.
- Integrar el servicio de Operación Logística a fin de facilitar el desarrollo de estrategias de mejoramiento continuo del servicio y los procesos asistenciales, garantizando la comunicación directa con las instituciones prestadoras de servicios de salud, el direccionamiento de servicios efectivos a la Red de proveedores de aliados estratégicos y el control de los costos asociados a la prestación asistencial por siniestros.
- Esta contratación permitirá contar con un proveedor de servicios de asistencia y operación logística idónea que minimice el riesgo reputacional por mala calidad en el servicio que podría implicar para Positiva el no contar con un proveedor experto.
- El servicio de Operación Logística facilitará la obtención de ahorros de tipo financiero, en tiempo y en número de quejas y reclamos, mejorando la percepción de servicio al cliente frente a la dinámica de asignaciones para la prestación de este tipo de asistencia, debido a que se utilizarán multicanales para el contacto efectivo de los clientes asegurados, IPSs, aliados estratégicos y demás que intervengan en la atención integral del siniestro.

1.2. MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA

A continuación se presenta el Modelo de Infraestructura y Gestión Tecnológica que debe garantizar el oferente adjudicatario, para el cumplimiento del objeto del contrato:

1.2.1. Centro de operaciones (Infraestructura Física y de comunicaciones de voz).

- **Infraestructura física** (instalaciones propias) con una sede en Bogotá, se deberá informar ubicación geográfica de la central de operación, mecanismos de seguridad (cumplimiento de norma 042)
- **Flujo de las llamadas telefónicas de entrada.** Las siguientes líneas a través de las que ingresaran llamadas corresponden a números posicionados, propiedad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. Estos son primarios que llegaran directamente a las instalaciones del adjudicatario del contrato de esta invitación:

- Línea preferencial 1: 018000, teléfono fijo Bogotá, abreviado celular
- Línea preferencial 2: 018000 y teléfono fijo Bogotá

Estas líneas también corresponden a números posicionados propiedad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. Estos primarios llegan a las instalaciones del proveedor de

call center de Servicio al cliente quien se encargará de realizar la transferencia directa al adjudicatario del contrato de esta invitación, sin necesidad de la intervención de un agente de servicio.

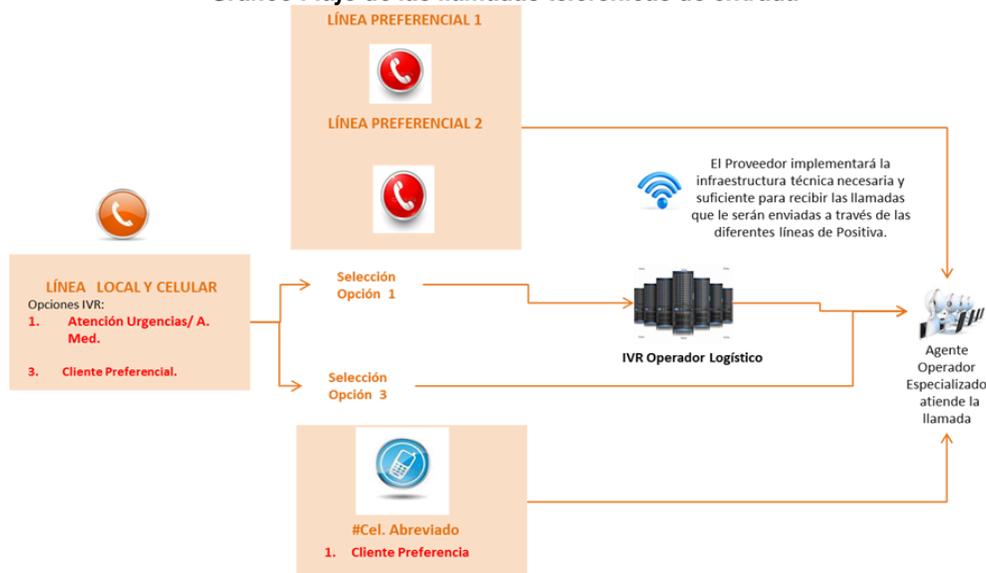
- Línea Cliente preferencial 3.
- Línea POSITIVA

Para los casos en que el usuario que se comunique y requiera algún tipo de información que deba ser atendida por la línea de servicio al cliente, el adjudicatario del contrato de esta invitación deberá realizar la correspondiente transferencia o desborde de la llamada a donde corresponda, esto implica que se deben realizar los ajustes necesarios en su plataforma.

La infraestructura tecnológica necesaria que garantiza recibir, atender y transferir las llamadas recibidas de: 1. Los operadores telefónicos, y 2. de transferencias desde el call center de servicio al cliente, debe ser implementada por el Operador logístico especializado e incluida en la oferta.

El esquema adjunto, da claridad a los oferentes acerca de las diferentes líneas existentes, de las cuales recibirán llamadas para brindar los servicios de atención telefónica. También aclara que la infraestructura que garantiza esta operación esto es: recibir y atender las llamadas, debe ser implementada por el Operador logístico especializado e incluida en la oferta.

Grafico Flujo de las llamadas telefónicas de entrada



Fuente: Gerencia de Servicio al Cliente

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., se reserva la facultad de instalar sus propios canales telefónicos en las instalaciones del proveedor en caso de que el crecimiento o las necesidades de la compañía así lo requieran.

Los enlaces telefónicos de propiedad de POSITIVA correspondientes a las líneas preferenciales 1 y 2, en caso de que deban ser trasladadas producto de la ejecución del contrato, la logística de este traslado y el costo, deberá ser asumido por el contratante, contando con el apoyo de POSITIVA para ejecutar esta labor.

- **Estadísticas tráfico de llamadas**

Se relacionan las estadísticas de llamadas diarias, del 1 mayo de 2013 al 30 de abril de 2014. Los tráficos por medias horas deben ser tenidos en cuenta de acuerdo a la tabla que relaciona porcentualmente el volumen de llamadas ingresadas.

Porcentaje de tráfico de llamadas por día.

Corresponde al % de llamadas recibidas por día, durante una semana, los días festivos tienen un porcentaje similar al de un día domingo.

Día	%
domingo	4%
lunes	18%
martes	17%
miércoles	17%
jueves	18%
viernes	17%
sábado	9%
Total general	100%

Porcentaje de tráfico de llamadas por medias horas.

Franja horaria	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
12:00:00 AM	0,2%	0,1%	0,2%	0,2%	0,1%	0,3%	0,7%
12:30:00 AM	0,1%	0,3%	0,1%	0,2%	0,2%	0,1%	0,2%
1:00:00 AM	0,0%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,7%	0,9%
1:30:00 AM	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,3%	0,4%
2:00:00 AM	0,0%	0,2%	0,3%	0,1%	0,1%	0,0%	0,3%
2:30:00 AM	0,0%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,1%	0,4%
3:00:00 AM	0,0%	0,1%	0,1%	0,3%	0,1%	0,1%	0,2%
3:30:00 AM	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,2%	0,2%
4:00:00 AM	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,3%
4:30:00 AM	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,1%	0,1%	0,1%
5:00:00 AM	0,0%	0,0%	0,1%	0,5%	0,1%	0,1%	1,1%
5:30:00 AM	0,1%	0,1%	0,2%	0,2%	0,2%	0,3%	0,2%
6:00:00 AM	0,1%	0,4%	0,2%	0,1%	0,2%	0,2%	0,6%
6:30:00 AM	0,3%	0,4%	0,4%	0,3%	0,5%	0,5%	0,7%
7:00:00 AM	0,5%	0,8%	0,8%	0,6%	0,8%	1,4%	0,7%
7:30:00 AM	1,4%	2,0%	1,8%	1,2%	1,3%	1,7%	1,0%
8:00:00 AM	2,2%	3,1%	2,3%	2,3%	1,9%	3,3%	1,0%

8:30:00 AM	3,3%	4,0%	3,9%	3,2%	3,5%	4,7%	3,9%
9:00:00 AM	4,2%	5,0%	4,3%	4,0%	3,4%	4,4%	2,2%
9:30:00 AM	4,2%	5,3%	4,6%	4,9%	4,7%	4,9%	2,4%
10:00:00 AM	5,5%	5,9%	4,8%	3,8%	5,0%	4,7%	5,1%
10:30:00 AM	4,7%	5,3%	5,4%	3,8%	5,9%	6,0%	5,4%
11:00:00 AM	6,0%	4,6%	4,8%	4,2%	5,0%	7,3%	3,5%
11:30:00 AM	4,9%	4,5%	4,1%	5,6%	5,0%	6,6%	5,6%
12:00:00 PM	4,2%	3,5%	4,7%	5,0%	4,7%	6,0%	3,4%
12:30:00 PM	3,3%	2,9%	3,7%	4,2%	4,1%	4,9%	3,1%
1:00:00 PM	2,9%	2,4%	3,7%	3,4%	3,3%	3,3%	4,1%
1:30:00 PM	3,2%	2,7%	2,9%	3,2%	2,9%	3,2%	4,7%
2:00:00 PM	3,2%	3,3%	3,5%	3,3%	3,7%	4,1%	2,2%
2:30:00 PM	4,5%	4,0%	4,8%	4,0%	4,1%	2,9%	3,4%
3:00:00 PM	4,4%	5,2%	5,2%	4,4%	4,4%	2,9%	2,7%
3:30:00 PM	4,9%	4,7%	5,0%	5,0%	5,2%	2,2%	2,9%
4:00:00 PM	4,9%	4,4%	4,5%	5,2%	5,6%	2,9%	6,1%
4:30:00 PM	5,4%	4,4%	4,8%	5,1%	4,7%	1,7%	3,2%
5:00:00 PM	5,0%	3,9%	4,1%	4,7%	4,3%	2,3%	2,7%
5:30:00 PM	3,8%	3,4%	3,7%	3,7%	3,2%	2,0%	2,8%
6:00:00 PM	3,1%	2,4%	2,4%	3,0%	3,0%	2,0%	4,0%
6:30:00 PM	1,8%	2,3%	2,0%	1,7%	1,4%	1,9%	5,6%
7:00:00 PM	1,5%	1,6%	1,1%	1,5%	1,7%	1,5%	1,3%
7:30:00 PM	1,5%	1,5%	1,4%	1,1%	1,3%	0,7%	1,3%
8:00:00 PM	1,0%	1,1%	0,5%	1,1%	0,9%	1,3%	2,3%
8:30:00 PM	0,9%	1,1%	0,8%	0,6%	0,9%	0,7%	1,9%
9:00:00 PM	1,0%	0,8%	0,7%	0,9%	0,6%	1,3%	1,2%
9:30:00 PM	0,8%	0,7%	0,5%	0,6%	0,4%	1,2%	0,6%
10:00:00 PM	0,5%	0,3%	0,3%	0,7%	0,4%	0,7%	1,6%
10:30:00 PM	0,3%	0,3%	0,5%	0,5%	0,6%	0,8%	0,2%
11:00:00 PM	0,2%	0,3%	0,1%	0,4%	0,3%	0,4%	0,8%
11:30:00 PM	0,2%	0,3%	0,2%	0,3%	0,1%	0,7%	0,7%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Línea Preferencial 1

Mes	Llamadas Recibidas	Promedio TMO (Segundos)
mayo-13	5731	305
junio-13	6206	312
julio-13	5708	307
agosto-13	5658	269
septiembre-13	6793	281
octubre-13	7343	324
noviembre-13	7053	302
diciembre-13	5726	276
enero-14	5566	275
febrero-14	7744	257

marzo-14	7519	278
abril-14	7234	303
Total general	78281	

Línea Preferencial 2

Mes	Llamadas Recibidas	Promedio TMO (Segundos)
mayo-13	2061	393
junio-13	1743	380
julio-13	2098	324
agosto-13	2110	321
septiembre-13	2430	357
octubre-13	2837	345
noviembre-13	2284	336
diciembre-13	1530	314
enero-14	1849	330
febrero-14	2520	402
marzo-14	2719	341
abril-14	2335	434
Total general	26516	

Línea POSITIVA y Línea Preferencial 3

Mes	Llamadas Recibidas	Promedio TMO (Segundos)
abril-13	20327	564
mayo-13	21224	567
junio-13	18961	543
julio-13	24561	413
agosto-13	25521	335
septiembre-13	28566	387
octubre-13	28148	408
noviembre-13	22583	486
diciembre-13	21858	524
enero-14	20973	527
febrero-14	23529	463
marzo-14	31239	453
abril-14	28971	588
Total	316461	

1.2.2.Herramientas de Gestión (Sistemas de Información)

El oferente utilizará los sistemas de información provistos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., requeridos para la ejecución del objeto contractual.

1.2.2.1. Descripción de herramienta principal provista por positiva: Software Autorizador

Es un servicio basado en una solución tecnológica que integra y mejora los procesos, involucrados con la gestión de servicios de salud teniendo como objetivo proveer, mantener y operar un sistema transaccional en línea que permita registrar la denuncia del siniestro, las atenciones médicas, las internaciones, rehabilitaciones, derivaciones, solicitudes de traslado y realizar las autorizaciones correspondientes a las transacciones. Permite Implementar la vinculación necesaria para transferir toda la información relativa a las transacciones citadas desde y hacia los sistemas de POSITIVA y vincular a los proveedores de salud de POSITIVA mediante una red informática.

Actualmente se cuenta con dos productos macros desarrollados que son Riesgos laborales- ARL y Accidentes Personales- AP. Contiene varios módulos que tienen como objeto garantizar las prestaciones de atención de la salud de los asegurados, reconocer y gestionar las prestaciones asistenciales a que haya lugar frente a las contingencias presentadas por siniestros; desarrollados bajo la normatividad legal vigente.

- **Arquitectura lógica**

La arquitectura es abierta y altamente escalable. Se compone de dos proyectos web que utilizan un módulo en común (generado como una librería Java) y el motor de datos.

Interfaz: El primero actúa como front end de toda la aplicación. Provee acceso a los módulos del sistema, tanto a nivel de prestador como de auditor. Incluye protocolos de seguridad, administración e integración. Puede ser puesto en producción con cualquier application server J2EE.

Lógica de negocios: El segundo proyecto hace referencia al motor de transacciones: toda petición que implique una transacción se comunica con el motor para que éste la valide y la guarde. Consiste en un application server J2EE con los servicios necesarios para resolver la mensajería con los protocolos utilizados y con un motor de reglas de negocio.

Base de datos: El motor posee una consola para su administración y la de sus servicios. La comunicación entre ambos proyectos se realiza a través de web services. Puede ser indistintamente cualquier motor de base de datos. Pueden ser distribuidas, estar replicadas y proveer acceso a los datos en forma remota. Contienen tareas programables de backup y mantenimiento.

Los sistemas acceden en tiempo real a aquellos datos maestros que la aseguradora actualiza con frecuencia diaria; puntualmente, los mismos son: beneficiarios, siniestros y urgencias (la aseguradora no solamente se alimenta con lo que se carga en los sistemas, sino también con lo que se carga en otros sistemas). El acceso se realiza a través de web services publicados por las aseguradoras.

Existe otro universo de datos maestros que se actualizan con una frecuencia más espaciada, sin recibir cambios por partes de terceros externos a la aseguradora; a modo

de ejemplo: CUPS, prestadores médicos, prestadores de traslados y hospedaje, y diagnósticos (los CUPS son prácticas médicas: Clasificación Única de Procedimientos en Salud, definidas por el Ministerio de Salud y Protección Social) En este caso, los mismos se proveen también por web services, pero fuera de horario transaccional, y se almacenan en forma local para más rápido acceso.

Los datos transaccionales son almacenados en una base de datos local, y luego transferidos, vía web services.

- **Arquitectura física**

Las aplicaciones web se alojan en un servidor Jboss 7.1 y trabajan con una base de datos PostgreSQL 9.1. Está prevista la posibilidad de expandir las aplicaciones web a un cluster de servidores Jboss, de manera de multiplicar la capacidad de recepción de transacciones, así como el procesamiento de las mismas.

Con respecto al hardware, ambos sistemas corren sobre servidores HP DL 380 G7 con procesador Intel Xeon CPU E5640 @ 2.67GHz. Las máquinas virtuales son Jboss de 4 procesadores virtuales, 4 GB RAM y disco 53 GB y base de datos con 2 procesadores virtuales de 4 GB RAM y disco de 53 GB.

- **Tecnología de desarrollo**

El desarrollo de los SIGSAL y SIGARL se realizó en tecnología Java v1.7, ampliamente utilizada por la comunidad internacional, complementado por componentes de código libre. Estos componentes se validan con referencias y por la comunidad de desarrolladores. Adicionalmente, en el software autorizado por Positiva, dichos componentes son sometidos a pruebas antes de integrarlos al desarrollo.

Las principales ventajas de esta elección son: (i) el bajo requerimiento de hardware, (ii) independencia de sistema operativo, ya que es soportado por Unix, Solaris, Linux, Windows, BEOS e IBM, y (iii) arquitectura altamente escalable, con componentes reutilizables y adaptables a los requisitos particulares de cada implementación.

En el desarrollo se utilizaron metodologías ágiles, para aumentar la productividad del desarrollo y el valor creado

1.2.2.2. Otros elementos de los sistemas de información

- El oferente deberá para los procedimientos de asistencia médica y operación logística, gestionarlos en un sistema de información que debe ser suministrado por él mismo
- El Sistema de Información suministrado por el Oferente debe garantizar, que pueda inter operar de forma síncrona y/o asíncrona con los Sistemas de Información provistos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Positiva cuenta con al menos tres (3) aplicaciones que requieren interoperabilidad con los sistemas de información del proveedor.
- Se estima que la interoperabilidad requiere al menos 20 puntos de integración en total. Punto de integración se entiende como una necesidad de transferir y/o recibir

- un conjunto información que hace parte de una transacción del negocio.
- Los puntos de integración deberán ser construidos y puestos en producción durante la fase de implementación del contrato. Para garantizar este proceso se debe realizar un plan de trabajo aplicando las mejores prácticas para la construcción de soluciones de Software y teniendo en cuenta las prioridades de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
 - La arquitectura de software de los sistemas de información del proveedor deben permitir interoperabilidad de manera síncrona y/o asincrónica aplicando tecnologías de integración.
 - El oferente debe asegurar que para la integración de los sistemas de información provistos por Positiva y los del Proveedor se aplique metodologías de ingeniería de software. Para lo anterior el proveedor debe presentar en su propuesta documento que describa la metodología utilizada.
 - Con el objeto de realizar seguimiento y monitoreo a la prestación del servicio, se requiere acceso a los sistemas de información del proveedor para al menos 50 usuarios finales de Positiva. Los usuarios deben tener privilegios solo de consulta.
 - Las ventanas de mantenimiento del Sistema de información suministrado por el oferente deberán ser debidamente planeadas e informadas y aprobadas por POSITIVA S.A. esto con el fin de mitigar el riesgo de indisponibilidad del servicio.
 - Disponer de una mesa de ayuda que brinde soporte al o los Sistemas de Información del Operador Logístico, la cual debe ser de 7 x 24.
 - Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio-ANS (ANEXO 9) para la disponibilidad de los Sistemas de Información del Operador Logístico.
 - El Operador Logístico deberá disponer a Positiva de una herramienta tecnológica que le permita a Positiva verificar el cumplimiento del ANS requerido en el punto inmediatamente anterior
 - Asegurar el soporte y mantenimiento **correctivo, evolutivo, preventivo y adaptativo** del o los Sistemas de Información del Operador Logístico, que asegure el adecuado funcionamiento durante la ejecución del contrato.
 - Realizar todos los mantenimientos correctivos a los defectos del software que afecten la operación del mismo, tanto los reportados por POSITIVA S.A. como los identificados por el fabricante dentro de su proceso de calidad, para lo anterior el proveedor debe implementar las versiones del software que sean necesarias que aseguren la calidad y consistencia del producto.
 - El software que soporta el o los sistemas de información provistos por el Operador Logístico deberán cumplir con la normatividad vigente en materia de Propiedad Intelectual.
 - El mantenimiento de las herramientas de software provistas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. es responsabilidad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

1.3. INFORMACION PARA FACILITAR EL DESARROLLO DE LA OFERTA

1.3.1. Población y ubicación geográfica afiliados ARL

Departamento	Independientes	Dependientes	Total Trabajadores	Total Empresas
ANTIOQUIA	7.284	475.432	482.716	88.783
ATLANTICO	1.771	125.451	127.222	10.851
BOGOTA D.C.	103.416	966.075	1.069.491	141.203
BOLIVAR	2.174	62.711	64.885	8.406
BOYACA	4.692	68.929	73.621	10.670
CALDAS	1.633	44.227	45.860	8.940
CAQUETA	1.172	16.040	17.212	2.149
CAUCA	4.872	51.133	56.005	4.657
CESAR	2.467	38.016	40.483	4.444
CORDOBA	1.302	40.681	41.983	4.698
CUNDINAMARCA	5.648	99.126	104.774	16.043
CHOCO	248	10.737	10.985	1.091
HUILA	4.376	44.874	49.250	6.202
LA GUAJIRA	888	25.623	26.511	2.041
MAGDALENA	869	41.345	42.214	4.866
META	2.576	58.743	61.319	5.967
NARIÑO	4.890	43.016	47.906	4.682
NORTE DE SANTANDER	4.628	75.575	80.203	7.798
QUINDIO	2.432	32.223	34.655	5.724
RISARALDA	3.322	51.218	54.540	9.068
SANTANDER	6.810	138.151	144.961	19.766
SUCRE	1.218	25.245	26.463	2.977
TOLIMA	1.431	48.292	49.723	6.882
VALLE	9.700	292.499	302.199	32.690
ARAUCA	944	8.033	8.977	1.588
CASANARE	5.133	28.081	33.214	3.181
PUTUMAYO	1.252	10.686	11.938	1.394
SAN ANDRES	712	7.805	8.517	1.318
AMAZONAS	302	2.939	3.241	453
GUAINIA	404	1.147	1.551	60
GUAVIARE	245	1.765	2.010	251
VAUPES	90	175	265	32
VICHADA	350	911	1.261	114
TOTALES	189.251	2.936.904	3.126.155	418.989

Fuente: Gcia Afiliaciones y Novedades, Vicepresidencia Operaciones - Fecha informe: 26-Mayo-2014

1.3.2. Población y ubicación geográfica afiliados accidentes personales

DEPARTAMENTO	ASEGURADOS ESTIMADOS AP	PÓLIZAS VIGENTES AP
ARAUCA	13703	54
ARMENIA	1677	15
BARRANQUILLA	18056	108
BOGOTA	11059	663
BUCARAMANGA	381206	75
CALI	11664	168
CARTAGENA	21262	89
CASA MATRIZ	4311	3
CUCUTA	34198	57
CUNDINAMARCA	7245	22
FLORENCIA	24263	23
IBAGUE	22051	96
LETICIA	1678	75
MANIZALES	2585	103
MEDELLIN	1072046	74
MOCOA	14349	70
MONTERIA	16112	62
NEIVA	8318	56
PASTO	47919	178
PEREIRA	10348	59
POPAYAN	17518	66
QUIBDO	1944	16
RIOHACHA	16673	39
SAN ANDRES	3960	32
SANTA MARTA	7469	64
SINCELEJO	5412	59
TUNJA	10717	58
VALLEDUPAR	28047	104
VILLAVICENCIO	53861	62
YOPAL	7374	37
TOTAL	1877025	2587

Fuente: e Información de Gerencia Técnica de Vida Fecha informe: 30-Abril-2014

1.3.3. Ramo Pólizas de Salud.

Producto: Póliza de Gastos Médicos Por Complicaciones en Cirugía

Producto de nueva comercialización, Se anexa proyecciones de venta en pólizas y siniestralidad esperada.

Estimación Cirugías			
	2014	2015	2016
Colombia Total	211,879	218,235	224,782
Estimado de Asegurados	31,782	32,735	33,717

% de penetración Asegurados	3%	7%	10%
Número de Procedimientos Asegurados	953	2,291	3,372

	Año 1	Año 2	Año 3
Enero		220	300
Febrero		180	250
Marzo		180	250
Abril	30	180	250
Mayo	45	180	260
Junio	98	180	300
Julio	130	200	300
Agosto	130	200	300
Septiembre	130	180	260
Octubre	130	180	300
Noviembre	130	190	300
Diciembre	130	220	300
Total	953	2,290	3,370

Ponderación Ciudades Principales			
Bogotá	30%	30%	30%
Bucaramanga	13%	13%	13%
Barranquilla	17%	17%	17%
Medellín	20%	20%	20%
Cali	20%	20%	20%

Siniestros Esperados	
Bogotá	15.0%
Medellín	15.0%
Barranquilla	15.0%
Cali	15.0%
Bucaramanga	15.0%

Fuente Vicepresidencia de Negocios

1.3.4. Uso de servicios de operación logística año 2013

Información estadística asociada a trámite de autorizaciones

- Detalle tramite solicitudes de autorización de servicios por ubicación del asegurado 2013

	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE		
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Urgencia	11272	11961	11770	13661	13980	12680	14557	13889	14202	15017	13551	12109
Hospitalización	3662	4206	4505	4670	5642	5357	6058	5426	5888	6451	5550	5360
Consulta	35130	35486	34321	43965	45127	38324	45072	42187	44229	49693	44392	42284
Total Tramites	50064	51653	50596	62296	64749	56361	65687	61502	64319	71163	63493	59753

Fuente: Software autorizador e Información de Gerencia Médica

- Detalle tramite solicitudes de autorización de servicios por canal de radicación 2013

	I TRIMESTRE 2013			II TRIMESTRE 2013			III TRIMESTRE 2013			IV TRIMESTRE 2013		
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Solicitudes WEB con definición automática *	5308	4775	4561	9299	8298	11497	11199	8538	8931	10198	8661	8445
Solicitudes WEB para definición agente especializado	8452	9245	11201	11888	12431	10042	11168	12554	12581	15253	14568	14340
Líneas telefónicas	10890	11110	11597	13834	14683	12679	14216	13624	13843	15092	13888	12449
Ventanilla	15806	14849	13941	17473	16817	15360	17149	14747	15932	16796	14548	13325
Solicitudes derivadas de otros canales (Back)	9608	11671	9293	9802	12540	6783	11955	12039	13032	13824	11828	11194

Fuente: Software autorizador e Información de Gerencia Médica

* Gestionados de forma automática herramienta Software autorizador en el momento de la solicitud directa por las IPSs

- Detalle tramite solicitudes de servicios operación logística en la urgencia 2013

Servicios		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Traslados urgentes	Aero ambulancia	6	13	11	12	15	9	6	6	14	3	2	0
	Ambulancia médica	112	178	212	174	196	223	235	241	235	197	167	148
	Traslados de referencia	82	112	112	136	186	156	155	159	143	141	117	107
Servicio asociado	Servicios médicos a domicilio	2	3	4	7	3	6	1	2	2	1	2	1

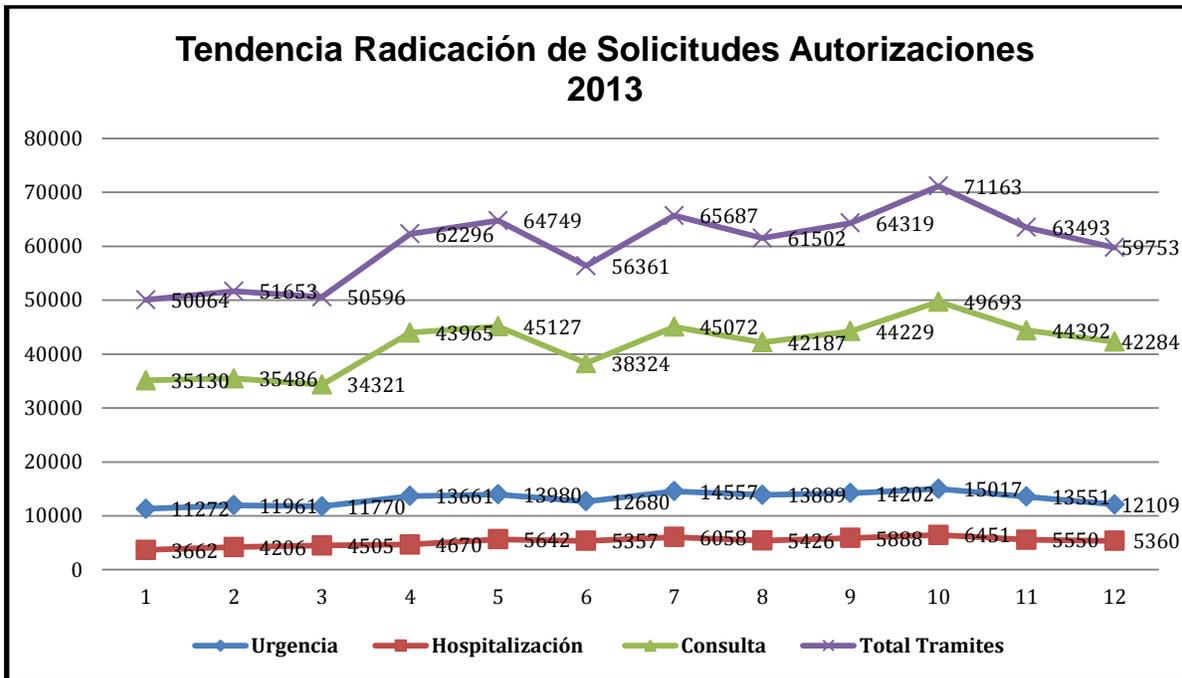
Fuente: Software autorizador e Información de Gerencia Médica

- Detalle tramite solicitudes de servicios operación logística en servicios electivos 2013

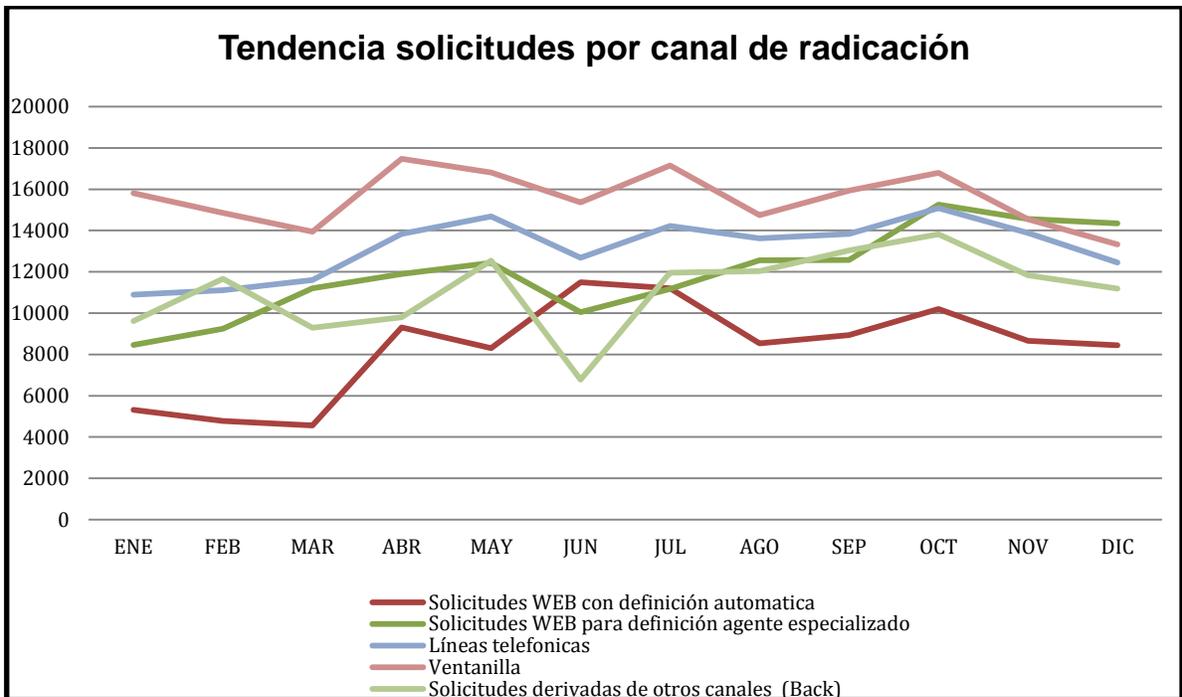
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Traslados terrestres	985	1257	1426	1902	1910	2987	3569	2983	1699	1725	2006	1971
Tiquetes aéreos	186	340	345	365	312	420	483	514	395	434	418	340
Hospedaje	100	114	166	203	218	312	316	216	159	209	181	168

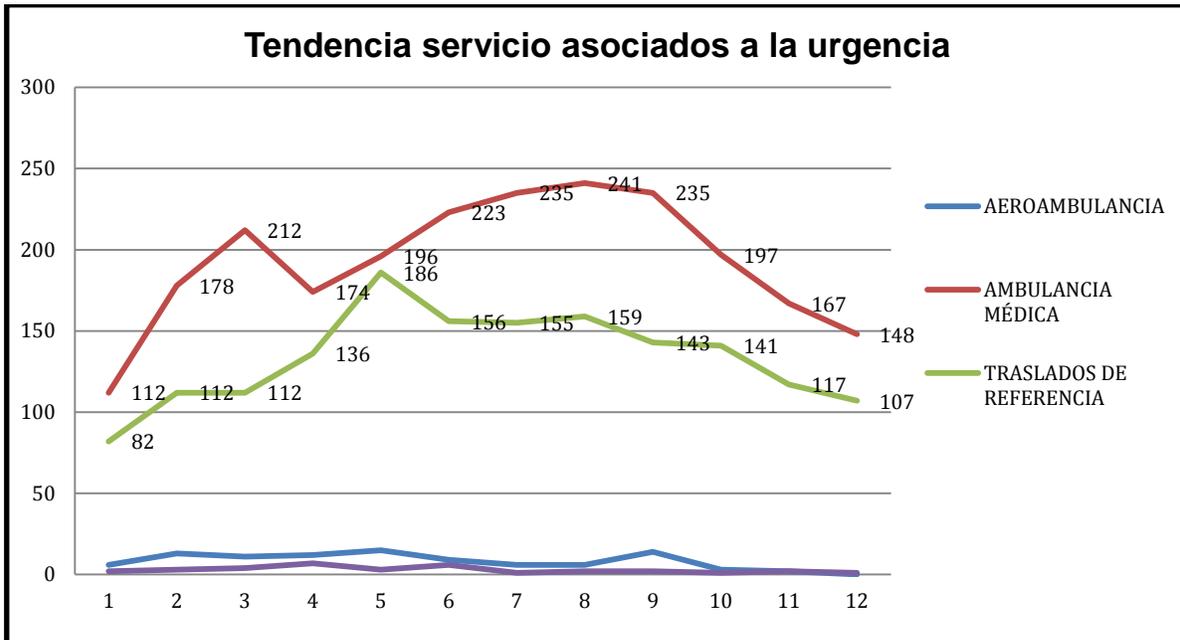
Fuente: Software autorizador e Información de Gerencia Médica

1.3.5. Grafico tendencia de frecuencia de uso de servicios

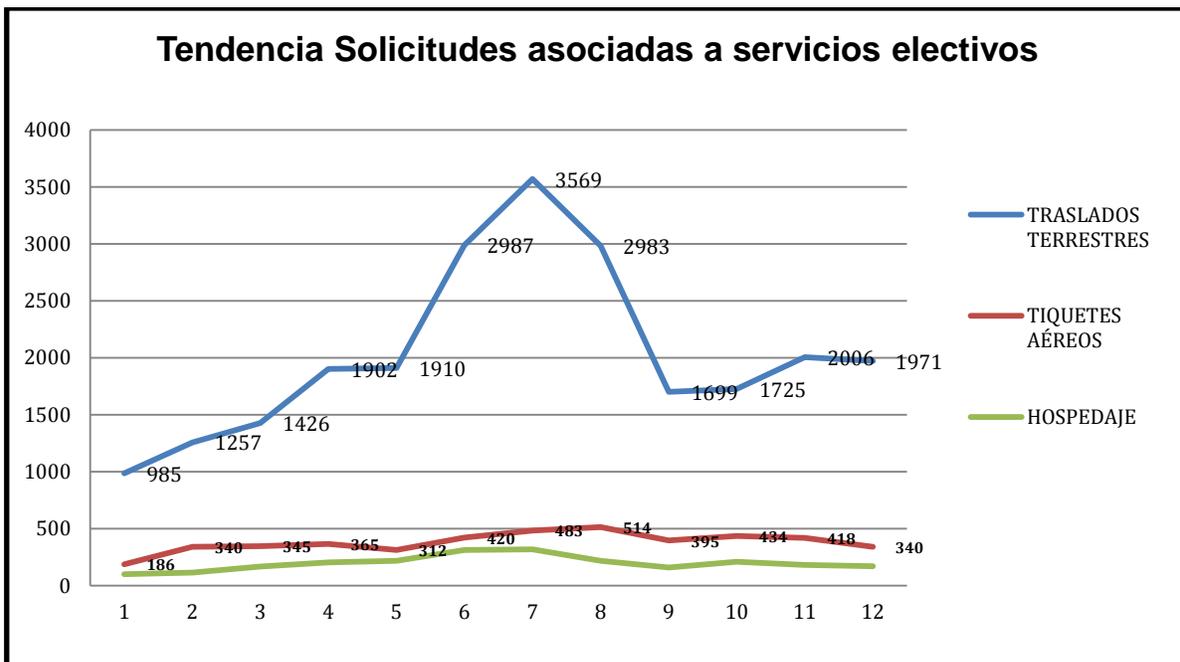


Fuente: Software autorizador e Información de Gerencia Médica





Fuente: Software autorizador e Información de Gerencia Médica



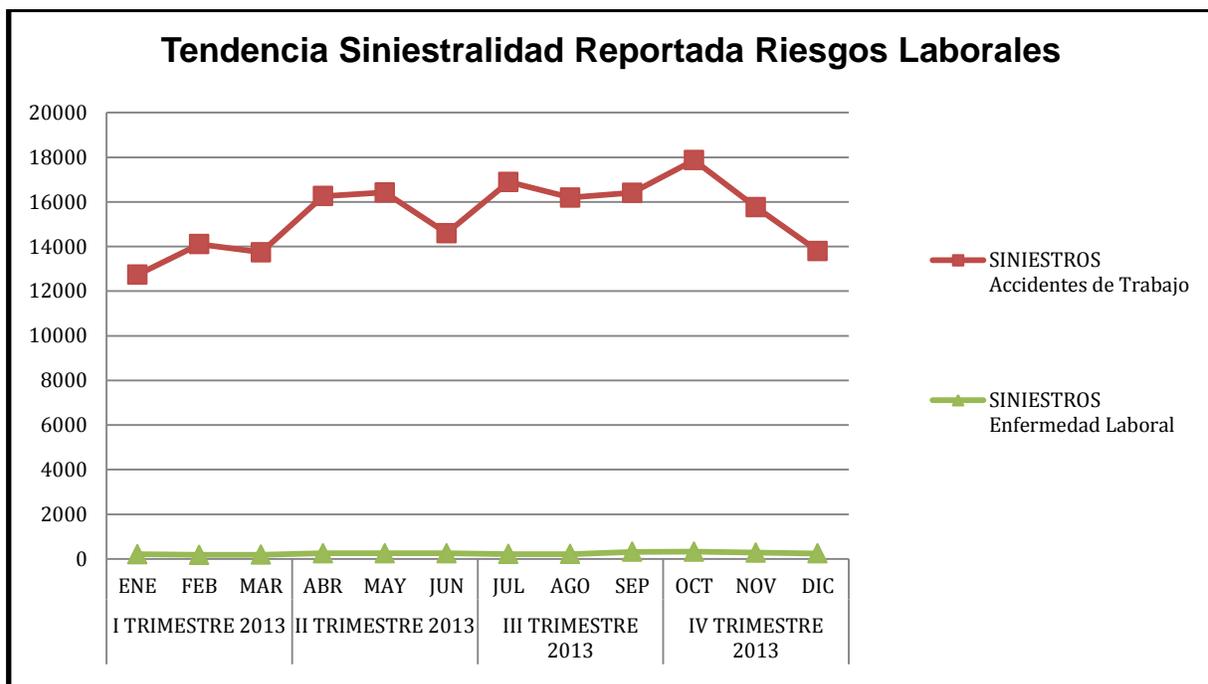
Fuente: Software autorizador e Información de Gerencia Médica

1.3.6. Tendencia de aviso de siniestros por ramo

1. Ramo: Riesgos Laborales

	I TRIMESTRE 2013			II TRIMESTRE 2013			III TRIMESTRE 2013			IV TRIMESTRE 2013		
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
SINIESTROS Accidentes de Trabajo	12734	14106	13742	16258	16421	14594	16889	16191	16410	17868	15767	13798
SINIESTROS Enfermedad Laboral	211	181	189	250	254	252	216	213	313	321	279	246

Fuente: Software autorizador e Información de Gerencia Médica



Fuente: Software autorizador e Información de Gerencia Médica

1. Ramo: Pólizas de Accidentes Personales

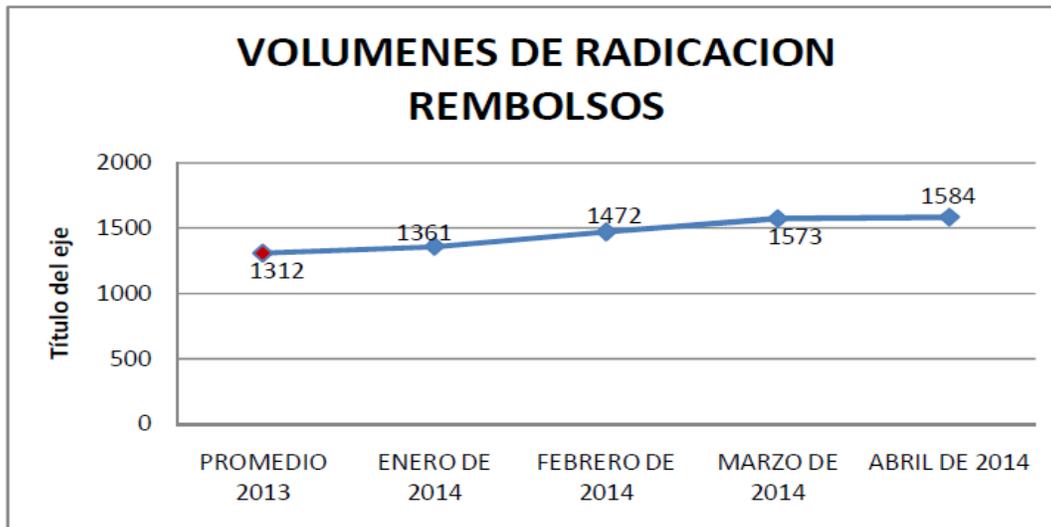
ACCIDENTES PERSONALES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Total Siniestralidad pagada y reservada	188	293	126	98	64	27	262	277	183	242	285	265

Fuente: Software autorizador e Información de Gerencia Médica



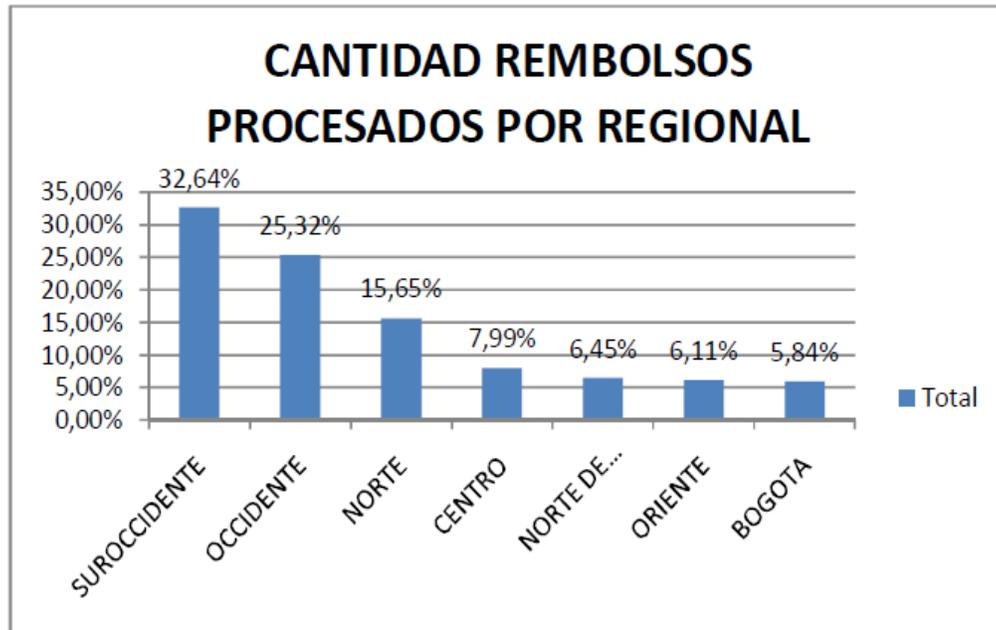
Fuente: Software autorizador e Información de Gerencia Médica

1.3.7. Datos reembolsos



Fuente: Gerencia de indemnizaciones

RUBRO	PARTICIPACION PORCENTUAL
GASTOS DE TRASLADO	95,14%
ASISTENCIA MEDICA, QUIRURGICA, TERAPEUTICA Y FARMACEUTICA	3,35%
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	0,88%
REHABILITACION FISICA Y PROFESIONAL	0,38%
SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNOSTICO	0,13%
PROTESIS Y ORTESIS	0,13%



Fuente Gerencia de indemnizaciones

1.3.8. Red de proveedores contratados por positiva a nivel nacional por departamento por ciudad

A continuación se presenta el consolidado de la red asistencial de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.:

DEPARTAMENTO	URG	HOSP	LAB CLINICO	IMÁGENES DX	AMBUCLANCI A	MEDICAMENTOS	REHABILITACION	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGIA	ATENCION DOMICILIARIA	ESPECIALISTA	ORTESIS Y PROTESIS	APT	HOGAR DE PASO	MEDICINA LABORAL	TOTAL POR DPTO
AMAZONAS	2	1	1	1		3		1								9
ANTIOQUIA	132	49	90	22	43	44	10	43	96	5	9	3	2	1		549
ARAUCA	2	1	1	2		1			2							9
ATLANTICO	15	9	9	7	2	22	1	12	3		3	1	2			86
BOLIVAR	6	4	4	3		7	5	5	1	1	1		1			38
BOYACA	21	7	7	8	9	21	8	9	8				1	1	3	102
CALDAS	12	5	7	7	1	9	3	6	5			1	1			57
CAQUETA	2	2	1	1	1	1	2	3	1		1	1				16
CASANARE	23	20	3	1	18	9	2	5	3	1	1					86
CAUCA	7	4	4	2		5	4	6	3	1			1	1		38
CESAR	10	4	8	4	4	7	4	6	4							51
CHOCO	3	2	2	0	1	1	1		2							12
CORDOBA	33	26	23	1	19	8	4	3	24	1	3		2	1		148
CUNDINAMARCA	103	41	60	31	4	51	33	67	74	9	34	8	10	3	16	544

DEPARTAMENTO	URG	HOSP	LAB CLINICO	IMÁGENES DX	AMBULANCIA	MEDICAMENTOS	REHABILITACION	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGIA	ATENCION DOMICILIARIA	ESPECIALISTA	ORTESIS Y PROTESIS	APT	HOGAR DE PASO	MEDICINA LABORAL	TOTAL POR DPTO
GUAJIRA	17	12	7	2		3	2	5	14		1	1				64
GUAVIARE	1		1	0												2
HUILA	8	1	4	1	1	4	4	3	2		2	1				31
MAGDALENA	9	2	2	8		9	1	7	5		2	1				46
META	8	3	3	2		10	2	11	11			2		1	1	54
NARIÑO	24	7	18	7	5	2	4	8	18	1	2	2				98
NORTE DE SANTANDER	13	8	4	6		8	4	5	3	1	1				2	55
PUTUMAYO	1	1	1	0	1		1	3	9							17
QUINDIO	9	5	5	11		10	4	14	1	1	8					68
RISARALDA	10	4	17	13		19	1	4	2	4	4	1	1			80
SAN ANDRES	2		1	0		1	1		2							7
SANTANDER	17	7	15	6	1	23	18	8	8	3	1	2		1	2	112
SUCRE	8	5	4	0	1	2	17	4	4						1	46
TOLIMA	10	6	7	3	1	9	7	6	4	2		1				56
VALLE	82	18	15	20	1	41	28	65	20	5	5	2			1	303
VICHADA	1	1		1												3
TOTAL GENERAL	591	255	324	170	113	330	171	309	329	35	78	27	21	8	26	2787

2. CAPITULO: INFORMACIÓN GENERAL

2.1. OBJETO

Positiva Compañía de Seguros S.A., a través de sus Vicepresidencias Técnica, de Negocios y de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, está interesada en recibir ofertas para la **CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD.**

Con el objeto de efectuar la contratación de un servicio integral, con un proveedor de Operación Logística que cuente con la disponibilidad de recursos para desarrollar las labores objeto del contrato y lograr cumplir con las especificaciones del servicio descrito, en las condiciones especificadas en este documento. Este servicio se desarrollará a nivel nacional con atención las 24 horas del día, los 365 días del año para garantizar la adecuada prestación de servicios de asistencia integral en salud y su operación logística ya sea por contingencia de siniestros en accidentes de trabajo, enfermedad laboral, accidentes personales, pólizas de salud o demás productos de los ramos autorizados para venta y comercialización en **Positiva Compañía de Seguros S.A.**, garantizando:

- Soporte e Infraestructura para la prestación de los Servicios enfocado en el soporte integral a los clientes de Positiva Compañía de Seguros S.A. y en el cumplimiento de las especificaciones técnicas, de costos y de calidad y la retroalimentación para la mejora permanente de los procesos y sistemas de Positiva.
- Niveles de servicio que se establecerán contractualmente, con indicadores de seguimiento a lo pactado y las correspondientes penalizaciones como consecuencia de un mal desempeño o incumplimiento.

El servicio debe abarcar todos los contactos que se realizarán a través de los siguientes mecanismos: los números telefónicos que dispone Positiva (línea 018000, fija nacional, local y numerales de telefonía celular), correo electrónico, sitio web y otros medios virtuales (Mensajes de texto, chat, aplicaciones, kioskos, APP y fax server) para gestión de solicitudes de asistencia médica y operación logística.

2.2. NORMATIVIDAD APLICABLE

El presente proceso se regirá siguiendo las normas de derecho privado, por lo indicado en el Manual de Contratación de la Compañía en materia de contratación y, en lo pertinente, por las normas civiles y comerciales vigentes.

El régimen jurídico aplicable a la presente Invitación Pública y al contrato que de ella se derive será el previsto en la Constitución Política y al marco legal de las prestaciones

asistenciales que le corresponde otorgar a la Compañía en el aseguramiento de riesgos profesionales como son la Ley 776 de 2002, Decreto 1295 de 1994, Decreto 2309 de 2002, Decreto 1771 de 1994 y el Decreto 4747 de 2007, y todas las normas que modifiquen complementemente o deroguen. En lo pertinente por las normas civiles y comerciales vigentes.

En atención a la cuantía, importancia e impacto a nivel nacional, esta contratación fue sometida a consideración del Comité de Compras y Contratación, en su sesión del 11 de octubre de 2013, quien impartió su aprobación, determinando que el proceso de contratación se adelantara bajo la modalidad de Invitación Pública., de conformidad con lo establecido en el artículo 17 del Manual de contratación de la Compañía.

En se orden de ideas en el presente proceso de contratación se observarán las siguientes reglas:

- Con base en el estudio y documentos previos, el competente ordenará iniciar el proceso de selección.
- POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. publicará, en su página Web, el proyecto de términos de referencia, con el fin de recibir comentarios, sugerencias y solicitudes de aclaración y modificación de los posibles oferentes.
- La apertura del proceso de selección se entiende perfeccionada con la publicación de los términos de referencia definitivos, que podrán contener las modificaciones ofertas por los posibles oferentes, o las que estime convenientes la Compañía.
- Se realizará una Audiencia para la revisión de la matriz de asignación de Riesgos, y en la misma se podrá adelantar la Audiencia de Aclaración de los Términos de Referencia, con el fin de precisar su contenido y alcance y de oír a los interesados.
- El término para presentar ofertas podrá prorrogarse de oficio, por conveniencia o necesidad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Vencido el término para la presentación de ofertas, la compañía procederá a la evaluación de las mismas en las condiciones señaladas en los términos de referencia.
- El periodo de observaciones y réplicas se surtirá de la manera establecida en los correspondientes términos de referencia.
- La adjudicación se surtirá con la comunicación que se efectúe al oferente seleccionado. Sin embargo, la decisión adoptada deberá publicarse en la página web de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. En todo caso podrá realizarse en audiencia con citación de todos los participantes.”

En el proceso deberán observarse además las siguientes disposiciones:

- **Decreto 1295 de 1994** “Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales”
- **Resolución 744 de 2012** “establece el reporte de negación de servicios médicos”.
- **Ley 776 de 2002** “Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales”

- **Resolución 1570 de 2005** “Por la cual se establecen las variables y mecanismos para recolección de información del Subsistema de Información en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones”
- **Ley 1122 de 2007** “Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 4747 de 2007** “Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo y se dictan otras disposiciones”.
- **Resolución 3047 de 2008** “Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007”.
- **Resolución 4331 de 2012** “Por medio de la cual se adiciona y modifica parcialmente la resolución 3047 de 2008 modificada por la resolución 416 de 2009”
- **Ley 1438 de 2011** “Por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1562 de 2012** “Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional”.
- **Decreto Ley 19 de 2012** “ Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”

2.3. PERFIL DEL CONTRATISTA

Podrán participar en este proceso todas las personas jurídicas, nacionales y extranjeras, los consorcios y uniones temporales y demás formas asociativas legalmente constituidas, cuyo objeto social cubra las actividades necesarias para cumplir con el objeto del presente proceso de selección, que no estén incurso en las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades consagradas en el ordenamiento legal Colombiano.

Los oferentes indicarán si su participación es a título de consorcio o unión temporal, y en el último caso señalarán los términos y la extensión de su participación en la presentación de la oferta y en la ejecución del contrato, esto es, indicando cuales de las obligaciones contractuales habrán de ejecutar, e indicando el porcentaje de participación en el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo 1º del artículo 7 de la Ley 80 de 1993, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo de la Positiva Compañía de Seguros S.A.

Los miembros del consorcio o de la unión temporal y demás formas asociativas legalmente constituidas, deberán designar la persona que, para todos los efectos, representará al consorcio o unión temporal y señalarán las reglas básicas que regulen las relaciones entre ellos y su responsabilidad, de conformidad con lo señalado en el parágrafo 1º del artículo 7º de la Ley 80 de 1.993.

Las personas naturales y/o jurídicas integrantes de un consorcio o unión temporal, deben acreditar individualmente la información Tributaria, identificación y Régimen de Impuesto a las Ventas al que pertenecen, así como el Certificado de Existencia y Representación Legal.

En atención a lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 3050 de 1997, los integrantes del consorcio o unión temporal y demás formas asociativas legalmente constituidas, deberán escoger para efectos de pago, en relación con la facturación, una de las siguientes opciones, la misma que deberá manifestarse expresamente y por escrito al momento de la adjudicación del contrato:

- Si la va a efectuar en representación del Consorcio o Unión Temporal uno de sus integrantes, caso en el cual debe informar el porcentaje o valor del contrato que corresponda a cada uno de los integrantes, el nombre, razón social y el número del Nit de cada uno de ellos.
- Si la facturación es en forma separada, cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal, deberá informar la participación en el valor del contrato.
- Si la facturación la va a realizar el consorcio o la unión temporal a nombre propio y en representación de sus miembros (es decir bajo su propio NIT), caso en el cual se debe señalar el porcentaje o valor del contrato que corresponda a cada uno de los integrantes, el nombre de la razón social y el número de identificación tributaria, NIT, de cada uno de ellos. Adicionalmente, en caso de ser el adjudicatario del contrato, deberá adelantar los trámites de expedición del RUT del consorcio o la unión temporal ante la DIAN; documento necesario para los trámites de la legalización del contrato.

Estas facturas deben cumplir con los requisitos señalados en las disposiciones legales y reglamentarias.

2.4. PRESUPUESTO OFICIAL Y PLAN DE CONTRATACION

La fuente de financiación para la ejecución del proyecto se hará con recursos propios y los valores que deban reconocerse por concepto de la ejecución del contrato se harán con cargo a las reservas técnicas, constituidas para cada siniestro y las primas técnicas para Otros gastos de Seguros. El valor incluye IVA si hay lugar. Serán rechazadas las ofertas cuyo valor total exceda el monto oficial estimado.

El Monto del Presupuesto oficial estimado para dar cumplimiento al objeto de la presente Invitación Pública es hasta por el valor de **TREINTA Y DOS MIL TRESCIENTOS QUINCE MILLONES NOVECIENTOS DIECIOCHO MIL QUINIENTOS UN PESOS M/CTE (\$32.315.918.501.oo).**

PRESUPUESTO OFICIAL

CONCEPTO	PRESUPUESTO	FUENTE DE LOS RECURSOS
PRESUPUESTO GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD	(\$32.315.918.501.oo).	Con Cargo a la Reserva y Prima Técnica Otros Gastos de Seguros

El presupuesto incluye los valores correspondientes a los impuestos y demás erogaciones que deben tener en cuenta los oferentes. Los oferentes no podrán exceder el valor del presupuesto oficial, so pena de rechazo de su oferta.

La necesidad de la contratación se encuentra incluida en el Plan Anual de Contratación de la Compañía.

2.5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Para la prestación de los servicios que se contratarán como resultado de esta Invitación Pública se ha establecido un plazo de **treinta y seis meses (36)** contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato. Este plazo podrá prorrogarse según sea requerido por la Compañía.

2.6. CONVOCATORIA VEEDURÍAS CIUDADANAS

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGURO S.A. invita a todos los interesados y a las veedurías ciudadanas para que participen con las recomendaciones escritas y oportunas, en las etapas precontractual, contractual y pos contractual que la Entidad adelanta.

2.7. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Los oferentes no podrán encontrarse incurso dentro de ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad para contratar a que se refieren la Constitución Política, las mencionadas en la Ley 1150 de 2007, la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes. Igualmente no debe estar inscrito en el boletín de Responsables Fiscales vigentes, publicado por la Contraloría General de la Nación de conformidad con el artículo 60 de la Ley 610 de 2000, ni estar sancionado por la Procuraduría General de la Nación, de igual manera no puede estar incurso en investigaciones penales.

2.8. PUBLICIDAD, CONSULTA, RETIRO Y OBSERVACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGURO S.A. realizará la publicidad de la Invitación en su página Web.

Los interesados en hacer observaciones a los presentes términos, podrán hacerlo durante las fechas previstas en el cronograma y a través de cualquiera de las siguientes opciones:

CORREO ELECTRÓNICO

contratacion@positiva.gov.co
jorge.dominguez@positiva.gov.co

Los escritos deberán indicar en el asunto “Observación a la Invitación Pública No. 09 a los términos de referencia **SERVICIOS DE GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**

Las respuestas a la solicitud de aclaraciones serán publicadas a través de la Página Web de la entidad para que sean conocidas por todos los interesados y en ningún caso suspenderán los plazos establecidos en los presentes términos de referencia ni constituirán por si solas modificación de éstos.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. se reserva la discrecionalidad de responder o publicar las observaciones recibidas después de la fecha señalada en el cronograma.

Se entiende para todos los efectos del presente proceso que la única correspondencia oficial y susceptible de controversia será la que se envíe a la Vicepresidencia Técnica de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

En el evento de considerarse la modificación a los términos de referencia ésta se hará mediante adendas, numeradas en forma consecutiva que formarán parte integral de los términos de referencia y serán publicados en la página Web de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

Igualmente, mediante adendas, la Compañía podrá prorrogar el plazo de la presentación de las ofertas. Por lo tanto carecerá de validez las informaciones, modificaciones o aclaraciones suministradas en forma verbal por cualquier servidor de Compañía de Seguros. En caso de Consorcios o de Uniones Temporales, las adendas y la información sobre preguntas y respuestas que sean enviadas al representante legal de los mismos, se consideran como recibidas por todos los integrantes.

Los términos de referencia y las adendas deben ser interpretados como un todo y sus disposiciones no deben ser entendidas de manera separada.

2.9. ACLARACIONES Y MODIFICACIONES A LOS TERMINOS DE REFERENCIA

Las consultas a los Términos de Referencia, deberán formularse a través de los correos electrónicos, contratacion@positiva.gov.co, jorge.dominquez@positiva.gov.co, o por escrito a Avenida Carrera 45 (Autopista Norte) Nro. 94-72, Piso 4, Bogotá, Gerencia Médica de Positiva Compañía de Seguros S.A, indicando el número del proceso de selección y su objeto.

Dentro del plazo comprendido entre la publicación de los términos de referencia definitivos y hasta tres (03) días hábiles antes de la fecha de cierre del proceso de selección, cualquier interesado podrá solicitar por escrito aclaraciones adicionales, las que serán resueltas y debidamente publicadas en la página Web de la Compañía www.positiva.gov.co. Si la respuesta constituye una aclaración o adición a los mismos, la Compañía mediante Adenda, realizará las modificaciones correspondientes, las cuales

harán parte integrante del Pliego de Condiciones, y serán publicadas en la página web de Positiva Compañía de Seguros S.A

En todo caso no podrán expedirse ni publicarse adendas el mismo día en que se tiene previsto el cierre del proceso de selección, ni siquiera para extender el término del mismo.

La publicación de estas adendas sólo se podrá realizar en días hábiles y horarios laborales, es decir los días de lunes a viernes no feriados de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

La información que se proporcione a un interesado, se publicará en la página Web de la Compañía, de tal manera que todos los interesados tengan la misma información.

2.10. APERTURA Y CIERRE DE LA INVITACIÓN

De acuerdo con el Cronograma previsto en estos Términos, del acto de **apertura**, se levantará un acta, en la cual se dejará constancia que se abrió el proceso.

Los sobres que contienen las ofertas serán abiertos en el lugar, fecha y hora señalados para el cierre. En presencia de los oferentes que asistan al acto de cierre se hará apertura de estas ofertas, así como la devolución de aquellas cuya solicitud de retiro se hubiere efectuado dentro del término señalado anteriormente.

Del acto de **cierre** se levantará un acta en la cual se registrará: Nombre de los oferentes, valores totales de las ofertas, identificación de la garantía de seriedad de la oferta (compañía aseguradora, vigencia, valor asegurado) y número de folios de la oferta. Será suscrita por los funcionarios designados por la Entidad y las personas asistentes que deseen hacerlo. Las ofertas originales serán abiertas y rubricadas por funcionarios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGURO S.A.

Cuando lo estime conveniente, el plazo del cierre de la Convocatoria se podrá prorrogar.

2.11. PLAZO PARA LA ENTREGA DE LAS OFERTAS

LUGAR Y FECHA	REGISTRO DE ENTREGA DE OFERTAS
Ver numeral Cronograma	Contendrá: Fecha, hora, nombre o razón social del oferente y nombre de la persona que en nombre o por cuenta de éste ha efectuado materialmente la entrega de la oferta.

Las ofertas deben ser depositadas en el día indicado en el cronograma en la Avenida Carrera 45 No. 94-72. Hasta las **3:00** p.m. Piso 2 en la **Urna** destinada para la presente invitación.

No se recibirán ofertas que lleguen:

- Por correo postal, fax, ni correo electrónico, ni radicada en la oficina de Correspondencia de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Después de la hora señalada en los presentes términos, el día del cierre y que no estén depositados en la Urna definida para tal fin. En estos eventos los sobres respectivos serán devueltos.

Los funcionarios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., en el día y a la hora señalada para el cierre de la Invitación Pública, declararán el cierre de manera pública, de tal forma que los asistentes, oferentes y funcionarios presentes en la diligencia de cierre sean testigos del cierre oficial.

Así mismo, queda claro que para la aplicación de la fecha y hora señaladas, se tendrá como lugar de presentación de las ofertas exclusivamente el lugar indicado en el cronograma de este documento, por tal motivo las ofertas presentadas en una hora después de la aquí señalada, o en un lugar distinto se devolverán en el estado en que fueron presentadas por los oferentes.

Para evitar discrepancias respecto a la puntualidad de la hora de cierre de la invitación, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGURO S.A. utilizará como hora legal para Colombia la suministrada por el Instituto Nacional de Metrología a través de su página WEB. No se recibirán ofertas con posterioridad a la fecha y hora de cierre. Se recomienda a los participantes verificar con anterioridad esta referencia horaria para evitar cualquier incongruencia con las convencionales y organizar su oferta con la debida antelación para evitar contratiempos.

2.12. RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE

El oferente debe examinar cuidadosamente los documentos de la invitación e informarse sobre todas las condiciones y circunstancias que puedan afectar de alguna manera el cumplimiento del objeto de la misma. Con la presentación de la oferta se entenderá que el oferente ha aceptado que los documentos son adecuados, suficientes y están completos para definir el objeto de la futura contratación.

2.13. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS

El oferente presentará su oferta ajustada en todos los aspectos a los presentes términos de referencia y anexará la documentación e información exigida.

Si existiere discrepancia entre cifras y textos, se dará prelación a lo consignado en los textos. En las discrepancias entre textos, que no puedan despejarse con simple raciocinio, prevalecerá el último texto consignado.

Los documentos de la oferta no deben presentar tachaduras, borrones o enmendaduras que den lugar a diferentes interpretaciones o inducir a error, a menos que se haga la salvedad correspondiente, mediante confirmación con la firma del oferente o en su defecto, validada(s) en la carta de presentación de la oferta. Sin este requisito las enmiendas no se considerarán válidas.

Las ofertas deberán ser presentadas impresas y foliadas consecutivamente en orden ascendente. En la carta de presentación deberá indicarse el número total de folios, el valor de su oferta y un índice donde se relacione el contenido total de la oferta.

La oferta debe presentarse en cinco (5) cuadernillos separados que detallen los siguientes temas y en el orden que a continuación se establece:

- Información General, Jurídica y Requisitos S&SOA
- Información Financiera
- Oferta Técnica de Servicios logísticos y Asistencia Médica
- Oferta Técnica de Infraestructura y Tecnología
- Oferta Económica

La oferta deberá ser presentada en original y una (1) copia así:

- Un sobre cerrado y marcado ORIGINAL, de la oferta, con todos los documentos y anexos relacionados.
- Un (1) sobre cerrado y marcado como COPIA, las cual contendrán una copia exacta de la oferta original.
- Cada sobre deberá estar cerrado y rotulado de manera que se identifique el nombre y número de la invitación, el nombre del oferente, su dirección y teléfono y el contenido del sobre según sea: ORIGINAL o COPIA. En caso de que haya discrepancias entre el original y la copia, prevalecerá lo que diga el original.
- Las ofertas deberán referirse y sujetarse a todos y cada uno de los puntos contenidos en los Términos de Referencia.
- Las fotocopias que se anexas a las ofertas deberán ser completamente legibles.
- Medios magnéticos que contengan la información financiera, técnica y económica. Si existieran discrepancias entre la información de los medios magnéticos y la impresa, primará la segunda.
- La oferta debe contener el nombre o razón social, residencia, domicilio comercial, teléfonos, correo electrónico y fax del oferente.
- La oferta, tanto el original como la copia, deberá llevar el nombre del oferente, la firma y antefirma del Representante Legal o de la persona autorizada para presentarla.
- La oferta deberá ser presentada en idioma español, incluidos todos los anexos y documentos que se solicitan.
- El precio total de la oferta se indicará en números y en letras, incluyendo todos los costos directos e indirectos para la ejecución del contrato, tales como gastos de legalización, impuestos, pago de personal, viáticos y gastos de transporte, compra de materiales, utilidad, etc. En caso de discrepancia entre el valor consignado en número y el señalado en letras, se tomará este último.

Los presentes términos de referencia incluyen los Anexos que deberán diligenciar completamente los oferentes, a efectos de suministrar la información necesaria para la evaluación de la oferta. Los Anexos también deben ser entregados en medios magnéticos, preferiblemente en la aplicación utilizada para su publicación y sin restricción para impresión y/o copia de textos.

2.14. OFERTAS PARCIALES Y ALTERNATIVAS

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. no aceptará ofertas parciales ni alternativas para la **GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD.**

2.15. PRUEBA Y EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Al presentar oferta, el Oferente acepta la totalidad de los Términos de Referencia y exigencias previstas en los documentos de la presente invitación; las salvedades, y/o condicionamientos darán lugar a que la oferta no sea elegible.

Por la sola presentación de la oferta se considera que el Oferente ha estudiado en forma completa las especificaciones, anexos y demás documentos del proceso; que recibió las aclaraciones necesarias por parte de la Compañía, sobre inquietudes o dudas previamente consultadas y aceptan que estos Términos de Referencia son completos, compatibles y adecuados para identificar los trabajos que se contratarán, que están enterados a satisfacción en cuanto al alcance del servicio y que han tenido en cuenta todo lo anterior para fijar los precios, plazos y demás aspectos de su oferta, necesarios para la debida ejecución.

El Oferente entiende y acepta que, en el evento de resultar favorecido con la adjudicación y suscriba el contrato correspondiente, en su calidad de Contratista asume todas las obligaciones necesarias para el debido cumplimiento del objeto de este encargo, y en especial debe actuar con toda la diligencia y cuidado que le son propias a la naturaleza del contrato, de conformidad con el artículo 1603 del Código Civil y normas concordantes.

La circunstancia que el Oferente con el que se celebre el contrato objeto del presente proceso, no haya estudiado o verificado toda la información que pueda influir en la determinación de su oferta, no lo eximirá de la obligación de asumir las responsabilidades que le correspondan, ni le dará derecho a reclamaciones, reembolsos o ajustes de ninguna naturaleza.

2.16. ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

Forman parte de los presentes Términos de Referencia los Estudios y documentos previos definitivos adelantados por la Compañía, los cuales harán parte integrante de los Términos de Referencia.

Así mismo forma parte de los Términos de Referencia, la matriz de tipificación de riesgos previsible identificados, la cual será objeto de revisión por parte de la Compañía, y, los documentos que contengan especificaciones técnicas necesarias para el proceso de selección, el borrador de la minuta de contrato, el presupuesto oficial, las observaciones que realicen los interesados con anterioridad al cierre del proceso de selección y su correspondiente respuesta.

2.17. INSTRUCCIÓN PRELIMINAR

El oferente no podrá estar incurso dentro de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en el ordenamiento legal colombiano, para contratar con el Estado.

El oferente deberá conocer los Términos de Referencia y las normas que regulan la contratación de las entidades públicas y en especial todos los aspectos que puedan influir en la elaboración de su oferta.

Los oferentes están en la obligación de actuar objetiva e imparcialmente; por lo que en todo momento deberán primar los intereses de la Compañía; asegurando así no incurrir en conflicto de intereses. En consecuencia, los oferentes evitarán dar lugar a situaciones en que se pongan en conflicto con sus obligaciones previas o vigentes, con respecto a las actividades que desarrollan o desarrollarán con terceros en ejercicio de su actividad profesional y/o comercial, o con su futura participación en el proceso de selección o en la ejecución de otros contratos. Por lo anterior, el oferente al momento de presentar su oferta, deberá declarar que él, sus directivos y el equipo de trabajo, con el que se ejecutará el objeto contractual, no se encuentra incurso en conflicto de intereses.

2.18. VIGENCIA DE LA OFERTA Y GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Las ofertas y la garantía de seriedad de la oferta deberán tener una vigencia mínima de noventa (90) días calendario, contados a partir del momento de presentación de la oferta hasta la aprobación de las garantías que amparan los riesgos propios de la etapa contractual.

Por solicitud de la Compañía, el Oferente prorrogará el término de validez de su oferta y de la póliza de garantía de seriedad.

2.19. INFORMACIÓN SUMINISTRADA

Positiva Compañía de Seguros S.A, de conformidad con lo dispuesto el Artículo 83 de la Constitución Política, presume que toda la información que el oferente allegue al proceso de selección es veraz, y corresponde a la realidad. No obstante, la Compañía podrá verificar la información suministrada por el oferente y hacer las correcciones aritméticas que considere necesarias.

El oferente responderá de conformidad con las normas legales establecidas para el efecto, por incurrir en prohibiciones, develar información reservada y/o suministrar información falsa.

NOTA: Los documentos o información suministrada por el oferente, no requerida por la entidad, que no sea necesaria para la habilitación de la oferta o para su evaluación, se tendrá por no presentada.

2.20. APERTURA Y PUBLICACION DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS

El acto de apertura de la Invitación Pública, se entenderá perfeccionado con la publicación de los **Términos de Referencia Definitivos**, en la fecha señalada en el CRONOGRAMA los cuales serán publicados en la página www.positiva.gov.co, en el aparte de Contratación, Procesos de Contratación, invitaciones públicas.

Los Términos de Referencia podrán incluir los temas planteados en las observaciones presentadas al Proyecto de Términos de Referencia, siempre que se estimen relevantes.

La información contenida en éstos sustituye totalmente cualquier otra que Positiva Compañía de Seguros S.A o sus funcionarios pudieran haber suministrado en forma preliminar a los oferentes en este proceso de Invitación Pública.

Se diligenciarán dos formatos:

1. Recepción ofertas identificado con el código SG-RE-RPIC-02, este formato deberá diligenciarlo la persona que haga el depósito de la oferta en la urna dispuesta para el efecto.
2. Apertura de ofertas identificado con el código SG-RE-ADP-02, este formato deberá diligenciarlo un servidor de POSITIVA de acuerdo con los datos solicitados en el mismo y una vez se haga la apertura de la oferta frente a los asistentes que se queden al momento del cierre, deberá ser suscrito por los servidores de Positiva que asisten al cierre y podrá ser firmado por los terceros asistentes que asisten al mismo.

2.21. PLAZO DEL PROCESO DE LA SELECCIÓN

El plazo del presente proceso de selección es el comprendido entre el día de publicación de los Términos de Referencia Definitivos y la fecha de cierre para la presentación de ofertas, conforme a lo establecido en el CRONOGRAMA.

2.22. OFERTA CON VALOR ARTIFICIALMENTE BAJO

Si de acuerdo con la información obtenida por la Compañía, el valor de una oferta parece artificialmente bajo, ésta deberá requerir al oferente para que explique las razones que

sustentan el valor ofrecido. Analizadas las explicaciones, las dependencias respectivas, deben recomendar rechazar la oferta o continuar con el análisis de la misma en la evaluación de las ofertas.

Cuando el valor de la oferta sobre la cual la Compañía tuvo dudas sobre su valor, responde a circunstancias objetivas del oferente y de su oferta que no ponen en riesgo el cumplimiento del contrato si éste es adjudicado a tal oferta, Positiva Compañía de Seguros S.A, continuará con su análisis en el proceso de evaluación de ofertas.

El valor a ofertar no podrá ser inferior al 90% del presupuesto oficial estimado, es decir no podrá estar por debajo de **VEINTINUEVE MIL OCHENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS VEINTISEIS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS M/CTE (\$29.084.326.651)**.

2.23. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

En caso de que Positiva Compañía de Seguros S.A, decida efectuar la adjudicación en Audiencia pública, ésta se realizará de acuerdo con las siguientes reglas:

- En la audiencia los oferentes pueden pronunciarse sobre las respuestas dadas por la Compañía a las observaciones presentadas respecto del informe de evaluación, lo cual no implica una nueva oportunidad para mejorar o modificar la oferta. Si hay pronunciamientos que a juicio de Positiva Compañía de Seguros S.A requieren análisis adicional y su solución puede incidir en el sentido de la decisión a adoptar, la audiencia puede suspenderse por el término necesario para la verificación de los asuntos debatidos y la comprobación de lo alegado.
- Se concederá el uso de la palabra por una única vez al oferente que así lo solicite, para que responda a las observaciones que sobre la evaluación de su oferta hayan hecho los intervinientes.
- Toda intervención debe ser hecha por la persona o las personas previamente designadas por el oferente, y estar limitada a la duración máxima que la Compañía haya señalado con anterioridad.
- Terminadas las intervenciones de los asistentes a la audiencia, se procederá a adoptar la decisión que corresponda.

La adjudicación del presente proceso de Invitación Pública se hará en forma total, en consecuencia, los oferentes deben presentar su oferta de la misma manera, so pena de rechazo del ofrecimiento.

El acto de adjudicación es irrevocable, obliga a la Compañía y al adjudicatario y no tendrá recursos por la vía gubernativa. Su impugnación procede mediante el ejercicio de las acciones judiciales que correspondan.

No obstante lo anterior, si dentro del plazo comprendido entre la adjudicación del contrato y la suscripción del mismo, sobreviene una inhabilidad o incompatibilidad o si se

demuestra que el acto se obtuvo por medios ilegales, este podrá ser revocado, caso en el cual Positiva Compañía de Seguros S.A podrá adjudicar el contrato, dentro de los quince (15) días siguientes, al oferente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su oferta sea igualmente favorable para la entidad.

2.24. TERMINO PARA LA SUSCRIPCIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO

El Oferente seleccionado dispondrá de un término máximo de cuatro (4) días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación del acto de adjudicación, para la firma del contrato y legalización del contrato, contados a partir de la suscripción, previa presentación de la garantía única.

Se podrá prorrogar dichos plazos antes de su vencimiento y por un término total no mayor de la mitad al inicialmente fijado, siempre que las necesidades de la Compañía así lo exijan.

Si el adjudicatario no suscribe el contrato dentro del término citado, quedará a favor de la Compañía, en calidad de indemnizatorio el valor del depósito o garantía constituidos para responder por la seriedad de la oferta, sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de perjuicios causados y no cubiertos por el valor del depósito o garantía.

En este evento, mediante acto administrativo debidamente motivado, podrá adjudicar el contrato dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, al Oferente que haya quedado en segundo lugar, siempre y cuando su oferta sea igualmente favorable para Positiva Compañía de Seguros S.A

2.25. DECLARATORIA DE DESIERTA DEL PROCESO DE SELECCIÓN.

Cuando no se presente oferta alguna, o ninguna de ellas se ajuste a los Términos de Referencia, o en general cuando existan factores que impidan la selección objetiva, la Invitación Pública se declarará desierta dentro del mismo término señalado para adjudicación; reservándose la Compañía el derecho a iniciar un nuevo proceso de Invitación Pública.

2.26. DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR

Los documentos otorgados en el exterior, que no estén en idioma castellano, deberán presentarse legalizados y acompañados de una traducción oficial a dicho idioma.

Los documentos otorgados en el exterior deberán presentarse legalizados o apostillados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia, en especial en los artículos 65 y 259 del Código de Procedimiento Civil, artículo 480 del Código de Comercio, en el inciso 2º, numeral 22.4, del artículo 22 de la Ley 80 de 1.993 y en la Resolución 2201 del 22 de julio de 1997 proferida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.

NOTA: Los documentos emitidos en el exterior, que requieran vigencia según los presentes términos de referencia, podrán tener una vigencia no superior a 60 días anteriores a la fecha de cierre del presente proceso.

2.26.1. Consularización

Según lo previsto por el Artículo 480 del Código de Comercio, los documentos otorgados en el exterior se autenticarán por los funcionarios competentes para ello en el respectivo país, y la firma de tales funcionarios lo será a su vez por el cónsul colombiano o, a falta de éste, por el de una nación amiga, sin perjuicio de lo establecido en convenios internacionales sobre el régimen de los poderes.

Tratándose de sociedades, expresa el citado artículo del Código de Comercio que “al autenticar los documentos a que se refiere este artículo, los cónsules harán constar que existe la sociedad y ejerce su objeto conforme a las leyes del respectivo país”.

Surtido el trámite señalado en el presente numeral, estos documentos deben ser presentados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia (Oficina de Legalizaciones, Transversal 17 No. 98-55, Bogotá, D.C.) para la correspondiente legalización de la firma del cónsul y demás trámites pertinentes.

2.26.2. Apostille

Cuando se trate de documentos de naturaleza pública otorgados en el exterior, de conformidad con lo previsto en la Ley 455 de 1998, no se requerirá del trámite de consularización señalado, siempre que provengan de uno de los países signatarios de la Convención de La Haya del 5 de octubre de 1961, sobre abolición del requisito de legalización para documentos públicos extranjeros. En este caso, sólo será exigible la apostille, trámite que consiste en el certificado mediante el cual se avala la autenticidad de la firma y el título en que actúa la persona firmante del documento; trámite que se surte ante la autoridad competente en el país de origen.

Si la apostilla está dada en idioma distinto del castellano, deberá presentarse acompañada de una traducción oficial a dicho idioma y la firma del traductor legalizada de conformidad con las normas vigentes.

2.27. RESERVA DE DOCUMENTOS

De conformidad con lo señalado en los numerales 2º y 3º del Artículo 24 de la Ley 80 de 1993, las personas interesadas en los procesos contractuales pueden conocer y controvertir los conceptos y las decisiones que tomen las entidades públicas, y para ello pueden examinar los expedientes, en este mismo sentido, el Artículo 74 de la Constitución Nacional dispone que “*toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establece la ley*”.

Por lo anterior, todos los documentos que contenga la oferta son públicos a excepción de aquellos que Constitucional y legalmente tengan la calidad de reservados y en especial los determinados en el artículo 583 del Estatuto Tributario.

No obstante lo anterior, la Compañía, no suministrará información a terceros sobre el contenido de las ofertas recibidas, antes del cierre del proceso contractual.

2.28. ASPECTOS ECONÓMICOS

El oferente deberá presentar una oferta económica teniendo en cuenta lo siguiente:

- Serán por cuenta del contratista y se consideran incluidos como parte integral del precio todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones que se originan en desarrollo del contrato, sean estos de carácter Nacional, Departamental, Distrital o Municipal (incluido el de timbre, si hay lugar).
- El único impuesto que debe estar claramente discriminado en la oferta y posteriormente en las facturas de cobro, es el impuesto sobre las ventas (I.V.A.). En todo caso, si el oferente no lo considera, se entenderá, que el precio ofrecido lo incluye y, no reconocerá así ningún valor adicional por este concepto.
- POSITIVA COMPAÑÍA DE SEUROS S.A. efectuará la verificación aritmética de las operaciones. En caso de presentarse error, el valor corregido se tomará como valor propuesto. En caso de existir discrepancia entre el valor unitario y el valor total, se tomará para todos los efectos, el valor unitario, sin exceder en ningún caso el presupuesto total estimado para la contratación.

2.29. CAPACIDAD FINANCIERA

Para este numeral se debe tener presente:

- Toda la información financiera deberá ser presentada en moneda legal Colombiana.
- Cuando la Información sea expresada en miles se debe indicar tal condición.
- En caso de discrepancia entre la información contenida en la declaración de renta y la información contenida en los estados financieros, solicitará las aclaraciones al oferente.
- Los integrantes de los Consorcios o uniones temporales presentarán los Estados Financieros en forma independiente.
- Para el caso de las personas naturales y jurídicas extranjeras que tengan domicilio o sucursal en Colombia, la contabilidad se aportará con sujeción a las leyes nacionales.

2.30. CAUSALES DE RECHAZO DE LAS OFERTAS

Una oferta será admisible o habilitada para participar en el proceso cuando haya sido presentada oportunamente en el lugar y dentro del plazo establecido en los Términos de Referencia, se encuentre ajustada a los mismos y no se encuentre comprendida en uno de los siguientes casos que dan lugar al rechazo de la oferta:

- Cuando el objeto social del oferente o de los miembros del Consorcio o Unión Temporal no corresponda al objeto del proceso.

- Cuando el oferente no presente, dentro del plazo establecido para la presentación de ofertas, el documento de constitución del consorcio o unión temporal u otras formas asociativas permitidas por la ley.
- Cuando el oferente no presente, dentro del plazo establecido para la presentación de ofertas, el respectivo poder, cuando esta sea presentada a través de apoderado.
- Cuando el Representante Legal requiera autorización para presentar la oferta y para celebrar el contrato en el evento de resultar adjudicatario del mismo, y la misma no sea aportada dentro del plazo establecido para la presentación de ofertas.
- Cuando se encuentre o compruebe que el oferente está incurso en alguna de las inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones previstas en la Constitución o en la Ley o tenga conflicto de intereses para celebrar el contrato.
- Cuando se presente la oferta sometida al cumplimiento de cualquier condición o modalidad que represente un condicionamiento para la Compañía.
- Cuando el oferente se encuentre incurso en alguna de las causales de disolución o liquidación, en el evento de que se trate de persona jurídica.
- Cuando se presenten en forma incompleta o no cumplan con las disposiciones legales y las reglas de los presentes Términos de Referencia.
- Cuando se compruebe que la información suministrada es contradictoria o no corresponda en algún aspecto a la verdad o sea artificiosamente incompleta.
- Cuando el Oferente habiendo sido requerido por Positiva Compañía de Seguros S.A para aportar documentos, suministrar información o realizar aclaraciones, no los allegue dentro del término fijado para el efecto en la respectiva comunicación, o habiéndolos aportado, no esté acorde con las exigencias establecidas en los Términos de Referencia.
- Cuando una vez el oferente requerido para subsanar, con la información o documentación allegada se mejore la oferta.
- Cuando el mismo Oferente presente varias ofertas por sí o por interpuesta persona (en consorcio, unión temporal o individualmente).
- Cuando el representante legal o los representantes legales de una persona jurídica ostenten igual condición en una u otra firma que también participe en el presente proceso de selección.
- Cuando la oferta sea presentada de forma parcial o incompleta, o se deje de incluir información o documentos que de acuerdo con los Términos de Referencia, se consideren necesarios tanto para la presentación como para la comparación de las ofertas.
- Cuando no se presente la garantía de seriedad de forma simultánea con la oferta.
- Cuando no se cumpla en debida forma con las condiciones técnicas y jurídicas solicitadas en los presentes términos de referencia.
- Cuando el oferente no cumpla con los indicadores financieros exigidos en estos Términos de Referencia.
- Cuando la Capacidad Organizacional del oferente no cumpla con lo establecido en los Términos de Referencia
- Cuando el valor de la oferta reportado antes de IVA, supere el valor del presupuesto oficial.
- Cuando el valor de la oferta (IVA Incluido) supere el valor del presupuesto oficial con IVA.

- Cuando el valor corregido de la oferta supere el valor total del presupuesto oficial.
- Cuando el valor de la oferta sea considerado artificialmente bajo, de conformidad con el precio previamente establecido, por los funcionarios evaluadores, y una vez requerido el oferente, no justifique objetivamente el valor.
- Cuando el Oferente se encuentre reportado en el Boletín de Responsables Fiscales (Artículo 60, Ley 610 de 2000).
- Las demás señaladas en los Términos de Referencia

2.31. ACLARACIONES A LAS OFERTAS PRESENTADAS

Dentro del más estricto respeto por el tratamiento igualitario a los Oferentes, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., podrá solicitar a todos o a cualquiera de ellos las aclaraciones o informaciones que estime pertinente, a fin de despejar cualquier punto dudoso o equívoco de las ofertas.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A se reserva el derecho de analizar las respuestas de los Oferentes en estos casos y de evaluar si ellas aclaran o explican lo solicitado. Estas aclaraciones o explicaciones no servirán para adicionar o modificar la oferta. Tomará de las aclaraciones y explicaciones únicamente los aspectos que satisfagan su interés de aclaración.

2.32. CRONOGRAMA

ACTO	FECHA
<i>Publicación de los pre-términos de referencia</i>	<i>6 de mayo de 2014</i>
<i>Recepción de observaciones a los pre-términos</i>	<i>Hasta el 13 de Mayo de 2014</i>
<i>Apertura y Publicación de los términos definitivos</i>	<i>29 de Mayo de 2014</i>
<i>Audiencia de aclaración a Términos de Referencia y Revisión Matriz de Asignación de Riesgos</i>	<i>5 de junio de 2014, Avenida Carrera 45 No. 94-72. 9:00 a.m. Piso 2</i>
<i>Recepción de ofertas y cierre de la invitación</i>	<i>19 de Junio de 2014, Avenida Carrera 45 No. 94-72. Hasta las 3:00 p.m. Piso 2 en la Urna destinada para la presente invitación.</i>
<i>Habilitaciones Jurídica, Financiera y Técnica (Visita de verificación)</i>	<i>20 al 27 de Junio de 2014</i>
<i>Publicación de habilitaciones</i>	<i>1 de Julio de 2014</i>
<i>Observaciones a las habilitaciones Jurídica, Financiera y Técnica</i>	<i>2 de julio al 7 de Julio de 2014</i>
<i>Respuesta a las Observaciones de las habilitaciones</i>	<i>14 de Julio de 2014</i>
<i>Evaluación Técnica y Económica</i>	<i>Del 14 al 17 de Julio de 2014</i>
<i>Publicación resultado evaluaciones</i>	<i>18 de Julio de 2014</i>

<i>Observaciones a la evaluación Técnica y Económica</i>	<i>Del 21 al 23 de Julio de 2014</i>
<i>Adjudicación de contrato</i>	<i>25 de Julio de 2014</i>
<i>Firma de contrato</i>	<i>Del 25 hasta el 30 de Julio de 2014</i>

2.33. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

En todas las actuaciones derivadas de las estipulaciones de los presentes Términos de Referencia y del contrato que forma parte del mismo, el oferente obrará con la transparencia y la moralidad que la Constitución Política y las leyes consagran.

Si Positiva Compañía de Seguros S.A, comprobare hechos constitutivos de corrupción por parte de un oferente durante el proceso de selección, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar, podrá rechazar la respectiva oferta.

2.34. VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS HABILITANTES

Positiva Compañía de Seguros S.A, a través de las dependencias correspondientes, realizará el análisis jurídico, financiero, organizacional y técnico de las ofertas, con el fin de determinar, de acuerdo con la ley y las exigencias de los Términos de Referencia, cuales son admisibles o habilitadas para participar en el proceso de Invitación Pública.

Las ofertas serán verificadas en cuanto a los requisitos habilitantes, teniendo en cuenta los criterios que se enuncian a continuación:

CAPACIDAD JURÍDICA – REQUISITOS S&SOA: Habilitado/No Habilitado

CAPACIDAD FINANCIERA: Habilitado/No Habilitado

ASPECTOS TECNICOS: Habilitado/No Habilitado

Serán calificadas como habilitadas, las ofertas que obtengan en todos los criterios de verificación el concepto de “HABILITADO”.

3. CAPITULO: REQUISITOS HABILITANTES DE CONTRATACIÓN

3.1. VERIFICACIÓN INFORMACION GENERAL, JURIDICA Y REQUISITOS S&SOA. Factor habilitador, Sin puntaje

Positiva, realizará una verificación del cumplimiento de los requisitos de orden general, legal, normativos, de seguridad, salud ocupacional y ambiente, estipulados en los presentes términos, verificando el estricto cumplimiento de los requisitos exigidos. Para este efecto se emitirá concepto dando a conocer en forma explícita aquella(s) oferta(s) que cumple(n) y la(s) que no cumple(n).

De conformidad con lo anterior, si una oferta no cumple con los requisitos exigidos, determinará la causal de rechazo de la misma y su consecuente exclusión de ser considerada para la adjudicación, sin perjuicio de que la respectiva oferta sea estudiada en los demás factores previstos en este capítulo.

Los documentos de la oferta deben presentarse en el siguiente orden y serán de obligatorio cumplimiento:

3.1.1. Carta de Presentación de la Oferta

Aportar la Carta de Presentación de la Oferta (**ANEXO 1**), firmada por el Representante Legal del Oferente indicando todos los datos requeridos. En el caso de Consorcios, Uniones Temporales u otra forma asociativa permitida por la Ley Colombiana, deberá estar firmada por el representante designado

Se debe tener en cuenta:

- El documento hace parte integral de la propuesta y debe venir firmado.
- En caso que la información y soportes suministrados en la oferta no coincidan con la condición o naturaleza (Persona Jurídica, Consorcio y/o Unión Temporal) con que fue suscrito el anexo 1, este se tendrá como no presentado.
- Cuando la carta de presentación de la oferta no guarde concordancia con lo manifestado en la oferta económica, predominará la información contenida en la carta de presentación de la oferta.

3.1.2. Registro Único Tributario

El oferente debe allegar el Registro Único Tributario vigente con base en la reforma tributaria de diciembre de 2012.

3.1.3. Certificado de Existencia y Representación Legal

Personas Jurídicas Colombianas: Debe anexar el Certificado de Existencia y Representación Legal expedidos por la autoridad competente, con los siguientes requisitos:

- Fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, anteriores a la fecha de cierre de esta Invitación. Cuando se prorrogue la fecha de cierre esta certificación tendrá validez con la primera fecha de cierre.
- El término de duración de la sociedad no podrá ser inferior al del plazo de ejecución y liquidación del contrato y cinco (5) años más. La sociedad deberá haberse constituido con dos o más años de anterioridad, contados a partir de la fecha de cierre de la presente invitación.
- En caso que el Representante Legal tenga restricciones para contraer obligaciones en nombre de la sociedad debe adjuntar el documento de autorización expresa del órgano social competente, en el cual conste que está facultado para presentar la oferta y firmar el contrato hasta por el valor del presupuesto oficial estimado.
- En el caso de los Consorcios y Uniones Temporales el Representante Legal de cada una de las personas jurídicas que los integren, deben presentar este documento con los requisitos anteriores.

Persona jurídica extranjera sin sucursal en Colombia:

- Acreditar su existencia y representación legal, para lo cual deberá presentar un documento expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio, expedido por lo menos dentro de los sesenta (60) días calendario anteriores a la fecha de cierre del proceso, en el que conste su existencia, objeto, fecha de constitución, vigencia, nombre del representante legal de la sociedad o de la persona o personas que tengan la capacidad para comprometerla jurídicamente y sus facultades, señalando expresamente, si fuere el caso, que el representante no tiene limitaciones para presentar la oferta.
- En el evento en que conforme a la jurisdicción de incorporación del Interesado extranjero no hubiese un documento que contenga la totalidad de la información, presentarán los documentos que sean necesarios para acreditar lo solicitado en el presente numeral expedidos por las respectivas autoridades competentes.
- Si en la jurisdicción de incorporación no existiese ninguna autoridad o entidad que certifique la información aquí solicitada, el oferente extranjero deberá presentar una declaración juramentada de una persona con capacidad para vincular y representar a la sociedad en la que conste: Que no existe autoridad u organismo que certifique lo solicitado en el presente numeral; y que la capacidad para vincular y representar a la sociedad de la persona que efectúa la declaración y de las demás personas que puedan representar y vincular a la sociedad, si las hay.
- Acreditar que su objeto social principal o complementario permite la celebración y ejecución del Contrato, para lo cual presentará un extracto de sus estatutos sociales o un certificado del representante legal o funcionario autorizado. Para estos efectos, la autorización se entiende contenida dentro de las autorizaciones generales otorgadas para comprometer a la sociedad.
- Acreditar la suficiencia de la capacidad de su representante legal o de su apoderado especial en Colombia para la suscripción del Contrato, para lo cual presentará un extracto de sus estatutos sociales o un certificado del representante legal o funcionario autorizado.

- Acreditar que su duración es por lo menos igual al plazo del contrato y dos (2) años más, para lo cual presentará un extracto de sus estatutos sociales o un certificado del representante legal o funcionario autorizado.

3.1.4. Autorización del órgano social competente

Copia del acta o del extracto del acta del órgano directivo de la sociedad que autorice a su Representante Legal para participar en el presente proceso y suscribir el contrato, en el caso en que, de acuerdo con el Certificado de Existencia y Representación Legal tenga limitaciones para contraer alguna obligación.

3.1.5. Certificado de inscripción, clasificación y calificación – Registro Único de Proponentes

El proponente deberá anexar el certificado del Registro Único de Proponentes expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio principal con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, anteriores a la fecha de cierre de esta Invitación. Cuando se prorrogue la fecha de cierre esta certificación tendrá validez con la primera fecha de cierre.

Los proponentes deberán acreditar su inscripción en el Registro Único de Proponentes - RUP, mediante el certificado expedido por la Cámara de Comercio de su Jurisdicción, conforme lo señalado en el Artículo 8 de la Ley 1510 de 2013. La actividad, especialidad y grupo en que se encuentre registrado el oferente, debe permitirle la ejecución del objeto de la presente invitación y el contrato que se derive.

Cuando el proponente sea un Consorcio o una Unión Temporal, todos sus integrantes deberán estar inscritos, clasificados y calificados en la especialidad y grupo de acuerdo con lo descrito en el inciso anterior.

Nota 1: La inscripción, clasificación y calificación del oferente en el RUP, debe ser anterior a la fecha de presentación de la propuesta, y debe encontrarse vigente a la fecha de adjudicación del contrato”.

Nota 2. La fecha de expedición de la certificación puede ser anterior o posterior al cierre del plazo para presentar ofertas, por cuanto se trata de un acto declarativo que simplemente deja constancia de una situación jurídica existente al momento de la presentación de la oferta.

3.1.6. Copia de la Cédula de Ciudadanía del Representante legal

El oferente deberá aportar copia de la Cédula de Ciudadanía del Representante Legal. Cuando el oferente sea un consorcio o unión temporal, deberá aportarse copia de la Cédula de Ciudadanía de cada uno de los representantes legales que la integran.

3.1.7. Certificación de Antecedentes disciplinarios

Los oferentes deberán anexar la certificación que expide la Procuraduría General de la Nación, en la que conste que el representante legal no presente Antecedentes

Disciplinarios. <http://www.procuraduria.gov.co/portal/antecedentes.html> (expira a los 3 meses)

En caso de no presentarse, Positiva verificará el cumplimiento del requisito. En caso que un Representante Legal presente Antecedentes se hará la anotación.

3.1.8. Certificación de Responsabilidad Fiscal

Los oferentes deberán anexar la certificación que expide la Contraloría General de la República, en la que conste que no se encuentran reportados en el Boletín Fiscal de dicha entidad. Esta certificación deberá ser aportada por cada uno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal, tanto para el representante legal como para la Compañía que representa.

En caso de no presentarse, Positiva verificará que los oferentes no se encuentran incluidos dentro del Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República. En caso que un Oferente se encuentre relacionado en dicho boletín, se le hará la advertencia que deberá acreditar la cancelación de las obligaciones contraídas o la vigencia de un acuerdo de pagos, hasta el penúltimo día hábil antes de la adjudicación, **so pena de rechazo de la oferta.**

3.1.9. Certificación Bancaria

El oferente deberá aportar certificación bancaria en la cual conste el número de cuenta en la cual se le consignarán los saldos que resulten a su favor de la ejecución del contrato, si llegare a ser adjudicatario de la presente invitación.

3.1.10. Formulario de Vinculación de Proveedores y Empleados, Superintendencia Financiera de Colombia - SARLAFT.

El oferente deberá aportar debidamente diligenciado el Formulario que se anexa a los presentes términos, identificado como **ANEXO No. 3** el cual debe ser leído con detenimiento para su total diligenciamiento, deberá ser firmado y deberá tener impresa la huella legible del dedo índice. Para el caso de uniones temporales o consorcios, el formulario deberá ser diligenciado por cada una de las empresas que la conforman.

3.1.11. Formato único de Hoja de Vida

Cada oferente deberá diligenciar el Formato Único de Hoja de Vida para Personas Jurídicas del Departamento Administrativo de la Función Pública (Ley 190 de 1995 y Ley 443 de 1998- Resolución 580 del 19 de agosto de 1999). Dicho formato podrá ser descargado de la página Web del Departamento Administrativo de la Función Pública:

<http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/formatos>

Se deberá diligenciar un formato por cada uno de los oferentes individuales y cada uno de los miembros de un consorcio o unión temporal, deberá presentar este documento debidamente diligenciado. Ver **ANEXO No. 4**

3.1.12. Póliza de Garantía de Seriedad de la Oferta

El Oferente presentará con la oferta, el original de una garantía de seriedad de la misma a favor de Positiva Compañía de Seguros S.A (entidades estatales, con los requisitos exigidos a continuación:

- Si se trata de personas naturales o jurídicas extranjeras sin domicilio o sucursal en Colombia podrán otorgar como garantía carta de crédito stand by expedidas en el exterior.
- **Expedición de la Garantía:** La Garantía de Seriedad podrá ser expedida por una compañía de seguros legalmente constituida en Colombia o podrá constar en una garantía bancaria expedida por entidades bancarias legalmente establecidas en Colombia y deberá ser expedida con fecha anterior a la presentación de la oferta.
- **Beneficiario de la Garantía:** La Garantía de Seriedad debe estar debidamente firmada y establecer como beneficiario a Positiva Compañía de Seguros S.A, y al oferente como tomador y afianzado de la misma. Cuando el ofrecimiento sea presentado por un oferente plural bajo la figura de Unión Temporal, Consorcio o Contrato de Asociación Futura, la garantía deberá ser otorgada por todos los integrantes del oferente plural.
- **Monto de la Garantía:** El valor de la garantía será del valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presupuesto oficial estimado para la presente contratación, incluido el impuesto al valor agregado IVA, si se causa.
- **Vigencia de la Garantía:** La Garantía de Seriedad deberá tener una vigencia de noventa (90) días calendario, que como mínimo, cubra desde la fecha y hora del cierre del presente proceso y hasta la aprobación de la garantía que ampara los riesgos propios de la etapa contractual.

El Oferente deberá ampliar la vigencia de la póliza en el caso de presentarse prórrogas en los plazos de la Selección, de la adjudicación, o de la suscripción del contrato según sea el caso, no cubiertas con la vigencia inicial.

La no aceptación de prorrogar la garantía por el término señalado, o el no hacerlo oportunamente, es signo evidente de la voluntad de abandonar el proceso y en consecuencia se rechazará la oferta, y se hará efectiva la garantía de seriedad.

- **Recibo de pago de la garantía:** Se deberá anexar a la póliza de seriedad el recibo de pago de la prima o su constancia de que no expira por falta de pago.
- **Devolución de la Garantía:** La Garantía de Seriedad de la Oferta les será devuelta a los oferentes calificados del tercer lugar en adelante que no resulten favorecidos con la adjudicación, que así lo soliciten. Con relación al segundo calificado, se dará aplicación a lo previsto en el numeral 12 inciso segundo del artículo 30 de la Ley 80 de 1993.

Al oferente favorecido, y al segundo elegible, se les devolverá la garantía de seriedad de la oferta cuando esté perfeccionado el contrato.

La no presentación de la garantía de seriedad de forma simultánea con la oferta será causal de rechazo de esta última

- **Riesgos derivados del incumplimiento del ofrecimiento:** La garantía de seriedad de la oferta cubrirá los perjuicios derivados del incumplimiento del ofrecimiento, en los siguientes eventos:
 - La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del oferente seleccionado.
 - La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando el término previsto en los Términos de Referencia para la adjudicación del contrato se prorrogue o cuando el término previsto para la suscripción del contrato se prorrogue, siempre y cuando esas prórrogas no excedan un término de tres (3) meses.
 - La falta de otorgamiento por parte del oferente seleccionado, de la garantía de cumplimiento exigida por la entidad para amparar el incumplimiento de las obligaciones del contrato.
 - El retiro de la oferta después de vencido el término fijado para la presentación de las ofertas.

3.1.13. Registro de Proveedores en GESCONT

El representante legal del oferente deberá aportar la impresión del correo electrónico que reciba del sistema de contratación GESCONT disponible a través de la página Web de la Compañía en el link de Contratación/registro de proveedores; para tal efecto deberá inscribirse y diligenciar completamente el formulario para la respectiva validación como proveedor de la Compañía.

En caso de uniones temporales y/o consorcios cada integrante deberá inscribirse de forma independiente en el registro de proveedores GESCONT

3.1.14. Certificación de no estar incurso en investigación penal.

El Representante Legal del oferente deberá aportar certificación bajo la gravedad del juramento en la cual indique que ni él ni sus socios se encuentran investigados penalmente. Si el oferente es una unión temporal o un consorcio deberán anexar las certificaciones de cada uno de los Gerentes de las empresas que los integren **so pena de rechazo de la oferta.**

3.1.15. Acreditación de la conformación de Consorcio o Unión Temporal

Los integrantes de los Consorcios o Uniones Temporales deben cumplir las condiciones señaladas en el artículo 7 de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes, teniendo en cuenta las específicas que a continuación se describen:

- Nombre completo de los integrantes con el documento de identidad de cada uno, y NIT en caso de personas jurídicas.
- Indicar el título conforme al cual se presenta la oferta (Consorcio o Unión Temporal)
- Domicilio de cada uno de los integrantes.
- Indicación del porcentaje de participación de cada uno de los integrantes.

- La duración del Consorcio o de la Unión Temporal será igual al término contado desde la presentación de la oferta hasta la liquidación del contrato y un (1) año más.
- En caso de Unión Temporal señalarán los términos y extensión de la participación en la oferta y en su ejecución, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo y escrito de Positiva.
- Designación del Representante Legal del Consorcio o Unión Temporal.
- Objeto del Consorcio o Unión Temporal, el cual será el mismo del contrato que llegare a suscribirse.
- Firmas de los integrantes.

Además se debe tener en cuenta:

- Los integrantes de un Consorcio o Unión Temporal responderán por todas y cada una de las obligaciones, o de las sanciones en caso que se les apliquen, derivadas de la presentación de la oferta o del contrato de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes.
- Las personas o firmas que integran el Consorcio o la Unión Temporal deben acompañar los documentos requeridos en los presentes términos de referencia como si participaran en forma independiente.
- Determinar las reglas básicas que regulan las relaciones entre los miembros del Consorcio o Unión Temporal y el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes del Consorcio y la Unión Temporal, según sea el caso.
- 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 de los mismos, según sea el caso.
- En ningún caso se podrá participar con más de una (1) oferta al tiempo, ya sea que se actúe como persona natural o como Consorcio o Unión Temporal.

NOTA: Positiva, podrá solicitar a los oferentes la presentación de documentos y/o aclaraciones a la oferta que se consideren necesarios y que no se encuentren enunciados en el presente numeral, o no hayan sido presentados dentro de la oferta. El término para la solicitud de la documentación será el comprendido entre el cierre de recibo de ofertas y la adjudicación. El término para la recepción de los documentos y/o aclaraciones solicitados será el día hábil siguiente a la fecha de su solicitud.

La no presentación de los documentos y/o aclaraciones antes citados dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al recibo de la solicitud es causal de rechazo de la oferta.

3.1.16. Paz y Salvo por Concepto de Aportes Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y Aportes Parafiscales

En cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, el oferente deberá encontrarse a paz y a salvo por concepto de aportes parafiscales de sus empleados, a la fecha de presentación de su oferta.

Por aportes parafiscales se entienden los aportes o giros a cargo de un empleador a: Sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

Para acreditar el cumplimiento de este requisito, el oferente aportará certificación expedida por su Revisor Fiscal y en el evento en que no exista obligación legal de tenerlo, la certificación deberá ser expedida por su Representante Legal. En la certificación debe constar que se encuentran a paz y salvo por concepto de pagos de Seguridad Social y Aportes Parafiscales de sus empleados, a la fecha de la presentación de su oferta.

En el evento que el oferente sea un Consorcio o Unión Temporal, cada una de las personas naturales o jurídicas que lo integren deberá acreditar que se encuentra a paz y salvo por concepto de Aportes de Seguridad Social y Parafiscales de sus empleados a la fecha de presentación de su oferta, según lo establecido a este respecto en los literales anteriores.

Cuando se trate de personas extranjeras si la oferta es presentada por una persona natural o jurídica extranjera, deberá presentar el formato de pago o el documento que haga sus veces, en donde acredite el pago de seguridad social de acuerdo a la reglamentación que rija en el país de origen, adjuntando la Ley o norma que la regula.

Dicha norma puede anexarse en copia digital o impresa y citar en los documentos presentados con la oferta, en que numerales y páginas de la misma, se evidencia lo solicitado en los Términos de Referencia.

3.1.17. Multas, sanciones, apremios, y declaratorias de Incumplimiento Contractual

Sin perjuicio de dar aplicación a la inhabilidad consagrada por el artículo 90 de la Ley 1474 de 2011, el oferente deberá presentar con su oferta una manifestación escrita donde se indique que no han sido objeto de multas, apremios, sanciones o declaratorias de incumplimiento contractual mediante acto administrativo ejecutoriado por ninguna Entidad oficial, con ocasión de celebración y ejecución de contratos dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección, o en su defecto, deberá informar las multas, sanciones, apremios o declaratorias de incumplimiento contractual, con las entidades respectivas (indicar el nombre de cada Entidad).

En caso de Consorcio o Unión Temporal este requisito debe ser cumplido por todos y cada uno de los integrantes. Si la persona jurídica presenta multas, apremios, sanciones o declaratorias de incumplimiento contractual deberá registrar dicha información; cuando no presenta multas o sanciones deberá realizar manifestación escrita, la cual se entiende bajo la gravedad del juramento. No obstante lo anterior, la Compañía podrá realizar las respectivas validaciones en la página www.anticorrupcion.gov.co.

3.1.18. Requisitos y obligaciones del contratista en Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente

Positiva estableció el MANUAL DE REQUISITOS Y OBLIGACIONES DE CONTRATISTAS EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL MEDIO AMBIENTE – RUC que aplica a todos los contratistas/proveedores que celebren contratos con Positiva Compañía de Seguros S.A. y sus subcontratistas., en los sitios designados contractualmente para la prestación del servicio.

El proveedor se enmarca en una de las siguientes categorías, de acuerdo al tipo de contrato que se suscribirá y lugar de ejecución del mismo dentro o fuera de las instalaciones de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., con el fin de determinar los documentos en Seguridad Salud ocupacional Medio Ambiente RUC que debe presentar:

CATEGORIA	ITEMS VALORADOS	CARACTERISTICAS
TIPO A Prestación de servicios en instalaciones de Positiva	Naturaleza del contrato	Persona Jurídica ó Persona Natural
	Recurso Humano	En tránsito
	Vigencia	Contractual
	Lugar de Ejecución	Proveedor con permanencia en Positiva para desarrollar su labor, ya sea en sedes propias o arrendadas.
	Nominación según Objeto	Prestación de servicios con suministro de personal
TIPO B Prestación de servicios fuera de instalaciones de Positiva (Incluye logística)	Naturaleza del contrato	Persona Jurídica ó Persona Natural
	Recurso Humano	Suministrado por empresa contratada
	Vigencia	Contractual
	Lugar de Ejecución	Fuera de instalaciones de Positiva
	Nominación según Objeto	Prestación de servicios
TIPO C Suministros, dotación y compraventa	Naturaleza del contrato	Persona Jurídica ó Persona Natural
	Recurso Humano	No aplica
	Vigencia	Contractual
	Lugar de Ejecución	Determinado contractualmente
	Nominación según Objeto	Suministros, dotaciones, compraventas
TIPO D Arriendo de muebles y enseres	Naturaleza del contrato	Persona Jurídica ó Persona Natural
	Recurso Humano	No aplica
	Vigencia	Superior a tres meses
	Lugar de Ejecución	Instalaciones del contratista
	Nominación según Objeto	Arrendamiento

El proveedor deberá acreditar el cumplimiento de los siguientes requisitos S&SOA, de acuerdo a su clasificación y periodicidad:

REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL CONTRATISTA EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE, EN VIRTUD DE SU CLASIFICACION

PN = Persona Natural PJ = Persona Jurídica

REQUISITOS	TIPO A Prestación servicios fuera Positiva		TIPO B Prestación servicios fuera Positiva		TIPO C Suministros, dotaciones y eventos	TIPO D Arriendo Bienes muebles
	PN	PJ	PN	PJ		
Afiliación y pagos a Seguridad Social (Periodicidad: MENSUAL)	X	X	X	X	X	X
Reglamento Higiene y Seguridad Industrial (Periodicidad: UNICA VEZ)		X		X		
Políticas de calidad, S&SOA y/o Ambiental (Periodicidad: UNICA VEZ)		X		X		
Políticas de Prevención del consumo de sustancias Psicoactivas (Periodicidad: UNICA VEZ)		X		X		
Programa de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (Periodicidad: UNICA VEZ)		X				
Matriz de Peligros y Riesgos (Panorama de Riesgos) (Periodicidad: ANUAL)		X		X		
Matriz de identificación de Aspectos e Impactos Ambientales (Periodicidad: ANUAL)		X		X		
Constancia de Capacitación en prevención y atención de emergencias (empresa) (Periodicidad: ANUAL)		X		X		
Constancia de capacitación en Prevención de riesgos laborales (empresa) (Periodicidad: ANUAL)		X				
Certificación de la ARL del comportamiento de accidentalidad de la empresa en los últimos tres (3) años * (Periodicidad: ANUAL)		X		X		
Licencias vigentes de prestación de servicios de Salud Ocupacional como empresa (Periodicidad: ANUAL-SI APLICA)		X		X		
Certificados de Calibración de los equipos de monitoreo, que prestan el servicio (ANUAL-SI APLICA)		X		X		
Certificación de la Disposición final de los residuos peligrosos y sólidos (Periodicidad: ANUAL-SI APLICA)		X		X	X	
Certificación de Disposición Final de Escombros y entrenamiento, para contratistas en obras civiles (Periodicidad: ANUAL-SI APLICA)		X		X	X	
Constancia de entrega de Elementos de Protección personal (Periodicidad: SEMESTRAL-SI APLICA)		X		X		

*La Certificación de la ARL sobre accidentalidad, debe incluir número de accidentes totales, número de accidentes que generaron incapacidad; número de días de incapacidad generados; descripción de los accidentes fatales o que generan incapacidad permanente.”

Así mismo el proveedor que resulte adjudicatario de la presente invitación pública se comprometerá a conocer y aplicar las especificaciones del MANUAL DE REQUISITOS Y OBLIGACIONES DE CONTRATISTAS EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL MEDIO AMBIENTE – RUC de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

3.2. VERIFICACIÓN FINANCIERA. Factor habilitador sin puntaje

3.2.1. Declaración de Renta Año Gravable 2013

En caso de estar obligado a presentar este documento, el oferente debe adjuntar fotocopia legible de la Declaración de Renta Año Gravable correspondiente al año 2013. Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 583 del estatuto tributario la Declaración de Renta deberá ser presentada en sobre cerrado con la respectiva oferta.

En caso de no ser declarante, el oferente debe adjuntar una certificación expedida por el ente competente en la que conste dicha condición.

En caso de ser Consorcios ó Uniones Temporales deberán anexar las de cada una de las entidades que participan del consorcio ó Unión Temporal.

3.2.2. Estados Financieros

De conformidad con los requerimientos señalados en el Decreto 1510 de 2013, deberá presentarse: Estados financieros comparativos a 31 de diciembre de 2013 (Balance General, Estado de Resultados, Notas a los Estados Financieros) y certificación expedida por el Representante Legal, el Contador Público y el Revisor Fiscal en los casos en que este último aplique, en donde se detallen cada uno de los indicadores. En caso de ser Consorcios ó Uniones Temporales deberán anexar los de cada una de las entidades que participan del consorcio ó Unión Temporal.

3.2.3. Tarjeta Profesional del Contador y del Revisor Fiscal

Se debe presentar fotocopia legible de la Tarjeta Profesional del Contador y Revisor Fiscal expedida por la Junta Central de Contadores con no más de tres (3) meses de su expedición.

3.2.4. Certificado de Vigencia de la Inscripción del Contador y del Revisor Fiscal

Se debe presentar fotocopia legible del Certificado de Vigencia de la Inscripción y de antecedentes disciplinarios del Contador y el Revisor Fiscal, expedido por la Junta Central de Contadores, con no más de tres (3) meses de su expedición.

3.2.5. Condiciones de los Dictámenes

Se debe presentar fotocopia legible del dictamen, para los oferentes que legalmente estén obligados a tener revisor fiscal.

Se tendrá en cuenta que el dictamen que presente el oferente tendrá los siguientes efectos, dependiendo de la calidad del pronunciamiento:

Dictamen limpio: Se acepta la oferta

Dictamen con salvedades: La Empresa podrá aceptar o rechazar la oferta

Dictamen negativo: No se acepta la oferta y generará rechazo
 Abstención de dictamen: No se acepta la oferta y generará rechazo

En el evento que el oferente sea un Consorcio o Unión Temporal, cada una de los miembros, personas naturales o jurídicas que lo integren deberá cumplir todos los aspectos financieros citados anteriormente.

3.2.6. Capacidad Financiera

Positiva Compañía de Seguros S.A. efectuará el análisis para establecer los indicadores y con ello verificar la capacidad financiera, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1510 de 2013. Se evaluará con base en la información financiera con corte a diciembre 31 de 2013.

Este aspecto no otorgará puntaje, pero habilitará o deshabilitará la oferta. Se evaluará con CUMPLE o NO CUMPLE los siguientes indicadores financieros:

- Índice de liquidez
- Nivel de endeudamiento
- Razón de cobertura de intereses
- Índice de Operatividad

INDICADOR	VALOR REQUERIDO
INDICE DE LIQUIDEZ (activo corriente/pasivo corriente)	$X \geq 1.0$
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO (pasivo total/activo total)	$X \leq 90\%$
RAZON DE COBERTURA DE INTERESES (utilidad operacional/gastos de intereses)	$X \geq 1.0$
ÍNDICE DE OPERATIVIDAD (Capital de Trabajo / Presupuesto Estimado Anual del Servicio)	$X \geq 15\%$

- **ÍNDICE DE LIQUIDEZ (IL):** La liquidez de una empresa es analizada por la capacidad que tiene para saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medida que éstas se vencen. Dado que el interés de la Compañía es que los oferentes tengan un índice de liquidez mínimo que les permita cumplir con sus obligaciones financieras, ha determinado el índice de liquidez (IL) sea mayor o igual o 1.0.

La liquidez se calculará según la fórmula siguiente:

$$IL = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

- **NIVEL DE ENDEUDAMIENTO (NE):** Este indicador financiero muestra el monto del dinero de terceros que se utiliza para generar utilidades, éstas son de gran importancia ya que estas deudas comprometen a la empresa en el transcurso del tiempo.

Es el resultado de dividir el pasivo total por el activo total. Positiva Compañía de Seguros S.A busca establecer un índice de endeudamiento máximo, por lo cual lo ubica en menor ó igual al 90%.

$$NE = \text{Pasivo total} / \text{Activo total}$$

- **RAZÓN DE COBERTURA DE INTERESES:** Es fundamental para un proveedor estar al día con sus obligaciones financieras, particularmente con la obligación de pagar intereses financieros. Una compañía puede encontrarse en dificultades financieras y operacionales y mantener el giro ordinario de sus negocios por un buen tiempo, en la medida en que sea capaz de pagar sus intereses de deuda. Este indicador es el resultado de la utilidad operacional dividida entre los gastos de intereses. Positiva Compañía de Seguros S.A busca establecer que el índice sea mayor o igual a 1.0.

Los oferentes que no tengan gastos de intereses y cuya utilidad operacional sea positiva, quedan habilitados respecto del indicador de cobertura de intereses. Los oferentes que presenten una utilidad operativa negativa o igual a cero, NO CUMPLIRAN con el indicador solicitado.

Por el contrario, si el oferente tiene gastos de intereses derivados de la deuda, la razón mínima de cobertura de intereses debe ser mayor o igual a **1,0** puesto que es importante contar con oferentes que puedan solventar sus obligaciones financieras.

- **ÍNDICE DE OPERATIVIDAD:** Muestra la capacidad financiera de la empresa frente al valor del presupuesto oficial estimado anual del proceso de contratación que se desarrolla. Índice de Operatividad: deberá ser mayor o igual al quince por ciento (15%)

$$IO = \text{Capital de Trabajo} / \text{Presupuesto Estimado Anual del Servicio}$$

Así mismo, el Capital de trabajo se utiliza para medir la liquidez general de una empresa. Indica el valor que le queda a una empresa en efectivo o activos corrientes después de pagar sus pasivos de corto plazo. Esta relacionado con el grado de solvencia de una empresa.

$$CT = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, los índices de liquidez, endeudamiento y razón de cobertura de intereses y operatividad de cada uno de los integrantes, deberá cumplir con el mínimo requerido.

3.2.7. Capacidad Organizacional

La capacidad de Organización Operacional se evaluará con base en la información financiera con corte a diciembre 31 de 2013 respecto de los siguientes indicadores financieros. Este aspecto no otorgará puntaje, pero habilitará o deshabilitará la oferta. Se evaluará con CUMPLE o NO CUMPLE los siguientes indicadores financieros:

INDICADOR	VALOR REQUERIDO
ROA: RENTABILIDAD DEL ACTIVO (utilidad neta/ activo total)	$X \geq 1\%$
ROE: RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO (utilidad neta /patrimonio)	$X \geq 1\%$

- **RENTABILIDAD DEL ACTIVO (ROA):** El rendimiento de los activos se evaluará de acuerdo al porcentaje que resulte de dividir la utilidad neta entre el activo total.

La utilidad neta sobre el activo total indica qué tan rentable es una empresa respecto de sus activo total, por lo tanto muestra qué tan eficientemente usa sus activos para generar ganancias.

Positiva Compañía de Seguros S.A considera que el oferente muestra su eficiencia al tener un resultado positivo de la utilidad neta sobre el activo.

Los oferentes que presentan una utilidad neta negativa, **NO** cumplirán con el indicador solicitado al mostrar rendimientos negativos.

En consecuencia se determina que la rentabilidad del activo debe ser mayor o igual al 1% para quienes quieran presentar ofrecimiento dentro de este proceso.

- **RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO (ROE):** El rendimiento del patrimonio se evaluará de acuerdo al porcentaje que resulte de dividir la utilidad neta por el patrimonio total.

La utilidad neta sobre el patrimonio indica qué tan rentable es una empresa respecto de su patrimonio, por lo tanto muestra qué tan eficientemente usa su patrimonio para generar ganancias.

Positiva Compañía de Seguros S.A considera que el oferente muestra su eficiencia al tener un resultado positivo de la utilidad neta sobre el patrimonio.

Los oferentes que presenten una utilidad neta negativa **NO** cumplirán con el indicador solicitado al mostrar rendimientos negativos.

Positiva Compañía de Seguros S.A determina que la rentabilidad del patrimonio debe ser mayor o igual al 1%.

Cuando se trate de consorcios o uniones temporales los indicadores de Rentabilidad del Activo y Rentabilidad del Patrimonio, de cada uno de los integrantes deberá cumplir con el mínimo requerido.

3.3. VERIFICACION TECNICA HABILITANTE. Factor Habilitador Sin puntaje.

Positiva, realizará una verificación del cumplimiento de los requisitos de índole técnico estipulados en los presentes términos, verificando el estricto cumplimiento de los requisitos exigidos. Para este efecto se emitirá concepto dando a conocer en forma explícita aquella(s) oferta(s) que cumple(n) y la(s) que no cumple(n).

De conformidad con lo anterior, el oferente deberá en documento describir y garantizar el cumplimiento del 100% de los aspectos descritos dentro de este numeral. POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., se reservará la verificación y cumplimiento de lo descrito dentro de los soportes documentales, mediante visita a la entidad del oferente, durante el proceso de evaluación de los aspectos Habilitantes Técnicos; si el documento presentado y/o el resultado de la visita no garantizan el cumplimiento de las necesidades descritas en este numeral determinará **la causal de rechazo** de la misma y su consecuente exclusión de ser considerada para la adjudicación, sin perjuicio de que la respectiva oferta sea estudiada en los demás factores previstos en este capítulo.

3.3.1. Experiencia específica del oferente

Para acreditar la experiencia, el oferente, deberá anexar máximo cinco (5) y mínimo dos (2) certificaciones de experiencia en contratos que cumplan el objeto de la presente invitación **SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**, que incluyan como mínimo:

- a. Gestión de autorizaciones de servicios médicos de baja y alta complejidad,
- b. Coordinación y gestión de servicios de ambulancia
- c. Operación logística en servicios de asistencia médica,

cuya ejecución se haya dado en los últimos tres (3) años, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las ofertas y cuyo valor total y sumado no haya sido inferior al 50% del valor fijado como presupuesto para esta contratación, esto es un valor de **Dieciseis mil ciento cincuenta y siete millones novecientos cincuenta y nueve mil doscientos cincuenta pesos MCTE. (\$16.157.959.250)**. Cada certificación debe contemplar sólo un contrato.

En contratos en ejecución, deberá acreditarse una ejecución mínimo del 60%.

Para las certificaciones de experiencia deberá diligenciarse el **ANEXO No. 2** de los presentes términos de referencia.

Las certificaciones de experiencia deberán reunir mínimo los siguientes requisitos:

- a. Nombre o razón social del contratante.
- b. Nombre o razón social del contratista.

- c. Fecha de iniciación del contrato
- d. Fecha de terminación del contrato.
- e. Monto del contrato.
- f. Porcentaje de ejecución en recursos y tiempo, a la fecha, en los contratos en ejecución.
- g. Objeto del contrato.
- h. La certificación debe venir debidamente suscrita por quien la expide.
- i. 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.

Si el oferente no ha ejecutado dentro del periodo anteriormente señalado contratos similares por valor total igual o superior al 50% del presupuesto oficial de la invitación, la experiencia no será tenida en cuenta y será rechazada.

Si el oferente no ha ejecutado dentro de este periodo contratos cuyo valor sea inferior al porcentaje anteriormente señalado, la oferta no será tenida en cuenta y será rechazada.

Se entiende por contratos con objeto similar aquellos que el oferente haya ejecutado y que versen sobre actividades relacionadas con la **SERVICIOS DE GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD.**

La experiencia relacionada y no respaldada por la correspondiente documentación, no será tenida en cuenta, así como aquella experiencia sobre la cual se solicite aclaración y no se cumpla con la solicitud en la oportunidad señalada.

De conformidad con lo anterior, si una oferta no cumple con los requisitos exigidos, en este numeral determinará **la causal de rechazo** de la misma y su consecuente exclusión de ser considerada para la adjudicación, sin perjuicio de que la respectiva oferta sea estudiada en los demás factores previstos en este capítulo.

3.3.2. Modelo de Atención Asistencia Médica

El oferente deberá cumplir con:

Las características principales del servicio a cumplir son:

- El servicio se prestará las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año en cobertura nacional.
- Todas las solicitudes requeridas mediante llamadas deberán ser grabadas, debidamente archivados y custodiados por EL CONTRATISTA por un término no inferior a dos (2) años, de igual manera los soportes de los datos de seguimiento y trazabilidad de los aplicativos utilizados en virtud de la Operación Logística.
- El contratista deberá tener un mecanismo que permita ubicar en línea o por grabaciones de llamadas requeridas por POSITIVA, sean menores o mayores a un mes, que se requieran para control y gestión de calidad de la operación, el tiempo de entrega deberá ser no mayor a 24 horas. Las llamadas deberán ser etiquetadas con los datos que se definan previamente.

- El nivel de atención para la operación en las líneas de servicio, el nivel de servicio y el tiempo de respuesta a los requerimientos y solicitudes se encuentran ajustados a las necesidades de cada línea, contenidos dentro de los Acuerdos de Niveles de servicio del **ANEXO 9**.
- Contar con una herramienta de Georreferencia que permita de forma oportuna, eficiente y segura asesorar y gestionar servicios de asistencia médica pre hospitalaria, de urgencia y ambulatoria de acuerdo al estado de salud, la ubicación y otras características del asegurado siniestrado, de acuerdo con la política establecida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de direccionamiento y priorización de red, debiendo generar la respectiva marcación para la georreferenciación.
- Garantizar la capturar en la herramienta definida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., todos los siniestros y solicitudes reportados a través de las líneas 01800 (a nivel nacional), líneas fijas en Bogotá, las recibidas de los numerales abreviados asignados por los operadores de línea celular, puntos de atención entre otros.
- Garantizar que oferente cuenta con una herramienta tecnológica, la cual permita integrar con la herramienta definida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., y que permita registrar la trazabilidad de la asistencia brindada hasta la finalización de la atención del asegurado siniestrado.
- Garantizar en su oferta que la prestación del servicio podrá ser gestionada y diferenciada mediante líneas de atención para clientes exclusivos o por la segmentación de Clientes definida por Positiva, para los cuales será responsabilidad del operador logístico la atención inmediata de solicitudes, reclamos y consultas de los asegurados que requieran servicios de acuerdo a las políticas establecidas por Positiva Compañía de Seguros S.A. El contratista seleccionado deberá atender y gestionar correcta y oportunamente los contactos de los asegurados de Positiva a través de las líneas telefónicas y demás mecanismos de contacto y comunicación establecidos.
- Garantizar que cuenta con una herramienta tecnológica que permita, el cumplimiento en la elaboración y entrega a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de los siguientes informes de indicadores básicos de atención:
 - Informes de Seguimientos de los servicios solicitados,
 - Informes de tipificación por servicios,
 - Informes de resultados de encuestas de satisfacción,
 - Informes por servicios costos asociados a la asistencia,
 - Informe comportamiento de la red contratada por Positiva y por el Operador Logístico Especializado.
- Una vez de adjudicado el contrato, se definirá estructura y contenido de los informes requeridos por POSITIVA, a fin de estandarizar procesos.
- El oferente adjudicatario podrá de acuerdo con el análisis de la prestación del servicio generar informes adicionales que den valor agregado a la operación, a efectos de mejorar los estándares de calidad, control de costos, eficiencia de procesos, entre otros aspectos que considere relevante.

Las partes podrán acordar la presentación de nuevos reportes que permitan análisis y toma de decisiones, a entregar en línea o máximo en los primeros 8 días hábiles posteriores al mes de ejecución.

El oferente deberá generar la información e informes requeridos por POSITIVA y por lo tanto deberá prever el ajuste dentro de sus costos.

El oferente adjudicatario deberá garantizar en la operación, el cumplimiento de cada ítem de las siguientes Fases:

ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA Y DE URGENCIAS	
Documento que acredite el cumplimiento de:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantizar triage telefónico que defina complejidad y servicios requeridos en la atención pre- hospitalaria ✓ Geo-referencia al asegurado a la Red Asistencial de POSITIVA, de acuerdo a los parámetros e instrucciones definidos por la compañía, a efecto de que se brinde una oportuna atención del siniestro.
ATENCIÓN HOSPITALARIA	
Documento que acredite el cumplimiento de:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantizar el registro en el Sistema de Información de POSITIVA, los servicios adicionales posteriores a la atención de urgencias. Estas son las solicitudes de servicios no incluidas en la autorización administrativa inicial de urgencias tales como internación, procedimientos quirúrgicos, material de osteosíntesis, órtesis, de acuerdo con los parámetros definidos por la compañía. ✓ Emitir un reporte en línea de los casos procesados a la auditoría concurrente, de acuerdo a las características de información que señale POSITIVA. ✓ Garantizar que cuenta con herramienta tecnológica que efectúe el seguimiento de paciente post-egreso hospitalario, gestionando las distintas alternativas de tratamiento establecido por médico tratante, a través de la red médica de POSITIVA.
ATENCIÓN AMBULATORIA O DE SERVICIOS ELECTIVOS	
Documento que acredite que cuenta o que se compromete a garantizar a conformar si es seleccionado:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantizar el seguimiento y contacto posterior a la prestación del servicio médico para determinar la existencia de valoraciones adicionales y aplicar los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la autorización de dichas valoraciones adicionales. ✓ Garantizar la gestión para la obtención de una cita si es requerido por el afiliado, con la red de POSITIVA, de acuerdo a su cobertura. ✓ Garantizar la gestión logística de traslados no urgentes aplicando los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA con los proveedores contratados y en los casos de no cobertura por parte de POSITIVA, garantizarla con su red propia. ✓ Garantizar que cuenta con herramientas tecnológicas para realizar conferencias telefónicas requeridas por el proveedor o en seguimiento de riesgo biológico, salud Mental, y los programas que establezca Positiva ✓ Garantizar que cuenta con procesos, procedimientos y mecanismos de selección y contratación de proveedores para coordinar los traslados especiales no medicalizados que se requiera realizar en el territorio nacional (tiquetes aéreos, terrestres, traslados puerta a puerta, transporte especial), Red de Servicios, Ambulancias, Hospedaje, y demás asistencias que se requieran el asegurado siniestrado y/o el familiar acompañante.
OTRAS ASISTENCIAS	
Documento que acredite el cumplimiento de:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantizar asistencia jurídica por personal capacitado (Abogados)

El oferente deberá garantizar que el proceso de asistencia médica está organizado mediante los siguientes procesos y servicios:

- Front: Atendido por Médicos y enfermeras entrenado en coordinación de atención urgente.
Back Genérico: Atendido por auxiliares técnicos en Salud o en logística según asignación de funciones.
- Back Especializado: Atendido por personal de áreas de la salud con perfiles de Médico, Enfermera, Instrumentadora, Abogado, Terapeuta Físico u Ocupacional y otro personal de salud con experiencia específica en programas especiales.

En caso de requerirse un nuevo servicio a los anteriormente expuestos, con entregables diferentes a los ofertados, POSITIVA concertara con el Operador Logístico Especializado los alcances del nuevo servicio a fin de establecer las condiciones para la prestación del mismo, definir los costos asociados y la generación de un otro si al contrato, para su legalización.

3.3.3. Modelo de Infraestructura y Gestión Tecnológica

El oferente deberá presentar las características de su infraestructura y tecnología que garanticen como mínimo:

- El centro de operaciones como parte de la Infraestructura física (instalaciones propias) con una sede en Bogotá, se deberá informar ubicación geográfica de la central de operación, mecanismos de seguridad (cumplimiento de norma 042).
- Acceso a la información de los servicios de asistencia en línea que ofrecerá el proponente a través de Internet, publicados en un servidor o servidores seguros con su respectivo esquema de contingencia y que maneje el protocolo de comunicaciones seguro HTTPS para la encriptación de la información.
- DIAGRAMA DETALLADO DE ARQUITECTURA de la solución que el proponente ofrece a POSITIVA, mínimo deberá incluir: características físicas del servidor o servidores (Bases de datos, aplicaciones), esquema de almacenamiento, sistemas de respaldo de información, conectividad, modelo de seguridad de la solución, modelo de transferencia de archivos, interacción con otros sistemas, entre otros.
- Canales dedicados provistos por el proponente –con su respectiva contingencia-, para la comunicación con los aplicativos del cliente, con el ancho de banda necesario para cumplir con los acuerdos de niveles de servicio exigidos por POSITIVA en el presente documento e incluido el nivel de cifrado suficiente, de tal forma que se garantice la seguridad de la información. La cantidad de canales necesarios, deberá ser definido por el proveedor y obedecerá al cumplimiento del modelo de operación solicitado por POSITIVA.
- Centro de Procesamiento de Datos principal (Nivel Tier III), donde deberá estar alojada la infraestructura tecnológica asignada por el tercero y destinada en forma exclusiva para POSITIVA. El proponente deberá también disponer de un Centro de Procesamiento Alterno (Nivel Tier III), que le asegure al contratante la operación cuando el principal falle.
- Equipos de Seguridad perimetral Firewall, con un esquema de seguridad exclusivo para POSITIVA.

- Plan DRP (Disaster Recovery Plan) documentado, probado (evidencias) y con proceso de actualización periódico. Entregar anexo documental.

3.3.4. Herramientas de gestión (Sistemas de Información)

Para este punto, el contratante deberá cumplir con lo establecido en el numeral 1.2.2 Herramientas de Gestión (Sistemas de Información) del presente documento.

3.3.5. Herramientas tecnológicas

- Sistema de información que garantice diversos canales de acceso, tales como: Web, chat, App Smartphones, SMS, Ubicación satelital, georreferencia, evaluación de servicios, seguimiento a siniestros, sistema de alarmas para servicios críticos, correo electrónico evaluación de servicios, seguimiento a siniestros, sistema de alarmas para servicios críticos y correo electrónico.
- Garantizar una herramienta de georreferencia que debe permitir la ubicación del proveedor de la red asistencial y del usuario de acuerdo a los datos de ubicación y sus necesidades de servicio. De esta forma debe permitir priorizar por servicios la red asistencial, indicando para cada IPS el nivel, datos de localización como teléfono, dirección, ciudad.
- El Centro de Atención Telefónica del oferente deberá garantizar: la gestión de llamadas, la identificación, origen de la llamada, transferencia de las mismas a otros con el ID de la llamada inicial, ingreso, salida, grabación y monitoreo (a calcular de acuerdo con los volúmenes e información suministrada en la presente invitación pública) e integración con la plataforma tecnológica del contratante. del tal forma que se garantice el seguimiento automatizado de servicios. El oferente deberá entregar el documento de DIAGRAMA DE ARQUITECTURA Y DIAGRAMA FUNCIONAL de la solución de voz.

3.3.6. Gestión de procesos

El oferente debe garantizar que cuenta con la infraestructura para la ejecución del servicio la cual debe ser provista por el Contratista, éste será responsable de asegurar la grabación del 100% de las llamadas entrantes y salientes y facilidades para el acceso a la información.

El oferente deberá garantizar que cuenta con herramienta que permita el monitoreo en tiempo real de los indicadores operativos asociados al servicio, generando como mínimo alertas ante los siguientes eventos:

- Encolamiento de llamadas, desviaciones en el tiempo de conversación, Nivel de Servicio, Nivel de Atención o cualquier ANS acordado previamente con Positiva.
- Información de asegurados en línea que permita detectar anomalías ó negligencias en la prestación normal de los servicios por parte de la red asistencial.
- Reportar a Positiva de forma permanente los hallazgos presentados durante la asistencia de servicios generados para la atención del siniestro.
- El oferente realizará rescates de servicio documentados a los casos que presenten dificultades durante su gestión, con el fin de garantizar la prestación del servicio.

- Realizar encuestas de satisfacción y control de calidad en los niveles de muestreo definidos por Positiva de los servicios de gestión logística ofertados. La metodología de control de calidad será conceptuada con positiva por POSITIVA Compañía de Seguros S.A. recibirá la información correspondiente que certifique el control del proceso

De conformidad con lo anterior, el oferente deberá en documento describir y garantizar el cumplimiento del 100% de los aspectos descritos dentro de este numeral.

El oferente deberá informar el tiempo de implementación (el cual deberá estar acorde con el periodo establecido para implementación dada por la presente invitación pública) adjuntando obligatoriamente un cronograma detallado expresado en semanas de las fases de implantación y puesta a punto del proceso objeto de la presente invitación pública.

3.3.7. Gestión de servicio al cliente

Los oferentes en este capítulo tendrán en cuenta el enfoque de servicio al cliente como uno de los objetivos estratégicos de Positiva Compañía de Seguros S.A., para lo cual será necesario que estructuren su esquema de servicio enfocado en:

1. Nivel de operación: Procesos de auditoría de calidad, evaluación del servicio, gestión de productos no conformes, gestión de peticiones quejas y reclamos, resarcimiento y recuperación del servicio al asegurado afectado, monitoreo y medición de indicadores asociados a la operación.
2. Nivel de administración: Recopilación de la información para elaboración de informes estadísticos y de gestión, análisis de tendencias y desviaciones de la operación, niveles de cumplimiento de indicadores, acuerdos de nivel de servicio y garantía de efectuar los ajustes normativos a los servicios gestionados en cumplimiento del objeto del contrato; teniendo en cuenta que apunten a definir oportunidades de mejora en atención al usuario, en las herramientas de gestión, en la eficiencia en los costos y gastos y que sirva como insumo para procesos de mejoramiento continuo.
3. Realizar encuestas de satisfacción y control de calidad. Se deberá realizar control de calidad a la totalidad de los servicios de gestión logística ofertados. La metodología de control de calidad será adoptada en forma autónoma e independiente por el oferente. POSITIVA Compañía de Seguros S.A. recibirá la información correspondiente que certifique el control del proceso.

3.3.8. Organización del oferente

El oferente debe especificar y garantizar a través de documento, en este aspecto lo siguiente:

- El número de personas suficiente para la prestación del servicio.
- Sistemas y canales de comunicación permanentes con la Compañía.
- Horarios que garanticen la oportunidad del servicio.
- Cumplimiento de las normas de seguridad social.

El oferente deberá presentar en su oferta de manera obligatoria:

- Un organigrama, detallando el nombre y roles de quienes participarán en la ejecución del contrato.
- Descripción de los mecanismos de control y supervisión tanto de la operación tecnológica como del componente asistencial.
- Especificar la disponibilidad diaria del personal.
- Labores permanentes a desarrollar por cada uno de los trabajadores a su servicio y determinados específicamente para el desarrollo del objeto contractual.
- El oferente deberá presentar una estructura que garantice el cumplimiento de los objetivos de la presente invitación.

3.3.9. Personal del oferente

El oferente deberá presentar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., los siguientes requerimientos relacionados con la estructura del equipo de trabajo que conformará para el proyecto durante el tiempo que dure la ejecución del contrato y en el horario establecido por la Compañía.

El oferente deberá adjuntar las hojas de vida de los perfiles técnicos en salud definidos para el manejo de la operación de asistencia, exigida como **Personal mínimo a ofertar en la prestación del servicio de Gestión Logística especializada** como son: gerente de la cuenta, coordinadores Médicos (distribuidos dentro de la gestión de las fases de atención pre hospitalaria y de urgencia y de la ambulatoria y otras asistencias) y profesionales en Instrumentación quirúrgica, terapeuta física u ocupacional y enfermería.

Para el resto del recurso humano de acuerdo con el dimensionamiento en los requerimientos de la presente invitación pública, se deberá informar mediante una matriz perfiles, experiencia y disponibilidad horaria y los documentos que soporten cada una, así:

Equipo de Trabajo Requerido por POSITIVA				
Rol, cargo o perfil	Educación	Formación	Experiencia	Ubicación
	Estudios formales de nivel bachiller, técnico, profesional o de postgrado	Estudios o cursos no formales que proporcionen conocimientos requeridos por el cargo	Tiempo requerido de experiencia en los temas o cargos que se definan certifica por entidad empleadora	

Los perfiles que establecerá para desarrollar la totalidad del servicio a contratar, la cantidad de personal, si es exclusivo o compartido con otros proyectos del oferente.

El oferente contará con personal de las calidades señaladas en la normatividad vigente para el ejercicio de cada cargo y en número que garantice el cumplimiento de los procesos propios de dicho servicio de manera exclusiva. Para lo cual y en consonancia con lo establecido en el organigrama, deberá anexar las hojas de vida de los perfiles técnicos en salud definidos para el manejo de la operación de asistencial.

- **Personal mínimo a ofertar en la prestación del servicio de Gestión Logística especializada.**

Para el desarrollo de su labor el contratista deberá contar con personal idóneo y calificado contando como **mínimo** con las siguientes competencias y habilidades que acreditará en la hoja de vida de cada uno y en la relación que efectúe del personal solicitado, mediante certificación:

COMPETENCIA	DESCRIPTORES DE COMPORTAMIENTO
<p>Orientación a Resultados Realizar las actividades y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las actividades que le son asignadas. • Participa activamente en las actividades relacionadas con el autocuidado y la salud ocupacional. • Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. • Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
<p>Orientación al Usuario y al Ciudadano Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general. • Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios. • Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio contratado. • Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y responde a las mismas.
<p>Transparencia Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. • Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. • Demuestra imparcialidad en sus decisiones. • Ejecuta sus actividades con base en las normas y criterios aplicables
<p>Compromiso con la Compañía Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. • Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. • Apoya a la organización en situaciones difíciles. • Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

Para acreditar dichas habilidades el contratista deberá presentar certificación expedida por profesional del área de psicología o una organización especializada en selección de personal, en la cual indique que el personal que relacione cumple con las

competencias establecidas en este capítulo así mismo relacione la metodología aplicada (prueba, entrevista, otro).

Los oferentes deberán garantizar como mínimo para la presente Invitación Pública el siguiente Recurso Humano para manejo de la cuenta, con base de operación en la misma ciudad de la sede principal de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

PERSONAL MINIMO REQUERIDO					
PERFIL	EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	NUMERO	DEDICACIÓN
GERENTE DE CUENTA	PROFESIONAL EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS	ACREDITACIÓN EN ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD, SEGURIDAD SOCIAL O CALIDAD, MANEJO DE OFIMÁTICA Y SERVICIO AL CLIENTE	PROFESIONAL ADMINISTRATIVO CON EXPERIENCIA EN EL OBJETO CONTRACTUAL CON MÍNIMA DE CINCO (5) AÑOS EN EL TEMA OBJETO DE LA PRESENTE INVITACIÓN	1	Exclusiva
COORDINADORES MEDICOS	MEDICO CIRUJANO CON TITULO PROFESIONAL Y CON POSTGRADO ADMINISTRATIVO EN AREAS DE LA SALUD	OPCIONAL EXPERIENCIA EL CALL CENTER O ENTRENAMIENTO EN COORDINACIÓN DE ATENCIÓN URGENCIAS O EN ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CRISIS DE SALUD MANEJO DE OFIMÁTICA Y SERVICIO AL CLIENTE	CON MINIMO 4 AÑOS EXPERIENCIA CREDITADA CLINICA (HOJA DE VIDA Y CERTIFICACIONES LABORALES),	2	Exclusiva
INSTRUMENTADORAS QUIRURGICAS	INSTRUMENTADOR QUIRURGICO CON TITULO PROFESIONAL	ACREDITACION MANEJO DE ORTOPEDIA Y NEUROCIURUGIA DE MAS DE DOS AÑOS MANEJO DE OFIMÁTICA Y SERVICIO AL CLIENTE	Y MINIMO 5 AÑOS DE EXPERIENCIA CLINICA (HOJA DE VIDA Y CERTIFICACIONES LABORALES)	2	Exclusiva
JEFES DE ENFERMERIA	JEFES DE ENFERMERIA CON TITULO Y CON POSTGRADO DE SALUD OCUPACIONAL MINIMO DOS (2) DE ELLAS	MANEJO DE OFIMÁTICA Y SERVICIO AL CLIENTE	CON MINIMO 5 AÑOS DE EXPERIENCIA CLINICA ACREDITADA (HOJA DE VIDA Y CERTIFICACIONES LABORALES)	10	Exclusiva
AUXILIARES DE ENFERMERIA	TITULO CERTIFICADO DE AUXILIAR DE ENFERMERIA	MANEJO DE OFIMÁTICA Y SERVICIO AL CLIENTE	CON MINIMO DOS AÑOS DE EXPERIENCIA EN AREAS CLINICAS HOSPITALARIAS	20	Exclusiva
TERAPEUTA FISICO U OCUPACIONAL	TERAPEUTA FISICA O TERAPEUTA OCUPACIONAL CON TITULO, Y	MANEJO DE OFIMÁTICA Y	MINIMO 3 AÑOS DE EXPERIENCIA CLINICA	1	Exclusiva

	ESPECIALIZACION EN SALUD OCUPACIONAL				
TECNICOS	NIVEL TECNICOS O SU EQUIVALENTE EN SEMESTRES DE AREAS RELACIONADAS CON ATENCION AL CLIENTE , SALUD O ADMINISTRATIVOS	MANEJO DE OFIMATICA Y SERVICIO AL CLIENTE	CON MINIMO UN AÑOS DE EXPERIENCIA EN AREAS DE OPERACIÓN LOGISTICA	10	Exclusiva
INGENIERO DE SISTEMA	TITULO DE INGENIERO DE SISTEMAS O AFINES CON ESTUDIOS DE POSTGRADO A NIVEL DE ESPECIALIZACIÓN	NA	EXPERIENCIA PROFESIONAL MÍNIMA DE CINCO (5) AÑOS, EXPERIENCIA ESPECIFICA EN EL ROL DE <u>LIDER DE PROYECTO DE TIC</u> MÍNIMA DE 3 AÑOS. ESTE PROFESIONAL TIENE COMO ROL PRINCIPAL SER EL INTERLOCUTOR QUE GARANTICE LAS OBLIGACIONES QUE TIENEN QUE VER CON ASPECTOS TECNOLÓGICOS.	1	Compartido y disponibilidad inmediata siendo consecuentes con los ANS

***Nota: La experiencia específica de todos los profesionales mínimos requeridos en el cuadro anterior, será validada a partir de la expedición de la tarjeta profesional correspondiente.**

Para lo cual deberán anexar las respectivas hojas de vida con los títulos de pregrado y postgrado (en los casos que aplique) y certificados de experiencia laboral de acuerdo a las características de cada perfil. Las personas del equipo mínimo requerido indicado en la oferta por el CONTRATISTA, deberán ser las mismas que desarrollen la ejecución del contrato. Si durante la ejecución del mismo, un integrante del equipo mínimo de trabajo debiera retirarse por cualquier razón, éste deberá ser reemplazado por otra persona con idénticas o mejores capacidades, justificando la ausencia, indicando el tiempo por el cual se retira y anexando la hoja de vida y sus soportes para autorización del nuevo integrante por parte de Positiva.

- **Criterios Personal para la gestión de la Operación**

- ✓ Front: Personal de Salud entrenado en coordinación de atención urgente y con experiencia en atención telefónica de crisis de salud
- ✓ Back Genérico: Auxiliares Técnicos en Salud o en logística.
- ✓ Back Especializado: Personal de áreas de la Salud con perfiles de Médico, Enfermera, Instrumentadora, Terapeuta Físico u Ocupacional y otro personal de salud con experiencia específica en programas especiales.
- ✓ Soporte indirecto a toda la gestión enmarcada en el contrato: Indicar la dedicación y cargos profesionales que tendrán vinculación para prestar todo el soporte a la operación de acuerdo con los volúmenes requeridos para la operación, efectuar la actualización de las bases de datos de afiliados y Red Asistencial de Positiva en los aplicativos que se acuerden entre las partes y que aunque no sean de dedicación exclusiva para el contrato con Positiva, responderán por los aspectos inherentes al mismo, como auditores, capacitadores, ingenieros para respaldo de funcionamiento de sistemas.

- **Descripción de los mecanismos del oferente para garantizar el control de niveles** de rotación del recurso humano. Deberá describir el indicador que maneja de nivel de rotación.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y el CONTRATISTA concertaran los acuerdos de niveles de servicio donde se definirán los indicadores de competencias en virtud del objeto contractual.

3.3.10. Red de proveedores

Positiva proporcionará al Operador Logístico seleccionado, la Red de proveedores contratados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., para la gestión de servicios en asistencia médica y algunos proveedores para la red de asistencia logística, de acuerdo con las Políticas institucionales para ser aplicadas, a su vez se requiere que el contratista seleccionado cuente o estructure una red de asistencia logística y de Red de Servicios de Salud, para apoyar el servicio que Positiva requiera y que no tenga contratado, previendo lo siguiente:

- Contratar servicios de ambulancia, hospedaje, traslados urgentes y no urgentes, atención a domicilio, salones de eventos y cualquier asistencia cubierta en las pólizas comercializadas por Positiva. Esta red deberá contratarse durante los dos primeros meses de ejecución del contrato, a partir de la suscripción y estar disponible al inicio del contrato. El oferente deberá garantizar el acceso a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., del conocimiento de contratos y costos de la red dispuesta para el uso en virtud del contrato que se dé.
- Contratar con aerolínea o agencia de viajes la disponibilidad de pasajes aéreos para traslado de pacientes, los cuales se asignarán de acuerdo con las políticas establecidas por Positiva y el proveedor deberá garantizar mediante un informe su cumplimiento en entrega, el control sobre la asignación y el uso dado a los tiquetes, velando porque esta corresponda con la necesidad real del asegurado y con políticas de austeridad en el gasto establecidas para Positiva Compañía de Seguros como entidad estatal. Este servicio deberá contratarse en un plazo máximo de quince días a partir de la suscripción del contrato.
- El contratista deberá enmarcarse en el cumplimiento normativo indicado por Positiva Compañía de Seguros (proceso de abastecimiento estratégico y la regulación de la superintendencia financiera) para la selección, contratación, control y monitoreo de su red de proveedores, con el compromiso de contar con la disponibilidad para usarla durante la ejecución del contrato.
- Para todos los servicios que impliquen dentro del proceso de contratación, habilitación de servicios de acuerdo con la normatividad vigente, el operador podrá generar estrategias para que hagan parte de su red y los servicios prestados, deberán ser facturados de forma directa a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., podrá en virtud del comportamiento de la prestación de los servicios de asistencia, realizar proceso de contratación directa a fin de

garantizar la eficiencia en el control de los costos y servicios asociados. Lo que puede implicar fluctuación del porcentaje de la red de asistencia del oferente.

Para el cumplimiento de este aspecto el oferente deberá diligenciar carta de compromiso de cumplimiento del contenido de este ítem en un 100%, diligenciar **ANEXO 7**.

3.3.11. Contingencia y Continuidad

El oferente presentará documento del plan de contingencia y continuidad, detallando estrategias y tiempos para la puesta en marcha de la operación, con el objetivo de responderle a Positiva de manera oportuna y eficiente frente a fallas e interrupciones. En la oferta manifestará si cuenta con planes de contingencia frente a eventos imprevistos relacionados entre otros, con logística, fluido eléctrico, software, hardware, telecomunicaciones, desastres naturales en predios, incendio, terrorismo, actos malintencionados y que entre otros, afecten tanto la ejecución óptima de los Servicios contratados por Positiva, como el normal desarrollo del objeto social de Positiva. Como consecuencia de lo anterior, el oferente declara expresamente que tiene definido, implementado, probado y mantendrá durante la vigencia del contrato, procesos para administrar la continuidad del negocio y procesos de seguridad de la información, incluyendo elementos tales como la prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, capacidad necesaria para retornar a su operación normal y centros alternos de atención y prestación del servicio, salvo que se presenten eventos imprevisibles e irresistibles que impidan materialmente actuar o desarrollar los planes de contingencia o los planes que garanticen la continuidad del negocio.

Así mismo como parte de la oferta deberá:

4. Mostrar el plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios objeto del contrato que se suscribirá con Positiva.
 5. Describir el esquema de atención de solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad de Positiva, tiempos de recuperación requeridos, certificaciones y demás aspectos que Positiva pueda requerir respecto a la estrategia global de continuidad del negocio del oferente.
- Informar las limitaciones que tiene con respecto a los Servicios que se prestarán como objeto de la contratación en caso de requerir el plan de contingencia y continuidad. Así mismo informar los tiempos en los que se dará aviso previo a Positiva en caso de no poder activar alguno de los aspectos del Plan de Continuidad respecto a los servicios prestados, a la información en cambios de personas contacto, nuevas ubicaciones físicas o lógicas de los servicios, autorizaciones necesarias.
 - Indicar el nombre de la persona responsable del plan de continuidad y la forma como mantendrá informada a Positiva sobre los avances del mismo durante su implementación.

No.	FACTORES MINIMOS DE CONTENIDO A PRESENTAR EN EL DOCUMENTO PLANES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD
1	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI). EL CONTRATISTA se compromete a consultar, entender y cumplir con todos los requerimientos, estándares y políticas establecidas por EL CONTRATANTE en su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el cual tiene un alcance de doce (12) políticas, las cuales se anexan al presente documento.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Política de Adquisición Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de información · Política de Administración de Riesgo de TI · Política de Control de Acceso de TI · Política de Cumplimiento de los Requisitos Legales en TI · Política de Gestión de Activos de Información · Política de Gestión de Continuidad del Negocio en TI · Política de Gestión de Comunicaciones y Operaciones · Política de Gestión de Incidentes de TI · Política de Organización de Seguridad de la Información · Política de Seguridad Física y Ambiental · Política de Seguridad de la Información · Política de Seguridad de la Información Frente al Recurso Humano
2	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. En caso de nuevas leyes locales o normas corporativas, el proveedor deberá hacer todos los cambios que sean necesarios para cumplir con estos requerimientos.</p>
3	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. El proveedor deberá cumplir con lo estipulado en los requerimientos de seguridad para terceros que ha establecido EL CONTRATANTE (ver ANEXO 6 - 12 - CONTROLES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE POSITIVA ACLARATORIOS COMO PARTE DE LAS POLÍTICAS GENERALES ESTABLECIDAS EN LA CONTRATACIÓN CON TERCEROS y que tienen que ver con el cumplimiento de las doce (12) políticas del SGSI.</p>
4	<p>RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO. El proveedor deberá establecer soluciones de contingencia para mantener la operación de la plataforma tecnológica objeto de la contratación, ante cualquier eventualidad que se presente; la solución deberá estar protegida mediante técnicas de replicación entre un Centro de Procesamiento Principal (CPP) y un Centro de Procesamiento Alterno (CPA); deberá existir un respaldo de la red de Data Centers y la conectividad deberá ser redundante. Los Centros de Procesamiento deberán ser mínimo TIER 3.</p>
5	<p>RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO. El DATACENTER PRINCIPAL y ALTERNO del Proveedor deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Permitir la implementación de las soluciones de TI (tecnología de la información) ofrecidas, sobre plataformas y tecnologías de alta disponibilidad y desempeño; b) Deberá contar con oficiales de seguridad informática que cumplan con las funciones inherentes a su cargo y certificados por el proveedor; c) Deberá incluir un servicio de firewall implementado sobre una plataforma segura; d) Niveles de disponibilidad soportados por diseños a la medida y consecuentes con lo solicitado por POSITIVA; e) Redundancia y alta disponibilidad en la red de comunicaciones; f) Óptimas condiciones eléctricas, físicas, ambientales, de seguridad lógica, para los equipos donde será instalada la solución que usarán los clientes de POSITIVA; g) Deberá contar con políticas de backup integradas para los servicios contratados, asegurando un primer nivel de continuidad de negocio; h) Escalabilidad en ancho de banda hacia Internet o en enlaces privados que sean necesarios para la operación; i) Arquitectura distribuida, con Data Center de contingencia, lo que garantiza la máxima disponibilidad y respaldo; j) Se deberá permitir el acceso de personal de POSITIVA en forma periódica, con el propósito de realizar auditoría y aseguramiento de calidad de los servicios contratados; k) El proveedor deberá garantizar las operaciones de administración y mantenimiento periódico sobre la infraestructura en el Data Center;

	<p>l) Disponer de recursos de almacenamiento ilimitado por demanda para alojar los datos de la plataforma de TI (cuando así se requiera);</p> <p>m) Realizar copias de respaldo de la información objeto de la presente contratación;</p> <p>n) Acceder de manera segura y controlada a la data almacenada con mecanismos de seguridad lógica que garantizan la integridad y confidencialidad de la información;</p> <p>o) Copias de respaldo en línea hacia el Data Center alternativo que disponga el cliente, con el propósito de asegurar que la información estará disponible 100% del tiempo;</p> <p>p) El proveedor deberá garantizar a POSITIVA la adecuada separación de los servicios de cada cliente que administre en su infraestructura, a partir del uso de contenedores de red, así como también deberá existir una segregación de los tipos de servicio por clientes y un aislamiento total de cada cliente de entidades externas;</p> <p>q) La información que viaje entre el Data Center del PROVEEDOR y POSITIVA, debe obedecer a altos protocolos de cifrado</p>
6	<p>RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO. EL CONTRATISTA deberá contar con planes detallados de contingencia para responderle al CONTRATANTE de manera oportuna y eficiente frente a fallas e interrupciones y especialmente debe contar con planes de contingencia frente a eventos imprevistos relacionados entre otros, con logística, fluido eléctrico, software, hardware, telecomunicaciones, desastres naturales en predios, incendio, terrorismo, actos malintencionados y que entre otros, afecten tanto la ejecución óptima de los Servicios contratados por el CONTRATANTE como el normal desarrollo del objeto social del CONTRATANTE. Como consecuencia de lo anterior, EL CONTRATISTA declara expresamente que tiene definido, implementado, probado y mantendrá durante la vigencia del presente contrato, procesos para administrar la continuidad del negocio y procesos de seguridad de la información, incluyendo elementos tales como la prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, capacidad necesaria para retornar a su operación normal y centros alternos de atención y prestación del servicio, en el evento en que ellos se desarrollen en las instalaciones del CONTRATISTA, salvo que se presenten eventos imprevisibles e irresistibles que impidan materialmente actuar o desarrollar los planes de contingencia o los planes que garanticen la continuidad del negocio. Así mismo se obliga a:</p> <p>a) Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los Servicios prestados al CONTRATANTE.</p> <p>b) Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados.</p> <p>c) Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del contrato del CONTRATANTE en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio del CONTRATANTE, tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que EL CONTRATANTE requiera respecto a la estrategia global de continuidad del negocio del CONTRATISTA.</p> <p>d) Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados al CONTRATANTE.</p> <p>e) Informar al CONTRATANTE de las limitaciones que tiene con respecto a los Servicios prestados al CONTRATANTE; con la debida antelación requerida de parte de éste, cuando sea necesario activar el Plan de Continuidad con respecto a los servicios prestados, la información de personas contacto, nuevas ubicaciones físicas o lógicas de los servicios, autorizaciones necesarias y nombre de la persona responsable de la continuidad de su negocio, a la cual EL CONTRATANTE debe notificar de la activación, limitaciones y otras informaciones relativas a la activación del Plan de Continuidad del Negocio por parte del CONTRATISTA.</p> <p>EL CONTRATISTA garantiza la disponibilidad y continuidad de los Servicios objeto de este contrato y declara que en caso de presentarse situaciones de contingencia que le sean imputables, cuenta con los planes necesarios para garantizar la no interrupción de las labores contratadas.</p>

3.3.12. Control de Calidad

El oferente deberá presentar documento con descripción detallada de las características del sistema de gestión de la calidad que garantizará la ejecución con los estándares requeridos para **SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**, se debe hacer énfasis en el módulo de indicadores de gestión y control de Productos No Conformes.

Realizar alineación entre las partes (contratante y contratista) de la matriz de calidad que permita de forma objetiva realizar la calificación de los monitoreos. Esta matriz se validará y aprobará por parte de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS teniendo en cuenta el objeto del contrato, el modelo, enfoque y umbrales de medición interna de calidad del contratista y los indicadores sugeridos en la valoración de la experiencia del cliente para obtener una medición de satisfacción de usuarios.

Estos monitoreos de calidad deben garantizar el seguimiento al ciclo completo hasta el cierre del servicio, incluyendo la gestión realizada desde la atención telefónica, proceso del back y solución final.

Diseñar la matriz de calificación de los monitoreos de calidad bajo un ambiente web que permita el acceso a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, desde sus instalaciones y desde las instalaciones del adjudicatario del contrato.

Esta Matriz debe generar reportes automáticos de resultados en línea de las calificaciones de monitoreos de manera global, por proceso, por fechas y por agente de servicio.

Mensualmente se realizará seguimiento entre las partes sobre los indicadores de calidad y sus correspondientes planes de acción de mejoramiento continuo.

Los planes de acción de mejoramiento detectados serán monitoreados de forma permanente hasta su estabilización.

Diseñar e implementar planes que aseguren la calidad de los procesos y de la atención. Se deberán entregar informes de calidad consolidados mensualmente, trimestralmente y anualmente.

Productos No Conformes: está definido por la verificación del procedimiento, inicia con la identificación de los requisitos legales, técnicos, de oportunidad y afines al medio de entrega, sus controles y tratamientos de los productos (trámites) y servicios de la COMPAÑÍA mediante la ficha técnica de producto o servicio definida para cada uno de ellos, continua con la aplicación de los mecanismos para verificar la conformidad de productos/servicios y termina con la toma de acciones en caso de encontrarse no conformes para evitar o disminuir su recurrencia.

3.3.13. Acuerdos de Niveles de Servicio

En el **ANEXO 9**, se encuentran descritos los Acuerdos de Niveles de Servicio definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., los cuales hacen parte integral de la oferta. El oferente deberá firmar el contenido del **ANEXO 10**, con el compromiso que en caso de llegar a ser adjudicatario, acepta los aspectos contenidos dentro de los ANS, establecidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., del **ANEXO 9**.

3.3.14. Políticas de Seguridad

El oferente deberá firmar el contenido del **ANEXO 6**, con el compromiso que en caso de resultar adjudicatario, acepta cumplir con los aspectos contenidos dentro del documento

de las Políticas de Seguridad, establecidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

POLÍTICA / ESTÁNDAR DEFINIDO POR POSITIVA	CONTROLES A EVALUAR
Política de Seguridad de la Información	Adopción de la política de seguridad de la Información, observación y cumplimiento teniendo en cuenta las regulaciones de Ley, por ejemplo: Ley 1581 y circular 042 de la SFC
Política de Organización de la Seguridad de la Información	<p>Aplicación de responsabilidades de seguridad de la información.</p> <p>Proceso de autorización para instalaciones de procesamiento de información.</p> <p>Convenios de confidencialidad.</p> <p>Revisión independiente de la seguridad de la información.</p> <p>Acceso físico a oficinas, centros de cómputo, sitios de almacenamiento de información y otros sitios donde se encuentren recursos tecnológicos de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.</p> <p>Acceso lógico a bases de datos, sistemas de información o cualquier otro almacenamiento de datos actuales o históricos de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.</p> <p>Acceso para el soporte de hardware o software o a las funcionalidades de bajo nivel de las aplicaciones o sistemas.</p> <p>Los asociados o partícipes en el contrato o convenio pueden solicitar acceso a fin de intercambiar información, acceder los sistemas de información o compartir bases de datos.</p> <p>Controlar y evaluar al personal de contrato temporal y que pueden aumentar las debilidades de la seguridad de la información, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal de mantenimiento y soporte de hardware y software. - Los servicios de soporte contratados externamente (Outsourcing), como limpieza, cafetería, vigilancia y otros con acceso a las áreas donde se administren recursos tecnológicos. - Los estudiantes en práctica. - Los consultores. <p>Identificar qué medidas de control se necesitan para administrar el acceso de terceras partes a los recursos tecnológicos y de procesamiento de información de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Todos los contratos con terceras partes deben reflejar todos los requisitos de seguridad de la información y controles internos que requiera el acceso de sus funcionarios.</p>
Estándar de acuerdos de Nivel de Servicio	Acuerdo de nivel de servicio
Estándar de Contratación con terceros	
Estándar de requerimientos de seguridad con terceros	Controles acordados a partir del análisis de riesgo.
Política de Seguridad Física y Ambiental	<p>“Todo acceso de los funcionarios, terceros (proveedores o contratistas) y afiliados que por razones inherentes a su vínculo con POSITIVA Compañía de Seguros S.A. requieran utilizar las instalaciones y los sistemas de información, debe ser debidamente autorizado y monitoreado.”</p> <p>“Todos los empleados y terceros (contratistas, proveedores) que tengan acceso a las áreas de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. donde se procesa información, son responsables por el buen funcionamiento y estado de los sistemas de información e instalaciones.”</p> <p>“Los empleados y terceros (proveedores y contratistas) que mantienen una relación contractual con POSITIVA Compañía de Seguros S.A., sólo podrán acceder las áreas de la Compañía que procesan, almacenan o transmiten información cuando sea requerido. Este acceso debe ser planeado, autorizado y supervisado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se permite el ingreso de dispositivos de almacenamiento sin autorización y supervisión” <p>“Si existe incumplimiento de las políticas y estándares, en el caso de terceros (insourcing, outsourcing y proveedores) se aplicarán las cláusulas existentes en los contratos y dada la gravedad de los hechos se iniciarán las acciones respectivas, ante los entes de Control pertinentes (Superintendencia Financiera de Colombia).”</p>
Estándar de Seguridad de los Equipos	Los equipos que sean propiedad o estén bajo custodia de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. deben contar con la protección y seguridad apropiada para reducir los riesgos provenientes de amenazas físicas, ambientales y humanas.

	<p>Todas las áreas e instalaciones de POSITIVA Compañía de Seguros S.A., que contengan o realicen procesamiento de información deben contar con controles adecuados para evitar el acceso físico no autorizado, el daño o interferencia a la información de la organización.”</p> <p>“Se debe contar con un adecuado soporte técnico, respaldado por contratos con garantía de provisión o sustitución temporal del equipo, o de uno o varios de sus componentes en caso de falla, daño o hurto.”</p> <p>“Los equipos y los medios de información o almacenamiento que se encuentran fuera de las instalaciones de POSITIVA Compañía de Seguros S.A no se deberían dejar solos en sitios públicos...”</p> <p>Se deben determinar los controles apropiados con base en los riesgos evaluados para el trabajo desde casa o desde sitios externos a POSITIVA Compañía de Seguros, para controlar el acceso a las redes o información.</p>
Estándar para el control de Acceso Físico	<p>El ingreso a las áreas de POSITIVA Compañía de Seguros S.A., debe ser aprobado por un funcionario de la Compañía, quien será el responsable del visitante mientras permanezca en las instalaciones de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.</p> <p>Todos los visitantes, sin excepción alguna deben identificarse y registrarse en el área de recepción de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.</p> <p>Todo el personal de terceros contratados para ejecutar o realizar tareas dentro de las instalaciones, recintos u oficinas de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. deben ser identificadas como visitantes y deben cumplir con los controles de acceso físico e identificación establecidos.</p> <p>Todo visitante debe portar una identificación visible, con su respectiva tarjeta de aproximación que le permitirá dirigirse únicamente al piso donde está ubicada la persona que va a visitar, y una ficha que debe ser firmada por el funcionario quien recibió la visita y será entregada en la recepción al momento de la salida de las instalaciones de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. previo reclamo de su documento que dejó al ingresar.</p> <p>Los visitantes que se encuentren sin acompañamiento ó cualquiera que no lleve identificación visible, deben ser evacuados de dichas áreas y reportar al área de seguridad.</p> <p>Es responsabilidad de los funcionarios visitados, verificar que los dispositivos que los visitantes porten con ellos a POSITIVA Compañía de Seguros S.A., no lleven información de la Entidad.</p> <p>Se debe restringir el acceso a las áreas sensibles por parte del personal, de los proveedores o de mantenimiento, solo a los casos en que sea requerido y autorizado. Aun con acceso autorizado, se debe registrar el acceso y se deben controlar sus actividades por parte del funcionario visitado (especialmente en zonas de datos sensibles).</p> <p>Se deben cumplir las políticas y estándares en referencia a la salida y entrada física de soportes de información.</p> <p>El acceso físico a áreas restringidas debe ser controlado. Visitantes y personal de servicio que no esté autorizado a entrar regularmente, deben ir acompañados por la persona responsable de su visita. El personal con autorización a entrar en las áreas restringidas debe ser informado por el administrador del área de los riesgos de seguridad implícitos.</p>
Estándar de instalación y desinstalación de software y hardware	<p>Los funcionarios responsables de la Infraestructura tecnológica del tercero (eléctrica, computacional y de comunicaciones), deben realizar la revisión de los diferentes equipos, dispositivos y recursos para efectos de detectar averías, defectos o alteraciones, y de tal forma garantizar su protección y su adecuado funcionamiento.”</p> <p>La instalación de elementos de hardware y de software será autorizada solo por personal autorizado del área de Infraestructura del tercero manteniendo una línea base de configuración.</p> <p>Se deben dejar explícitas las frecuencias de revisión y el formato de reportes que garanticen el cumplimiento de este estándar por parte de funcionarios y terceros.</p>
Política de Cumplimiento de requisitos legales en TI	<p>Observación y cumplimiento con regulaciones de ley de orden nacional, tales como la Ley 1581 y la Circular 042 de la SFC</p>
Estándar de Contratación con terceros	<p>Confidencialidad y propiedad de la información</p> <p>Restricciones sobre el software empleado</p> <p>Normas de seguridad informática y físicas a ser aplicadas</p> <p>Identificación de personal que depende del contratista</p> <p>Procedimiento y controles para la entrega de la información manejada y la destrucción de la misma</p> <p>Planes de contingencia y continuidad del servicio</p>
Estándar de Requisitos legales y normativos	<p>Observación y cumplimiento con regulaciones de ley de orden nacional, tales como la Ley 1581 y la Circular 042 de la SFC</p> <p>En cuanto a aplicación, cumplimiento de los listados normativos que por disposiciones regulatorias está obligada a cumplir POSITIVA. Los listados son mantenidos y actualizados por la Oficina Asesora</p>

	Jurídica de POSITIVA
Política de Gestión de Activos de Información	<p>El tercero deberá propender por la protección de los Activos de Información inventariados a su cargo, catalogados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hardware. - Software. - Procesos y procedimientos. - Personas. - Información. - Intangibles <p>La clasificación de la información en POSITIVA S.A. está dada por: "Toda la información de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. es clasificada en los siguientes niveles: interna, pública y confidencial."</p>
Estándar de Etiquetado de Información	Los terceros prestadores de servicios, por medio de la relación contractual y de los acuerdos de confidencialidad pactados, se deben hacer responsables del manejo adecuado de activos confidenciales otorgados en custodia por POSITIVA, en razón al servicio contratado
Política de Adquisición, desarrollo y mantenimiento de Sistemas.	<p>REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar los principios de seguridad y calidad de la información. <p>SEGURIDAD EN LAS APLICACIONES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis y especificaciones de los requerimientos de seguridad • Validación de datos de entrada • Controles de procesamiento interno • Integridad de los mensajes • Validación de los datos de salida <p>CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cifrado de la información • Firma Digital • Administración de claves <p>SEGURIDAD DE LOS ARCHIVOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de software operativo • Control de acceso a código fuente del programa <p>SEGURIDAD EN LOS PROCESOS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de control de cambios en Tecnologías de Información • Revisión técnica de las aplicaciones después de los cambios en el Sistema Operativo Restricciones en los cambios a los paquetes de software <p>FUGA DE INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe prevenir la probabilidad de que se produzca fuga de información que pueda generar riesgos legales, en la reputación, las operaciones y normal funcionamiento de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. <p>DESARROLLO DE SOFTWARE CONTRATADO EXTERNAMENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con todos los controles expresados en la política definida por POSITIVA <p>GESTIÓN DE VULNERABILIDADES TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de vulnerabilidades técnicas que apliquen según el contrato
Estándar de control de versiones de Software	En virtud de contratos de prestación de servicios, todos los prestadores deben acogerse al cumplimiento integral de este estándar como buena práctica de trabajo
Estándar de control de cambios en SI	<p>En virtud de contratos de prestación de servicios, todos los prestadores deben acogerse al cumplimiento integral de este estándar como buena práctica de trabajo</p> <p>Creación del comité de control de cambios, dentro del cual debe haber integrantes técnicos de parte del tercero</p>
Estándar de enmascaramiento de datos	Indica la necesidad de generar cambios en los campos considerados confidenciales, en la información extraída de las bases de datos Misionales, y que sería entregada a funcionarios y terceros para efectos de desarrollo y pruebas de sistemas de información. Esta norma es de cumplimiento estricto de parte de POSITIVA frente a los terceros, en razón a la vigilancia de la norma 042 de la SFC y de la Ley 1581 de 2012.
Estándar de Ejecución de Proyectos	Indica las pautas a seguir en la formulación y seguimiento de proyectos por parte de POSITIVA hacia los terceros proveedores de servicio. Allí se dictan las fases claras del proyecto y los entregables de cada una.
Estándar de gestión de configuración	El objetivo de la gestión de la configuración es mantener la integridad de los productos que se obtienen a lo largo del desarrollo de los sistemas de información, garantizando que los cambios son controlados y que todos los participantes en el desarrollo de sistemas o aplicaciones disponen de la

	versión adecuada de los productos que manejan.
Estándar de Gestión de Vulnerabilidades Técnicas	Realizar al menos dos (2) veces por año una prueba de vulnerabilidad y penetración a los equipos, dispositivos y medios de comunicación y entregar los informes que requiera POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. o Entes de Control
	Es responsabilidad de los terceros en la remediación de las brechas encontradas dentro de los sistemas de información desarrollados por estos, por medio de la relación contractual en los acuerdos de nivel de servicios
Estándar de implantación y aceptación de sistemas	Realización de todas las actividades necesarias para el paso a producción para la entrega y aceptación de cualquier sistema para POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Se define un plan de implantación y se especifica el equipo que lo va a llevar a cabo en POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A
Estándar de Migración de Datos	Los aspectos a tener en cuenta en la Migración de Datos, como controles de gestión y operacionales de seguridad son: <ul style="list-style-type: none"> - Personal de seguridad - Protección física y ambiental - Controles en producción - Planes de contingencia. - Sistemas de control de hardware - Controles de mantenimiento de software - Integridad de datos/ controles de validación - Reporte de incidentes - Cifrado de datos
Estándar de seguridad de los sistemas de Información	Los requisitos a considerar son: <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de seguridad que proporcionan los sistemas. • Confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, establecido por el departamento o área que operará el sistema con la ayuda de la Gerencia de Infraestructura de TI. • Tipo de datos a proteger. • Datos de carácter personal. • Datos relacionados con la actividad de la organización, clientes, bancaria, personal que desde el punto de vista del negocio puedan afectar a la imagen del grupo o a la relación con los clientes. • Flujos de información internos y externos. • Protocolos de redes usados • Arquitectura de autenticación • Necesidad de usar criptografía en las aplicaciones • Segregación de entornos • Registros de auditoria • Gestión de los catálogos de contenidos (publicación, lista de los contenidos y transacciones disponibles a cada tipo de usuario etc.) • Políticas de seguridad de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. • Necesidad de cumplir los estándares del sector y los procesos de certificación. • Planes de contingencia y de disponibilidad Durante la fase de requisitos se debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> • El inventario de los componentes implicados y requeridos, tanto para las diferentes fases del ciclo de vida de desarrollo del sistema o aplicación como lo que se requiere para garantizar la seguridad global de la aplicación y su entorno durante cada fase del ciclo de vida. • Componentes de la arquitectura • Componentes de hardware • Lenguajes de programación • Entorno de desarrollo • Entorno de producción • Herramientas de depuración • La descripción del tipo de información manejada, y la posible normativa legal que le aplique: • Modelo de datos (requisito general de Ingeniería del Software) • Asociado a lo anterior: clasificación de la información • Requisitos legales y regulatorios aplicables • Descripción de la parte operativa del servicio (tipología de usuarios, segregación de funciones, canales de acceso etc.)
Política de Gestión de Comunicaciones y Operaciones	Se determina la necesidad de monitorear la capacidad de los proveedores de servicio, acordando las auditorias requeridas. Se deben establecer acuerdos de servicio, requerimientos de gestión y niveles de seguridad de la información, asegurándose de verificar que se implementen todas estas medidas
Estándar de Administración de	Las compañías que actúen como terceros tienen la responsabilidad de asegurar que todo su personal que acceda a activos de información de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. conozca

entrega de servicios a terceros	<p>sus responsabilidades, además todo personal de terceros debe firmar un acuerdo de confidencialidad. Este establecerá claramente a qué activos de información puede acceder y que mecanismos de seguridad tienen que cumplir.</p> <p>La prestación de servicios por terceros debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los acuerdos sobre disposiciones de seguridad. • Definiciones del servicio. • Aspectos de la gestión del mismo. <p>Debe haber un contrato legal para asegurar que los terceros adoptan los controles relevantes de seguridad de la información descritos en el manual de políticas de seguridad de la información de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A</p> <p>El contrato es un documento legalmente vinculante que desde la perspectiva de seguridad tiene que incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adhesión y referencia a las norma de seguridad de la información. • Las medidas de seguridad. • Acuerdos de no divulgación. • Acuerdos financieros relacionados con el servicio. • Procedimientos de gestión en caso de interrupción o fallo en el servicio. • Derecho de la unidad de revisar el proceso y los dispositivos de seguridad. • Relaciones del tercero con subcontratas y otros participantes. • Límites de responsabilidad de terceros. • Procedimientos de rescisión que incluyan devolución de activos.
Estándar de control de cambios en sistemas de información	<p>En virtud de contratos de prestación de servicios, todos los prestadores deben acogerse al cumplimiento integral de este estándar como buena práctica de trabajo</p> <p>Creación del comité de control de cambios, dentro del cual debe haber integrantes técnicos de parte del tercero</p>
Estándar para controles de red	<p>Garantizar el cumplimiento de los objetivos de seguridad, en razón a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control del acceso • Autenticación • No-repudio • Confidencialidad de los datos • Seguridad del flujo de comunicación • Integridad de los datos • Disponibilidad • Privacidad
Estándar de control de versiones de Software	<p>En virtud de contratos de prestación de servicios, todos los prestadores deben acogerse al cumplimiento integral de este estándar como buena práctica de trabajo</p>
Estándar de gestión de configuración	<p>El objetivo de la gestión de la configuración es mantener la integridad de los productos que se obtienen a lo largo del desarrollo de los sistemas de información, garantizando que los cambios son controlados y que todos los participantes en el desarrollo de sistemas o aplicaciones disponen de la versión adecuada de los productos que manejan.</p>
Estándar de implantación y aceptación de sistemas	<p>Realización de todas las actividades necesarias para el paso a producción para la entrega y aceptación de cualquier sistema para POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Se define un plan de implantación y se especifica el equipo que lo va a llevar a cabo en POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.</p>
Estándar para el Manejo de Medios de la Información e Intercambio de Información	<p>Dentro de la documentación se debe tener en cuenta la clasificación dada a la información y los responsables de su manejo. Los criterios a tener en cuenta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsables de la información • Uso de la información • Identificación de la información • Valor de la información • Edad de la información • Nivel de daño • Nivel de protección • Nivel de responsabilidad
Estándar para la Protección contra software malicioso y códigos móviles.	<p>Control de acceso a internet a funcionarios y terceros, para que se garantice una navegación "limpia", sin acceso a sitios maliciosos o que contengan software atacante, por medio de un filtrado web fuerte.</p>
Política de Control de Acceso de TI	<p>Se hace referencia al acceso físico de los usuarios internos y externos a los activos de los sistemas de información cuando se autoriza acceso a las áreas donde se procese información o funcionen</p>

	<p>sistemas de información con datos sensibles, restringidos o confidenciales, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Áreas de transmisión de información de casa matriz o en regionales. • Áreas de tesorería o de manejo de información especial (depósitos judiciales). • Áreas de almacenamiento de información magnética o documental. • Áreas de comunicaciones. • Áreas de administración de control de acceso, Internet y correo electrónico. • Las edificaciones de las diferentes sedes o regionales donde se encuentra ubicado cualquier tipo de activo (hardware, software, información, personas, procesos, entre otros) que hacen parte de los sistemas de información. • Los centros de cómputo donde se encuentran ubicados cualquiera de los activos de información de los sistemas de información. • Las salas de cómputo, oficinas, kioscos y cualquier Infraestructura de TI física que sea un lugar donde se encuentra ubicado cualquier tipo de activo de los sistemas de información.
<p>Estándar de control de Acceso Lógico</p>	<p>Normas para la nomenclatura de creación de usuarios y las condiciones de asignación y restablecimiento de claves de acceso en POSITIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nombre de Usuario de Red es el número de Cédula. • El nombre de Usuario de Correo se usa el Nombre y Apellido en caso de ser Homónimos se usa el segundo apellido. • Tamaño mínimo de la clave: seis (6) caracteres. • Compuesta por: combinación que incluya números, letras (mayúsculas y minúsculas) y símbolos o caracteres especiales (\$, %, &, *). • La contraseña inicial emitida a un nuevo Usuario sólo es válida para la primera sesión. En ese momento, el Usuario debe escoger otra contraseña. • Vigencia máxima: cada sesenta (60) días como máximo, el sistema solicitará el cambio de clave, la contraseña no debe ser igual a las últimas tres contraseñas utilizadas. • Bloqueo por intentos: después de cinco (5) intentos fallidos, la cuenta se bloquea y el usuario debe alertar al Administrador del Sistema, si se trata de acceso remoto vía modem por discado, la sesión debe ser inmediatamente desconectada. • Las contraseñas predefinidas que traen los equipos <p>Definir los roles y tipos de usuarios sugeridos para el acceso a los sistemas de información, junto con una descripción de la función que ejerce cada uno</p>
<p>Política de Gestión del Riesgo en TI</p>	<p>Los terceros prestadores de servicios deben garantizar la continuidad de prestación del mismo presentando su Plan de gestión de Riesgos. La gestión del riesgo debe ser realizada en los activos Inventariados asociados al proceso del servicio.</p> <p>Mediante la gestión de riesgo de tecnologías de la información sobre el recurso humano, es importante considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel de acceso y privilegios que tienen los usuarios de los sistemas de información, en lo que concierne a redes y sus aplicaciones, y a la parte física donde se encuentran ubicados los dispositivos que hacen parte de estos sistemas de información. • La responsabilidad de los usuarios sobre cada uno de los activos que le han sido asignados y que hacen parte de los sistemas de información. • La capacitación y formación educativa mínima requerida para acceder y manipular información. • El nivel técnico del personal de la Vicepresidencia de TIC's que maneja la Infraestructura de TI de los sistemas de información de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
<p>Política de Seguridad de la Información Frente al Recurso Humano</p>	<p>Las responsabilidades de los funcionarios y terceros en cumplimiento del manejo de los activos de la información son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actuar conforme a esta política contenida en el documento Política de Seguridad de la Información. • Proteger los activos de información de acceso no autorizado evitando su modificación o destrucción, de acuerdo con los aspectos descritos en la Política de Control de Acceso de TI. • Informar los incidentes de seguridad de la información de acuerdo a la Política de gestión de incidentes de SI, cuando los incidentes pueden comprometer los activos de información de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. <p>Los términos de la vinculación de los empleados del tercero, deben establecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo funcionario o tercero que de acuerdo al cargo que ejerza, acceda a un activo de información firmará una cláusula de confidencialidad (Ver documento Política de Organización de Seguridad de la Información). • POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. le informará al funcionario la responsabilidad de clasificar la información a la cual acceda en el ejercicio de sus funciones de conformidad a la Política

	<p>de Gestión de Activos de Información (Ver documento Política de Gestión de Activos de Información).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad para el manejo de la información personal de los candidatos. • Responsabilidades que se extienden fuera del área física o del horario laboral de POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A.
Política de Gestión de Incidentes de TI	<p>Todos los funcionarios, terceros y personas en general, deben ser capacitados en los procedimientos de gestión de incidentes de tal manera que puedan prevenir, identificar clasificar, reportar y atender los eventos y vulnerabilidades observados.</p> <p>Es obligación de cada funcionario interno o externo reportar las violaciones a las políticas de seguridad informática y a la Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información que sean detectadas o cualquier incidente que se produzca sobre cualquier recurso informático que pueda parecer sospechoso.</p>
Estándar de Gestión de Incidentes	<p>Todo el personal interno y externo de POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A. debe estar en capacidad de identificar y notificar las señales de un potencial incidente. Las señales que permiten identificar la ocurrencia de un incidente se clasifican en dos categorías; indicadores y precursores:</p> <p>Precurzor: Es una señal de que el incidente podría ocurrir en el futuro. Indicadores: Es una señal que nos indica que un incidente ocurrió o está ocurriendo.”</p> <p>El inicio del incidente de seguridad de la información, se da cuando se detecta o se reportan a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alertas electrónicas • reportes mediante llamadas telefónicas, • correo electrónico, • A través de software o aplicativos para la gestión de incidentes
Política de Gestión de Continuidad del Negocio en TI	<p>Contar con un guion de actividades específicas para garantizar la prestación del servicio ante eventos de falla o desastre en los sistemas de información, y el proceso de vuelta a la normalidad una vez se haya superado los sucesos catastróficos.</p>

El **ANEXO 12** describe las políticas y estándares de seguridad de la información relativos a terceros prestadores de servicios.

De igual forma el oferente deberá diligenciar el **ANEXO 11**. Aplicabilidad Ley 1328 De 2009 “Estatuto Del Consumidor Financiero Y Circular Externa 015 De 2010 “Sistema De Atención Del Consumidor Financiero – Sac”.

3.3.15. Visita técnica de verificación

El oferente debe garantizar el cumplimiento de los aspectos técnicos habilitantes, a través de soportes documentales en la presentación de la oferta y el diligenciamiento de los anexos que requieran firma de compromiso de cumplimiento de lo establecido dentro de la invitación pública. El oferente deberá garantizar el cumplimiento en el 100% de los aspectos a evaluar durante la visita técnica de verificación. A continuación se presentan los criterios que se tendrán en cuenta en la visita de verificación:

CRITERIOS A VERIFICAR VISITA TÉCNICA
<i>*Nota: La verificación se realizará sobre los aspectos contenidos dentro de la oferta presentada.</i>
1. SEGURIDAD FÍSICA Y DE LA INFORMACIÓN
Seguridad física de las instalaciones del proveedor (Numeral 1.2.)
Evidenciar Datacenter principal donde se alojará la plataforma tecnológica del oferente.

Cumplimiento Circular 042 -052
2. CONTINGENCIA
Verificar infraestructura física de sede(s) alterna de funcionamiento y Datacenter Alterno
3. INFRAESTRUCTURA FÍSICA
Verificar Infraestructura disponible para la operación de Positiva (Numeral 1.2.)
4. TECNOLOGÍA
Infraestructura telefónica y grabación de llamadas
Sistema de georreferenciación.
5. OPERACIÓN
Verificar procesos de selección y control de proveedores

Fecha de realización de la visita: Para efectos de definir la fecha y hora de realización de la visita, se efectuará un sorteo con aquellos oferentes que válidamente hayan depositado la oferta en la urna, el día previsto de cierre según el cronograma. La visita se efectuará dentro de la etapa habilitante.

4. CAPITULO: EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La evaluación y calificación de los aspectos técnicos y económicos de las ofertas lo realizarán las dependencias correspondientes Positiva Compañía de seguros S.A de acuerdo con las condiciones y factores de evaluación señalados en los presentes Términos de Referencia.

Solo serán tenidos en cuentas para la calificación de las propuestas aquellos proponentes que hayan cumplido con el 100% de los aspectos habilitantes, Jurídicos – S&SOA, Financieros y Técnicos.

Positiva Compañía de seguros S.A, efectuará los estudios del caso y el análisis comparativo para adjudicar el contrato al oferente cuya oferta, previo al cumplimiento de los requisitos de experiencia, la capacidad jurídica, financiera y técnica; sea la más favorable para la entidad y se ajuste a los Términos de Referencia.

4.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Durante el análisis de las ofertas (que será estrictamente reservado), no se permitirá intervención alguna por parte de los oferentes o de sus representantes. No se admitirán ofertas complementarias o modificaciones que fueren presentadas con posterioridad al cierre. Positiva Compañía de Seguros S.A efectuará la evaluación de las ofertas y solicitará aclaraciones a los oferentes, durante el periodo contemplado en el cronograma del proceso de invitación pública.

Cuando el plazo señalado para realizar las evaluaciones, a juicio de la Compañía no sea suficiente para garantizar la selección objetiva del contratista, podrá establecer un nuevo plazo, que no excederá el término inicialmente fijado.

A continuación se presenta el cuadro de puntajes que se asignarán durante la calificación, siendo el máximo mil (1.000) puntos, cada uno de los cuatro aspectos a calificar tendrá un peso dentro de la misma, de acuerdo con la importancia que se considera tiene cada uno en esta instancia del proceso.

No	CRITERIOS DE CALIFICACION Y SELECCIÓN	PUNTAJE
1	Oferta económica	750
2	Porcentaje de Administración en los servicios de Asistencia	100
3	Apoyo a la Industria Nacional	50
4	Valor agregado: Multicanalidad	
	a. APP	35
	b. CHAT	15
	c. KIOSKOS	50
	TOTAL CALIFICACION	1000

4.1.1. Oferta Económica (750 PUNTOS)

Se asignará 750 puntos al oferente que habiendo cumplido con el 100% de los aspectos habilitantes presente el menor valor dentro de su oferta económica, con base en el valor total consignado en el formato de presentación de oferta económica.

El oferente que presente el menor valor en su oferta económica, obtendrá el total del puntaje del criterio (750 puntos) y los demás obtendrán puntaje en forma descendente proporcional, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PO = (Pa \times Pm) / Ps$$

PO = PUNTAJE OBTENIDO

Pa = PUNTAJE ASIGNADO (750)

Pm = MENOR VALOR DE OFERTA

Ps = VALOR DEL OFERENTE EN ESTUDIO

El oferente deberá presentar la propuesta económica teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- La propuesta deberá presentarse en pesos colombianos y en valores enteros, teniendo en cuenta que no supere el presupuesto oficial.
- En el valor de la propuesta se entienden incluidos en su totalidad, los costos directos e indirectos que genere la prestación del servicio, las prestaciones sociales, salarios del personal que utilice, cumpliendo con las normas laborales, impuestos y demás gastos que origine el mismo, los cuales estarán a cargo del contratista.
- Cualquier error de cálculo del oferente al momento de determinar el valor económico de la propuesta correrá a su cargo.
- Si al evaluar la oferta, se encuentra un error aritmético, Positiva procederá a la corrección y éste será el valor que se tendrá en cuenta para la verificación de la propuesta económica, siempre y cuando con el resultado de dichos ajustes no se modifiquen con los requerimientos técnicos mínimos.
- Será causal de rechazo la omisión de la oferta económica, el exceso del valor en comparación con el monto máximo definido para el proceso.
- La propuesta deberá incluir la totalidad del personal mínimo requerido para la ejecución del contrato
- La propuesta deberá considerar el plazo de ejecución de la presente invitación pública.
- El oferente deberá considerar la forma y el sistema de pago señalados en la presente invitación pública.
- El oferente deberá tener en cuenta todos los costos que se requieran para la correcta ejecución del objeto del contrato derivado del proceso de la presente Invitación.

4.1.2. Porcentaje de Administración en los servicios de Asistencia. (100 PUNTOS)

Se asignarán 100 puntos al oferente que presente un menor Porcentaje de administración en los Servicios de Asistencia. Se entiende por asistencia el costo de servicio prestado por un proveedor del operador logístico especializado, sin incluir los costos propios de la

operación logística y que por ende se pagan al tercero, que presto directamente el servicio.

El oferente que presente el menor Porcentaje de administración en los Servicios de Asistencia, obtendrá el total del puntaje del criterio (100 puntos) y los demás obtendrán puntaje en forma descendente proporcional, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PO = (Pa \times Pm) / Ps$$

PO = PUNTAJE OBTENIDO

Pa = PUNTAJE ASIGNADO (100)

Pm = MENOR VALOR DE PORCENTAJE DE ADMINISTRACION

Ps = VALOR DEL OFERENTE EN ESTUDIO

4.1.3. Apoyo a la Industria Nacional (50 PUNTOS)

En cumplimiento del artículo 2 de la Ley 816 de 2003, se asignará un puntaje máximo de 50 puntos en este criterio a los proponentes nacionales o extranjeros que dentro de su equipo humano de trabajo incorporen componente 100% de mano de obra nacional.

A los proponentes nacionales o extranjeros que dentro de su equipo humano de trabajo incorporen componente de mano de obra nacional y extranjera, se le asignarán veinticinco (25) puntos.

Los proponentes que dentro de su equipo humano de trabajo incorporen componente 100 % mano de obra extranjera, se le asignaran cero (0) puntos.

Los proponentes que no anexasen certificación o no la presenten con los requisitos señalados, tendrán cero (0) puntos.

4.1.4. Valor agregado: Multicanalidad (100 PUNTOS)

Se asignará un máximo de 100 puntos al oferente que cuente con las herramientas de multicanalidad descritas en este punto y que ponga a disposición de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., las mismas (una o todas), garantizando la aplicabilidad de cada canal al objeto de la presente invitación pública y como mínimo cada canal (APP, CHAT, KIOSKOS) debe tener implementado o garantizar su implementación (como fecha máxima de finalización y entrega del desarrollo ofertado dos meses contados desde la fecha de adjudicación y firma del contrato), con un requisito mínimo básico a ofertar en cada canal, el cual corresponde al proceso de solicitudes de autorización. Entiéndase por servicios:

- Solicitudes de autorizaciones de servicios médicos
- Georreferenciación IPS del lugar donde se encuentre el asegurado
- Coordinación de solicitud de citas
- Directorio de la Red
- Consulta estado de autorizaciones
- Solicitud de servicio de ambulancia
- Red de oficinas

- Asistencia médica.

Cada canal será evaluado de manera independiente y la sumatoria de cada uno de ellos dará el resultado del criterio de “Valor agregado: Multicanalidad”

Desarrollo	Puntaje	Cantidad
a. APP	40	Cobertura Nacional
b. CHAT	20	Cobertura Nacional
c. KIOSKOS	40	Indicar cantidad que puede ofertar
TOTAL	100	

a) **APP:** Debe ser una aplicación de descarga gratuita para dispositivos móviles Smartphones, que permita efectuar consulta de red de IPS por Georreferencia (atención pre hospitalaria y de urgencias, atención hospitalaria, atención ambulatoria o de servicios electivos y otras asistencias), solicitud de servicios, ayuda o generar alertas. Las condiciones técnicas del APP pueden ser sugeridas por los oferentes, siempre y cuando garanticen el cumplimiento de las funcionalidades mínimas requeridas con transferencias de solicitudes para consulta en la operación y respuesta en línea.

SERVICIOS A TENER EN CUENTA PARA PUNTAJE

- Georreferenciador
- Solicitud de autorizaciones
- Solicitud confirmación y cancelación de citas
- Consulta de red – Directorio de Red
- Consulta - Seguimiento del estado de las solicitudes de servicios
- Consulta puntos de autorización
- Conexión Asistencia telefónica
- Beneficios
- Reporte de Siniestro
- Demás que consideren pertinentes y que apliquen al objeto de la presente invitación.

Se asignarán 40 puntos al oferente que presente la herramienta con el mayor número de servicios dentro de la aplicación.

El oferente que presente la herramienta con mayor número de servicios en su contenido y que estén en concordancia con el Objeto de la presente invitación, obtendrá el total del puntaje del criterio (40 puntos) y los demás obtendrán puntaje en forma descendente proporcional, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PO = (Pa \times Pm) / Ps$$

PO = PUNTAJE OBTENIDO

Pa = PUNTAJE ASIGNADO (40)

Pm = MAYOR NUMERO DE SERVICIOS DENTRO DE LA APLICACION

Ps = VALOR DEL OFERENTE EN ESTUDIO

Para el caso en que un oferente no presente esta herramienta, el puntaje total a asignar

en este criterio será de cero “0”.

b) CHAT: Debe ser una aplicación que permita el manejo y priorización de skills, tipificación del motivo del contacto, manejo de guiones, manejo de preguntas frecuentes, envío de archivos. Debe permitir generar reportes de historiales de conversación, estadísticas de gestión y niveles de servicio. Las condiciones técnicas del CHAT pueden ser sugeridas por los oferentes, siempre y cuando garanticen el cumplimiento de las funcionalidades mínimas requeridas.

SERVICIOS A TENER EN CUENTA PARA PUNTAJE

- Solicitud de autorizaciones
- Solicitud confirmación y cancelación de citas
- Consulta de red – Directorio de Red
- Consulta - Seguimiento del estado de las solicitudes de servicios
- Consulta puntos de autorización
- Beneficios
- Demás que consideren pertinentes y que apliquen al objeto de la presente invitación.

Se asignarán 20 puntos al oferente que presente la herramienta con el mayor número de servicios dentro de la aplicación.

El oferente que presente la herramienta con mayor número de servicios en su contenido y que estén en concordancia con el Objeto de la presente invitación, obtendrá el total del puntaje del criterio (20 puntos) y los demás obtendrán puntaje en forma descendente proporcional, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PO = (Pa \times Pm) / Ps$$

PO = PUNTAJE OBTENIDO

Pa = PUNTAJE ASIGNADO (20)

Pm = MAYOR NUMERO DE SERVICIOS DENTRO DE LA APLICACION

Ps = VALOR DEL OFERENTE EN ESTUDIO

Para el caso en que un oferente no presente esta herramienta, el puntaje total a asignar en este criterio será de cero “0”.

c) KIOSKOS: Se requiere una solución con el uso de video llamada, funcionalidades como envío y recepción de documentos, lector de código de barras, pantalla touchscreen para mostrar información o realizar transacciones de forma que el usuario pueda interactuar con un asesor de servicio o con las herramientas de gestión de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. y que se integre la operación mediante internet o canal dedicado. En cuanto a las especificaciones de los equipos, el oferente tiene libertad de sugerirlas, siempre y cuando cumpla con las funcionalidades mínimas requeridas. Las condiciones técnicas de los Kioskos pueden ser sugeridas por los oferentes, siempre y cuando garanticen el cumplimiento de las funcionalidades mínimas requeridas con transferencias de solicitudes para consulta en la operación y respuesta en línea.

SERVICIOS A TENER EN CUENTA PARA PUNTAJE

- Solicitud de autorizaciones
- Solicitud confirmación y cancelación de citas
- Consulta de red – Directorio de Red
- Consulta - Seguimiento del estado de las solicitudes de servicios
- Consulta puntos de autorización
- Conexión Asistencia telefónica
- Beneficios
- Reporte de Siniestro
- Demás que consideren pertinentes y que apliquen al objeto de la presente invitación.

Se asignarán 40 puntos al oferente que presente la herramienta (debe incluir administración y mantenimiento) con el mayor número de servicios dentro de la aplicación relacionada con el objeto de la presente invitación y número de kioscos ofertados.

CRITERIO	PONDERADO
Mayor No. Servicios en la herramienta	70%
Mayor No. De kioscos ofertados	30%

Mayor No. Servicios en la herramienta: El oferente que presente la herramienta con mayor número de servicios en su contenido y que estén en concordancia con el Objeto de la presente invitación, obtendrá el total del puntaje del criterio, correspondiente al setenta por ciento (70%) y los demás obtendrán puntaje en forma descendente proporcional, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PO = (Pa \times Pm) / Ps$$

PO = PUNTAJE OBTENIDO

Pa = PORCENTAJE ASIGNADO (70%)

Pm = MAYOR NUMERO DE SERVICIOS EN SU CONTENIDO

Ps = NUMERO DE SERVICIOS EN SU CONTENIDO EN ESTUDIO

Mayor No. De equipos ofertados: El oferente que presente la herramienta con mayor número de equipos y que estén en concordancia con el Objeto de la presente invitación, obtendrá el total del puntaje del criterio, correspondiente al treinta por ciento (30%) y los demás obtendrán puntaje en forma descendente proporcional, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PO = (Pa \times Pm) / Ps$$

PO = PUNTAJE OBTENIDO

Pa = PORCENTAJE ASIGNADO (30%)

Pm = MAYOR NUMERO DE EQUIPOS

Ps = NUMERO DE EQUIPOS EN ESTUDIO

Para el caso en que un oferente no presente esta herramienta, el puntaje total a asignar en este criterio será de cero "0".

El oferente que presente el mayor porcentaje ponderado en la sumatoria de ítem de **KIOSKOS** obtendrá el total del puntaje del criterio (40 puntos) y los demás obtendrán puntaje en forma descendente proporcional, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PO = (Pa \times Pm) / Ps$$

PO = PUNTAJE OBTENIDO

Pa = PUNTAJE ASIGNADO (40)

Pm = MAYOR PORCENTAJE DE PONDERACION

Ps = PONDERACION EN ESTUDIO

Para efectos de la asignación de puntaje por la oferta de kioskos, POSITIVA se reserva la facultad de verificar IN SITU, las condiciones técnicas de tiempo de transferencia de las solicitudes a la herramienta.

La Calificación de la oferta Final corresponderá a la sumatoria de cada uno de los puntajes obtenidos por cada oferente, quedando seleccionada la oferta de mayor puntaje obtenido.

4.2. PRESENTACION DE OFERTA ECONOMICA

El Oferente debe tener en cuenta que el valor ofertado dentro de la presente invitación contempla los costos requeridos para garantizar eficientemente la operación de Positiva y contiene los costos administrativos; operativos de Contact Center (call center, MSM, Correo Electrónico entre otros), Recurso Humano; Infraestructura; Tecnología; Desarrollos Tecnológicos, Financieros entre otros y Asistenciales (Desplazamientos con tiquetes terrestres, tiquetes aéreos, puerta a puerta, hospedaje, servicios de asistencia a domicilio por médico y enfermera entre otros).

A continuación se presenta la tabla donde los oferentes deben diligenciar el contenido de su oferta económica:

FORMATO PRESENTACION OFERTA ECONOMICA							
ATENCION PRE HOSPITALARIA Y DE URGENCIAS	Entregable	PAGO DE ASISTENCIA		A	B	A*B	A*B*36
		POSITIVA	Proveedor	Volumen Mensual	Costo Unitario	Costo Total Anual	Costo Total a 36 meses
Atención médica de urgencia con coordinación de ambulancia	Garantizar como mínimo la recepción de la solicitud y la gestión oportuna del traslado primario de asegurados a IPS de georreferencia teniendo en cuenta la red de IPS de Positiva, las necesidades clínicas del asegurado y garantizando que el asegurado reciba la atención en la IPSs destino.	100%	0%	187		\$ -	\$ -
Atención médica de urgencia con coordinación de aeroambulancia – y/o MEDEVAC	Garantizar como mínimo la recepción, gestión y el apoyo logístico para entrega, recepción del paciente al proveedor de aeroambulancia contratado por Positiva y garantizando que el asegurado reciba la atención en la IPSs destino.	100%	0%	5		\$ -	\$ -
Atención medica con asesoría telefónica y direccionamiento	Garantizar como mínimo la recepción, asesoría, adecuada información brindada al paciente sobre la red de proveedores contratada por Positiva según la georreferenciación, diagnóstico y necesidades clínicas del asegurado y garantizando que el asegurado reciba la atención en la IPSs destino.	100%	0%	941		\$ -	\$ -
Atención con coordinación De asistencia a Domicilio	Garantizar como mínimo la recepción la asistencia del profesional de la salud al domicilio cuando el paciente así lo requiera por pertinencia médica y garantizando que el asegurado reciba la atención requerida.	90%	10%	20		\$ -	\$ -
Autorización de urgencias IPS	Garantizar que todas las solicitudes de autorización recibidas por los diferentes canales, se les genere el respectivo gestión, notificación de respuesta al solicitante y garantizando que el asegurado reciba la atención requerida.	100%	0%	14400		\$ -	\$ -
Servicio de referencia y	Garantizar como mínimo la recepción de	100%	0%	85		\$ -	\$ -

contrarreferencia de asegurados	reubicación del asegurado de una IPSs a otra en un nivel de atención según la especialidad requerida y necesidades clínicas y garantizando que el asegurado reciba la atención requerida						-
ATENCIÓN HOSPITALARIA	Entregable			Volúmenes		Costo	
Autorizaciones de servicio a IPS mediante línea telefónica	Garantizar como mínimo la recepción de todas las solicitudes de autorizaciones en el ámbito hospitalario, recibidas por los diferentes canales, se les genere la respectiva gestión de autorización, notificación al solicitante y seguimiento a la atención del asegurado	100%	0%	7800		\$ -	\$ -
Autorizaciones de servicio a IPS mediante Página Web		100%	0%	3600		\$ -	\$ -
Autorizaciones de servicio a IPS con coordinación de material de osteosíntesis	Garantizar como mínimo la recepción de las solicitudes de autorizaciones y entrega del material de osteosíntesis por parte de los proveedores contratados por Positiva y seguimiento hasta la culminación del procedimiento quirúrgico hospitalario.	100%	0%	50		\$ -	\$ -
Gestión de servicio de Home Care	Garantizar como mínimo la recepción del egreso hospitalario con solicitudes de Home Care, coordinación, autorización y ubicación en el domicilio del paciente asegurando los requerimientos solicitados por médico tratante y garantizando que el asegurado reciba la atención requerida	100%	0%	96		\$ -	\$ -
ATENCIÓN AMBULATORIA O DE SERVICIOS ELECTIVOS	Entregable			Volúmenes		Costo	
Atención con coordinación de desplazamiento no urgente con o sin hospedaje	Garantizar como mínimo la recepción de las solicitudes de desplazamiento no urgente, autorización, coordinación que garantice la atención del asegurado en el sitio y hora programada de la cita con retorno según sea el caso	86%	14%	17160		\$ -	\$ -
Autorizaciones de servicio a IPS mediante línea	Garantizar como mínimo la recepción de todas las solicitudes de autorización por los diferentes	100%	0%	5400		\$ -	\$ -

telefónica, WEB, correo electrónico y demás canales de Contac Center definidos	canales de servicio, gestión, definición, notificación y seguimiento con confirmación de recepción del asegurado y/o solicitante						
Autorizaciones de servicio radicadas en puntos de atención		100%	0%	31680		\$ -	\$ -
Seguimiento a tutelas	Garantizar como mínimo la recepción de solicitudes, coordinación, gestión, autorización para que se cumpla lo ordenado en los fallos de requerimientos jurídicos tipo Tutelas con la consecución de soportes que evidencien lo gestionado	100%	0%	96		\$ -	\$ -
Riesgo Biológico	Garantizar como mínimo la recepción de todas las solicitudes de prestaciones asistenciales para eventos de riesgo biológico, se identifiquen, asignen y concluyan por el proveedor especializado y la consecución de soportes que evidencien lo gestionado	100%	0%	324		\$ -	\$ -
Autorizaciones de servicio a IPS con coordinación de material de osteosíntesis	Garantizar como mínimo la recepción de las solicitudes de autorización y entrega del material de osteosíntesis por parte de los proveedores contratados por Positiva y seguimiento hasta la culminación del procedimiento quirúrgico ambulatorio	100%	0%	864		\$ -	\$ -
Siniestros con gestión de servicios para patologías crónicas	Garantizar como mínimo la recepción y coordinar servicios para asegurados con Patologías crónicas garantizando que el asegurado reciba la atención requerida	100%	0%	480		\$ -	\$ -
Coordinación y gestión servicios de traslados aéreos (NO URGENTES) con o sin hospedaje	Garantizar como mínimo la recepción de todas las solicitudes de traslados no urgentes con tiquetes aéreos, se les genere la respectiva gestión con confirmación del asegurado y/o solicitante, garantizando que el asegurado reciba la atención requerida traslado efectivo.	0%	100%	420		\$ -	\$ -
Rehabilitación	Garantizar como mínimo la recepción, asignación de proveedor especializado,	100%	0%	4800		\$ -	

confirmación de cita, plan de tratamiento definido y seguimiento a la ejecución del plan de tratamiento								
OTRAS ASISTENCIAS		Entregable		Volúmenes	Costo			
Asistencias jurídicas	Garantizar disponibilidad del servicio de orientación jurídica telefónica en asuntos relacionados con las áreas del derecho laboral, comercial, administrativo penal familiar y responsabilidad civil, para los asegurados de la pólizas de Vida Grupo y Vida Individual	100%	0%	100		\$ -	\$ -	
Coordinación de simulacros de evacuación	Garantizar como mínimo la recepción Entrega de informe del proveedor especializado al solicitante, garantizando la traza y producto final en el sistema de información	100%	0%	5		\$ -	\$ -	
Gestión y coordinación análisis de puesto de trabajo para definir origen		100%	0%	558		\$ -	\$ -	
Coordinación Zonas protegidas		100%	0%	29		\$ -	\$ -	
Coordinación polígonos empresariales		100%	0%	25		\$ -	\$ -	
Logística de Eventos capacitaciones grupos de interés	Entrega de informe del proveedor especializado al solicitante, garantizando la traza y producto final en el sistema de información	0%	100%	1		\$ -		
Captura de FURAT(Formato Único de Reporte de Accidentes de Trabajo) líneas de atención	FURAT (Formato Único de Reporte de Accidentes de Trabajo) diligenciado con los criterios de calidad establecidos por Positiva	0	100%	14000				
Total Servicios				103.128		0	\$ 0	
El valor máximo de la ofertar es por								

5. CAPITULO: CONDICIONES DEL CONTRATO

5.1. OBJETO

Garantizar los **SERVICIOS DE GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD** que presta la compañía a los afiliados a los diferentes Ramos de Pólizas de Vida; Riesgos Profesionales, Accidentes Personales, Planes de salud, a través de la red de prestadores de servicios de salud, IPS, ESE, EPS y cualquier otra entidad asimilada, en la atención por eventos de siniestros derivados de ARL, Accidentes Personales, Planes de salud. De esta forma se pretende garantizar la prestación integral de servicios de salud en términos de **acceso, cobertura, oportunidad, continuidad, seguimiento, control y retroalimentación** para la atención de los para la atención de los afiliados.

Para lo anterior, es preciso entender el concepto de **SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD** como el proceso integrador de las necesidades y expectativas del afiliado siniestrado y su empresa, con las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que conforman la Red de Servicios de Salud de la Compañía, y POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. permitiéndole a esta última controlar, seguir e intervenir favorablemente en el ciclo de vida del siniestro.

Para lo cual el Operador de los **SERVICIOS DE GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**, deberá garantizar la atención telefónica o por el medio respectivo de manera inmediata, que permitan coordinar, autorizar y realizar seguimiento a los procesos de atención de Urgencias, Transporte urgente y no urgente, Hospitalización, Cirugía, Atención médica ambulatoria y rehabilitación, usando para ello la red contratada o aprobada por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, según especificaciones y prioridades definidas por la compañía, coordinando y garantizando los servicios logísticos adicionales derivados de la prestación asistencial conforme a la oferta de valor y en comunicación permanente con personal de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y con nuestros aliados estratégicos vinculados a procesos de auditoría, acompañamiento, seguimiento y calificación de siniestros.

El Contratista se compromete a adelantar toda esta gestión para las consultas, requerimientos y reclamos de asegurados actuales o potenciales de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., con el objetivo permanente de brindar una solución completa y satisfactoria a cada caso desde el primer contacto, cerrando el ciclo de servicio y agregando valor para el asegurado y La Compañía.

Para esto, La Compañía dispone de números telefónicos, así como de canales virtuales de contacto, dentro de los que se encuentra el correo electrónico y sitio WEB.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

El contratista deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes objetivos específicos:

5.2.1. Operación

- Dimensionar y planear los recursos asignados para el servicio, a fin de cumplir con los indicadores esperados por la Compañía y las políticas de austeridad del gasto.
- Hacer seguimiento sobre los indicadores de gestión que permitan el control permanente sobre la operación y los resultados.
- Gestionar (atender, orientar, asesorar, registrar, gestionar servicios médicos y de apoyo en la atención, optimizar trámites, integrar los servicios requeridos por el asegurado, entregar respuesta al asegurado según el medio, que corresponda y solucionar con amabilidad y oportunidad), los contactos en el servicio operación logística, entendiendo que integran atención tipo Contact center, operación logística y autorización de servicios.
- Excelencia y oportunidad apoyando la estrategia de relacionamiento con el asegurado.
- Capturar en los medios disponibles y acordados en los ANS, la información obtenida y entregada a los asegurados y asegurados de la Compañía, con el propósito de llevar la trazabilidad de las gestiones y contactos y contar con información de calidad que soporte la toma de decisiones.
- Desarrollar grupos de trabajo por proceso, que permitan la atención especializada.
- Llevar a cabo las iniciativas de atención por medios virtuales, que permitan la evolución de la atención hacia canales no presenciales.
- Integrar un equipo de trabajo especializado (Back Office) para apoyar las actividades complementarias, para todos los procesos del servicio, que así se requieran.
- Implementar contingencias a nivel de personal y recursos técnicos a fin de garantizar continuidad en la prestación del servicio así como los indicadores esperados por la Compañía
- Implementar mecanismos que aseguren el correcto almacenamiento de los contactos que realicen los asegurados según el canal de ingreso (llamadas, correo, web, y otros que se implementen).
- Dar cumplimiento a las políticas, procedimientos, instrucciones y directrices de la Compañía, así como las normativas legales vigentes relacionadas al servicio.

5.2.2. Calidad

- Realizar alineación entre las partes (contratante y contratista) de la matriz de calidad que permita de forma objetiva realizar la calificación de los monitoreos. Esta matriz se validará y aprobará por parte de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS teniendo en cuenta el objeto del contrato, el modelo, enfoque y umbrales de medición interna de calidad del contratista y los indicadores sugeridos en la valoración de la experiencia del cliente para obtener una medición de satisfacción de usuarios.
- Estos monitoreos de calidad deben garantizar el seguimiento al ciclo completo hasta el cierre del servicio, incluyendo la gestión realizada desde la atención telefónica, proceso del back y solución final.

- Diseñar la matriz de calificación de los monitoreos de calidad bajo un ambiente web que permita el acceso a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, desde sus instalaciones y desde las instalaciones del adjudicatario del contrato.
- Esta Matriz debe generar reportes automáticos de resultados en línea de las calificaciones de monitoreos de manera global, por proceso, por fechas y por agente de servicio.
- Mensualmente se realizará seguimiento entre las partes sobre los indicadores de calidad y sus correspondientes planes de acción de mejoramiento continuo.
- Los planes de acción de mejoramiento detectados serán monitoreados de forma permanente hasta su estabilización.
- Diseñar e implementar planes que aseguren la calidad de los procesos y de la atención.
- Se deberán entregar informes de calidad consolidados mensualmente, trimestralmente y anualmente.

5.2.3. Personal

- Disponer el personal idóneo para la atención a tiempo, de todas las actividades propias del servicio.
- Desarrollar actividades que aseguren el conocimiento y las habilidades necesarias para la prestación del servicio de acuerdo a los estándares de calidad y seguridad establecidos.

5.2.4. Tecnología

- Garantizar los recursos técnicos y tecnológicos necesarios para lograr la comunicación efectiva entre asegurados y el Operador Logístico.

5.2.5. Generales

- Disponer de áreas de apoyo necesarias para complementar las actividades desarrolladas al interior del Operador logístico.
- Disponer de espacios físicos para el apoyo, monitoreo y validación directamente por funcionarios con roles que definirá POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. dentro de la operación.

5.3. PLAZO Y/O VIGENCIA DEL CONTRATO:

El plazo total se estima en 36 meses.

5.4. LUGAR DE EJECUCIÓN

Para todos los efectos legales se entiende que la ejecución del contrato será en el territorio nacional y exclusivamente en los lugares establecidos por la compañía en el país. El operador logístico deberá contar con la sede principal destinada a este contrato, en la ciudad de Bogotá, e indicar cuales serán otras sedes, si posee infraestructura en otras ciudades.

5.5. SUPERVISOR DEL CONTRATO

La Supervisión del contrato será efectuada por las Gerencias: Gerente Médico, el Gerente de Servicio al Cliente y el Gerente de Infraestructura y Tecnología.

5.6. GARANTÍAS QUE APLICAN

El proveedor se obliga a tomar en favor de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento a favor de Entidades Estatales por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: a) Garantía de cumplimiento: El cumplimiento de las obligaciones y el pago de las sanciones que se le llegaren a imponer, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del CONTRATO, por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más. b) Garantía de la calidad del Servicio: La buena calidad del servicio, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del CONTRATO y con una vigencia igual a la del plazo del mismo y seis (6) meses más. c) Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones, al personal que emplee EL PRESTADOR DE SERVICIO en la ejecución del CONTRATO, por suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del CONTRATO y por el plazo del mismo y tres (3) años más.

5.7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

En los **ANEXOS 9 y 10** del presente documento, se presentan los Acuerdos de Nivel de Servicio y la carta según la cual el CONTRATISTA se compromete a llevarlos a cabo.

Los que se establezcan una vez se firme el contrato, así mismo se entenderá como acuerdo el cumplimiento de las obligaciones de las partes. Estos podrán ser ajustados de mutuo acuerdo por las partes mínimo una vez al año.

5.8. CONDICIONES COMERCIALES Y FORMA DE PAGO

El contrato, esta soportado presupuestalmente así: Recursos de la Vicepresidencia Técnica provenientes de dos fuentes:

- Reserva Técnica de Siniestro
- Prima Técnica para Otros gastos de seguros.

El valor total del presente CONTRATO se ha estimado en **TREINTA Y DOS MIL TRESCIENTOS QUINCE MILLONES NOVECIENTOS DIECIOCHO MIL QUINIENTOS UN PESOS M/CTE (\$32.315.918.501.00), IVA INCLUIDO** en los casos que aplique, otros impuestos, el cálculo del factor prestacional, salarial y aumentos del IPC por cambios de año.

Suma que será cancelada mensualmente contra entregables aprobados por la supervisión y la presentación de facturas, de los servicios prestados en el periodo a facturar. En los entregables se deberá indicar el soporte y mantenimiento mensual y los servicios y asistencias ejecutadas, con los soportes en las herramientas tecnológicas y consolidadas

por tipo de servicio. Se pagará dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura, descontando los valores identificados por ANS o hallazgos de inconsistencia o productos no conformes. Los productos NO CONFORMES, una vez evaluados y concertados no serán sujetos a pago alguno.

Esta suma contempla además de impuestos, el cálculo del factor prestacional, salarial y aumentos del IPC por cambios de año.

La forma de pago se tasaré teniendo en cuenta los siguientes conceptos para cada factura:

- **ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA Y DE URGENCIAS:** Valor de No. De servicios realizados en el periodo por el valor unitario ofertado a cada servicio. Discriminando los servicios pagados por asistencia con el porcentaje de administración ofertado.
- **ATENCIÓN HOSPITALARIA:** Valor de No. De Servicio realizados en el periodo por el valor unitario ofertado a cada servicio. Discriminando los servicios pagados por asistencia con el porcentaje de administración ofertado.
- **ATENCIÓN AMBULATORIA O DE SERVICIOS ELECTIVOS:** Valor de No. De Servicios realizados en el periodo por el valor unitario ofertado a cada servicio. Discriminando los servicios pagados por asistencia con el porcentaje de administración ofertado.
- **OTRAS ASISTENCIAS:** Valor de No. De actividades servicios en el periodo por el valor unitario ofertado a cada servicio. Discriminando los servicios pagados por asistencia con el porcentaje de administración ofertado.

En todo caso previo a la facturación deberá presentar informe consolidado de ejecución del contrato, en donde evalúe los aspectos definidos dentro de la invitación pública No. 09 de 2014.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. autorizará pagar únicamente por los servicios contratados con evidencias de cumplimiento a satisfacción, correspondientes al mes inmediatamente anterior (mes vencido) que hayan sido suministrados con las especificaciones de calidad y servicio establecidas.

Esta facturación se debe realizar en pesos colombianos y debe incluir la relación detallada de TODOS productos y/o servicios facturados.

La factura deberá entregarse dentro de los primeros 5 días calendario del mes siguiente a la entrega con el detalle de los servicios suministrados. POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A tendrán 10 días calendario para revisar la factura y tendrá Treinta (30) días calendario para pagarla, en caso de no ser posible la validación en línea.

El pago se efectuará con base en la expedición y suscripción del certificado de recibo a satisfacción junto con los documentos citados que debe presentar el Contratista de manera mensual.

El pago de los servicios se hará de acuerdo a los términos establecidos en los Decretos 046 de enero de 2000, Ley 1122 de 2007, Decreto 4747 de 2.007, Resolución 3047 de 2009 y la Ley 1438 de 2011.

5.9. LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES

5.9.1. Obligaciones generales del Contratista

El **contratista** además de las obligaciones detalladas en los presentes términos de referencia, estará obligado a:

- Cumplir con el objeto contractual.
- Desarrollar el servicio de acuerdo con los parámetros indicados en la oferta aprobada por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, garantizando el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.
- Guardar absoluta confidencialidad del “Know How” de los procesos y directrices de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., que conozca con ocasión de la ejecución del presente CONTRATO.
- El contratista debe obligarse a **conocer, solicitar y aplicar** las políticas de **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** que le atañen con base en el objeto contractual. La anterior información deberá ser suministrada por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A -en cabeza del supervisor del contrato, de la Gerencia de Infraestructura, al momento de la firma del contrato y suscripción del acta de inicio. Con esto el CONTRATISTA se compromete a mantener la reserva sobre la información y su uso exclusivo solo para el cumplimiento de este contrato, teniendo en cuenta la legislación existente en Colombia respecto a la confidencialidad de la información y protección de datos personales Ley 1266 de 2008 y ley 1581 de 2012.
- Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente CONTRATO, evitando dilaciones.
- No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
- Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos.
- Mantener vigentes todas las garantías que amparan el CONTRATO, en los términos del mismo.
- Pagar oportunamente a la Red de Proveedores a su cargo, que presten sus servicios a favor de los asegurados de POSITIVA, con el fin de garantizar la disposición permanente de servicios y la calidad de servicio al cliente.
- Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.
- Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
- Las demás que por ley o CONTRATO le correspondan.
- El Contratista será responsable, ante las autoridades de los actos u omisiones, en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del CONTRATO, cuando con ellos cause perjuicio a la Entidad o a terceros.

5.9.2. Obligaciones específicas del contratista

- El CONTRATISTA se compromete a tener a disposición del desarrollo de este contrato, el suficiente personal que sea necesario para atender y cumplir con los indicadores establecidos en los acuerdos de nivel de servicio: esto implica para el contratista el desarrollo de un proceso permanente de seguimiento a las tendencias de volumen de servicios para garantizar en todo momento los niveles pactados.
- Disponer de la infraestructura física, administrativa, financiera, y tecnológica que garantice el cumplimiento integral de las obligaciones derivadas del contrato desde el inicio del mismo y la continuidad de todos los procesos durante su ejecución, realizando para el efecto las labores de empalme necesarias para dar cumplimiento al objeto contractual.
- Establecer mecanismos idóneos para que el personal que se vincule a la ejecución del contrato no se encuentre incurso en conflictos de interés o causales de inhabilidad incompatibilidades. Para el efecto aplicarán en lo pertinente las previsiones sobre conflictos de interés, causales de inhabilidad o incompatibilidad y el Contratista, deberá implementar, entre otros mecanismos, la inclusión de una cláusula en los respectivos contratos de vinculación de personal, en la que el recurso humano declaren expresamente que no se hayan incursos en cualquiera de dichas circunstancias. En caso de verificarse, durante la ejecución del respectivo contrato, la configuración de alguna de dichas causales, el contratista, deberá separar del conocimiento de la respectiva gestión a la persona correspondiente y podrá dar por terminado el contrato, salvo que la persona en que se configuran dichas circunstancias hubiese manifestado oportunamente que podría encontrarse incurso en cualquiera de ellas.
- El CONTRATISTA se compromete a tener a disposición del desarrollo del contrato una sólida y suficiente red de proveedores, dotada del número necesario de trabajadores, con disponibilidad 24 horas, atención inmediata, idoneidad en el servicio, calidad de servicio, experiencia, herramientas adecuadas y buena presentación. La red debe contar con Ambulancias, médicos, abogados, hospedajes, aerolíneas comerciales, tiquetes terrestres de servicio intermunicipal y en general todos los tipos de proveedores que se requieran para atender el desarrollo de este contrato. La red debe ser amplia y suficiente para atender el volumen de servicios requeridos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y con una ubicación geográfica acorde con el nivel de riesgos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, de tal forma que se garantice el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio que se acuerden en este contrato y la excelencia en la calidad.
- El CONTRATISTA garantiza que los servicios se prestarán a los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. en el menor tiempo posible y en ningún caso podrá superar los términos acordados para los acuerdos de niveles de servicio.
- El CONTRATISTA deberá establecer con los proveedores acuerdos de servicio que garanticen el cumplimiento de los indicadores de oportunidad.
- Poner a disposición del desarrollo de este contrato el personal propio o subcontratado necesario para prestar el servicio objeto de este contrato, en la cantidad y con las calidades que requiere el desarrollo del mismo. El personal que sea destinado al desarrollo de este Contrato debe ser exclusivo para la operación de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

- Con el fin de preservar la información derivada de la ejecución del contrato se deberá incluir en los contratos del personal vinculado por el contratista, una cláusula en la que dicho personal se obliga de manera expresa a mantener la reserva y confidencialidad de toda la información que administre y/o a la que tenga acceso con ocasión de su contrato, so pena de hacerse acreedor a las sanciones de ley (Uso indebido de la información oficial privilegiada, incumplimiento contractual, entre otras). El contratista deberá presentar esquema de verificación aplicado para garantizar el cumplimiento de esta obligación; así como para prevenir e identificar la ocurrencia de alguna circunstancia que pueda configurar un conflicto de interés, una inhabilidad o un impedimento en el equipo de trabajo.
- Implementar y controlar el plan de calidad que garantice mensualmente 8 monitoreos por asesor, donde se manejará una bolsa total de valoraciones enfocados al proceso, garantizando el cumplimiento de la muestra. La mitad de estos monitoreos por lo menos deberán estar soportados con monitoreo de pantalla. EL CONTRATISTA realizará los monitoreos y retroalimentación para el mejoramiento continuo en la calidad del servicio. El número de gestores de calidad podrá cambiar de acuerdo con el número de asesores asignados a la operación.
- Diseñar e implementar conjuntamente con POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A un plan de formación específico para los asesores asignados a la operación, que incluya refuerzos y actualizaciones en productos y servicios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. La responsabilidad de este plan de formación será compartida entre las Partes así:
 - ✓ POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A se compromete a suministrar la capacitación y entrenamiento inicial en el proceso de implementación de la operación. A esta capacitación asistirá el personal de formación del contratante, quien se encargará de realizar las réplicas necesarias.
 - ✓ El contratista se compromete a suministrar la capacitación y entrenamiento del personal nuevo por efectos de rotación o crecimientos de la operación antes de asignarlo al puesto de trabajo.
 - ✓ POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A establecerá un plan periódico de capacitación y educación continua que deberá ejecutarse en la ciudad de Bogotá en las instalaciones del contratista.
 - ✓ El contratista con su equipo de formación se compromete a realizar los refuerzos y actualizaciones que se requieran al personal asignado a la operación de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. con el fin de garantizar la calidad en el servicio.
- Prestar el servicio de formación y calidad, respetando la regla general básica de que por cada treinta (30) asesores debe haber un (1) formador (1) Gestor de calidad
- Para las fases de gestión de servicio de atención prehospitalaria y hospitalaria contara con un coordinador médico así como para la fase ambulatoria
- Ofrecer a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A acceso remoto para monitoreo de voz con el fin de evaluar la calidad de la llamada y acceso remoto a los niveles de servicio para verificar la oportunidad en la prestación del servicio.
- Disponer de tres puestos de trabajo para funcionarios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A

- Disponer de un sitio exclusivo para el personal de la gestión y operación del servicio, sea este propio del contratista o asignado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para el control y supervisión del proceso, con los encerramientos, controles de acceso y demás requerimientos necesarios para abarcar todos los temas de Seguridad informática.
- Disponer la asistencia del personal designado a las reuniones o programas de capacitación o entrenamiento previsto por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., durante el tiempo que sea necesario. Dichas reuniones serán convocadas previa planificación entre las partes. EL CONTRATISTA se compromete a cumplir con las labores de seguimiento de los programas de capacitación que se requiera por rotación del personal, sin afectar niveles de servicio y atención y oportunidad en los contactos.
- Responsabilizarse de prestar el servicio con los más altos estándares de calidad, oportunidad, atención, cortesía, confidencialidad y veracidad.
- Presentar los reportes que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A requiera sobre este contrato en los términos y condiciones que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A le indique.
- Informar oportunamente a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A de cualquier hecho que pueda incidir en el desarrollo del contrato.
- Garantizar la conectividad, cubriendo los costos de mantenimiento y reposición de sus propios equipos, cuando a ello haya lugar.
- Garantizar que el software utilizado por el proveedor sea licenciado y cuente con soporte y actualizaciones.
- Poner a disposición del desarrollo de este contrato el software y los equipos que sean necesarios, con las especificaciones tecnológicas que se requieran para soportar los aplicativos suministrados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y la conectividad con los equipos de la misma.
- Pagar oportunamente los salarios y demás prestaciones que legal o contractualmente correspondan, así como los aportes al sistema de seguridad social integral de todo el personal que esté vinculado al desarrollo de este contrato y, en general, cumplir las disposiciones legales de carácter laboral a que está obligado.
- Velar por el estricto cumplimiento por parte del personal a su cargo de las condiciones de servicio pactadas, en especial la de ceñirse a las guías, protocolos y manuales de operación que hacen parte integral de este contrato. EL CONTRATISTA responderá a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A por todo perjuicio que pueda derivarse de la información errada suministrada a los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, previa validación hecha entre las partes en que se verifique, la situación, la incidencia económica y se compruebe que la responsabilidad proviene DEL CONTRATISTA.
- Garantizar el Soporte a toda la gestión enmarcada en el contrato y de esta forma prestar todo el soporte a la operación de acuerdo con los volúmenes requeridos para la operación, efectuar la actualización de las bases de datos de afiliados y Red Asistencial de Positiva en los aplicativos que se acuerden entre las partes.
- Cumplir los estándares de servicio a que se compromete en virtud de este contrato y pagar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A las penalizaciones que se generen por dicho incumplimiento. EL CONTRATISTA autoriza expresamente a POSITIVA

COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para descontar las sumas que se generen por penalizaciones de cualquier valor por la prestación de los servicios objeto de este contrato.

- Realizar los cambios de personal o de proveedores que el CONTRATISTA haya subcontratado para desarrollar algún o algunos servicios objeto de este contrato, cuando POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A así lo solicite para mejorar el servicio, previo acuerdo entre las partes.
- Prestar el servicio en forma permanente en los horarios establecidos para las distintas líneas de atención. Se contará con el soporte de al menos un supervisor de la Gerencia Medica, que controle la debida prestación del servicio.
- Presentar, ejecutar y mantener actualizados el plan de contingencia y de continuidad del negocio, requeridos para garantizar la ejecución del contrato de conformidad con los estándares internacionales sobre la materia.
- Utilizar durante toda la vigencia del contrato el Sistema de Gestión Documental
- Contar con un sistema digital de monitoreo de calidad de llamadas, que permita el seguimiento, a la oportunidad y calidad del servicio al usuario ofrecido por el Contratista.
- Mantener la confidencialidad de la información de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y de sus clientes que conozca en desarrollo de este contrato y abstenerse de utilizarla para fines distintos al objeto del presente contrato.
- Devolver a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A a la finalización de este contrato por cualquier causa, toda la información, bases de datos, software, elementos, documentos, etc., que hayan sido proporcionados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A o que le pertenezcan a ella, dentro de los ocho (8) días comunes a la ocurrencia de tal hecho y eliminar toda copia que exista.
- Mantener el personal que ponga a disposición de este contrato debidamente capacitado en los temas acordados por las partes como necesarios para la atención de los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Tener a disposición de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A los soportes que evidencien la capacitación e idoneidad del personal que asigna los servicios de asistencia, para cuando lo requiera. Dichos soportes deben ser conservados en físico por el contratista y podrán ser enviados por medio electrónico al contratante.
- Todo el personal asistente a las capacitaciones deberá ser evaluado al final de cada sesión, la nota mínima de aprobación de dichas evaluaciones será de 9.0, de igual manera se deben generar los soportes que evidencien este proceso al igual que los planes de mejoramiento que se establezcan.
- Suministrar capacitación en los temas normativos que nos exige las Superintendencia Financiera en cuanto a cursos regulatorios (Personal Administrativo, Agentes y demás funcionarios que hagan parte de la operación). El material de dichas capacitaciones será entregado con posterioridad a la socialización del tema que Positiva Compañía de Seguros S.A., realice.
- Atender oportuna y diligentemente los requerimientos o solicitudes de información que le formule POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A en el trámite de atención de quejas y reclamos formulados por los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. En todo caso, las respuestas deberán ser suministradas dentro de los términos acordados en este contrato y estas deberán ser acordes a lo solicitado.

- Constituir las pólizas a que se obliga mediante este contrato y a renovarlas o modificar el valor asegurado, cuando el desarrollo del contrato así lo determine.
- Garantizar que el personal que presta los servicios de asistencia, cuenten con protocolos de presentación acorde a los requerimientos de POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A. Deben contar con identificación como proveedores autorizados de POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A.
- Ofrecer programas orientados a la fidelización y mantenimiento de clientes y proveedores en los momentos de la prestación de la asistencia, que genere en los asegurados una experiencia excepcional de manera eficiente y un valor agregado para POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A.
- Atender las medidas que se acuerden entre las partes, previamente y por escrito que hace parte integral de este contrato, de las medidas que adopten para optimizar la prestación de los servicios del contratista.
- Elaborar y ejecutar los planes de mejoramiento y las acciones correctivas necesarias para subsanar observaciones efectuadas por POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A, de los supervisores del contrato, o los organismos de control, reportando cuando lo requieran estas instancias, los avances alcanzados y el mejoramiento en el cumplimiento de los indicadores de gestión. Dichos planes deberán contar con la aprobación del Supervisor del contrato respectivo.
- Asistir a todas las reuniones y jornadas de trabajo que programen POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A, los supervisores del contrato, a fin de evaluar procesos y procedimientos relacionados con la ejecución del contrato. De toda reunión en la que participe deberá generar la respectiva ayuda de memoria, y cuando así se requiera el acta correspondiente, que contenga la información, conclusiones y compromisos acordados por las partes
- Velar por la integridad de la información de POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A. EL CONTRATISTA no podrá hacer copia de las bases de datos sin previa autorización expresa y por escrito de POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A.
- Permitir que POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A realice visitas a sus instalaciones, a fin de verificar el cabal cumplimiento de este Contrato y de la normatividad vigente en materia de seguridad informática. Estas visitas deberán ser coordinadas entre las partes oportunamente.
- Garantizar a POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A que se atenderán los controles que se acuerden entre las partes para el uso adecuado de las líneas telefónicas puestas a disposición de este contrato.
- Destinar un área dedicada para la operación de los recursos necesarios en la prestación del servicio, la cual deberá contar con los controles físicos y lógicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como la extracción de la información manejada.
- Impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, o medios de comunicación.
- Dotar a los equipos con los elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por EL CONTRATISTA. Igualmente, se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio. Garantizar que los equipos de cómputo utilizados no permitan la navegación por

internet, (páginas no autorizadas) el envío o recepción de correo electrónico, la mensajería instantánea, ni ningún otro servicio que permita el intercambio de información, a menos que se cuente con un sistema de registro de la información enviada y recibida. Estos registros deberán ser conservados por lo menos un año o en el caso en que la información respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.

- Cumplir los requerimientos de seguridad establecidos por los entes de control de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A, a través las herramientas que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de las circulares, 042, 052, 014, 038, 022, ley de habeas Data la Superintendencia financiera que apliquen a la ejecución del contrato.
- Cumplir los requerimientos correspondientes a la ley de protección de datos 1581 Del 2012.
- Ofrecer acceso remoto (desde las instalaciones de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A) a una bitácora donde se puedan ver los casos tramitados y en curso, con la trazabilidad completa de los mismos. Poder descargar el mismo en formato Excel, para filtros necesarios.
- Todas las grabaciones de cada caso (expediente) deben estar indexadas al mismo, para poder obtenerlas inmediatamente. (Para efectos de facilitar la auditoría de servicio).
- Realizar cuatro cortes durante el día que le permitan al supervisor monitorear que no hayan quedado casos sin seguimiento, ni cierre efectivo.
- Generar el reporte de casos pendientes de cierre y tomar las medidas necesarias para finalizar los servicios.
- EL CONTRATISTA debe ofrecer a POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A una mesa de ayuda (Soporte técnico), 7*24, con el fin de atender y canalizar con los operadores de atención las eventualidades que se llegasen a presentar en las comunicaciones. (Canales de datos y canales telefónicos).
- Recepcionar todos los Siniestros Reportados a la Línea de atención de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.
- Geo-referenciar al asegurado a la Red Asistencial de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A, de acuerdo a los parámetros e instrucciones definidos por la compañía, a efecto de que se brinde una oportuna atención del siniestro.
- Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A para la coordinación de los traslados urgentes.
- Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A para la coordinación de la asistencia médica en la empresa, instituciones educativas.
- Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A para la coordinación de la Asistencia Domiciliaria (ambulatoria u hospitalaria) y el suministro en arriendo de equipos especiales en casa (nebulizadores, concentradores de oxígeno o bombas de infusión) por parte de las empresas legalmente habilitadas y contratadas por POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.

- Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para coordinar los Traslados Aéreos Nacionales, tanto en ambulancia aérea como en vuelos comerciales que sean contratados o concertados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para coordinar los traslados especiales no medicalizados que se requiera realizar en el territorio nacional.
- Coordinar la cobertura de estadía a los asegurados siniestrados de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A que se encuentran recibiendo tratamientos ambulatorios en sedes diferentes a su lugar de residencia con la Red de proveedores definidas y concertadas por Positiva.
- Emitir un reporte en línea de los casos procesados a la auditoría concurrente, de acuerdo a las características de información que señale POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Hacer contacto posterior a la prestación del servicio médico para determinar la existencia de valoraciones adicionales y aplicar los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para la autorización de dichas valoraciones adicionales.
- Realizar el apoyo logístico y seguimiento de los casos, de acuerdo con los procesos y procedimientos de referencia y contra referencia definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, hacia otra IPS de la Red, que cumpla las condiciones de asistencia médica requerida garantizando la atención del siniestrado hacia la IPS receptora, y coordinando la ejecución del traslado efectivo desde la IPS origen hasta la IPS que aceptó el paciente.
- Coordinar con el proveedor que POSITIVA designe, la entrega de medicamentos en casa o empresa.
- Gestionar las distintas alternativas de solución establecidas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, a los inconvenientes administrativos entre el asegurado y la IPS, relacionados con el acceso y prestación de los servicios para garantizar su atención.
- Gestionar las distintas alternativas de solución establecidas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, para atender y solucionar las inconformidades e inconvenientes presentados durante el proceso de atención al siniestrado.
- Gestionar la obtención de una cita para la segunda opinión médica si es requerido por el asegurado, con la red de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Seguimiento de paciente post-egreso hospitalario, gestionando las distintas alternativas de tratamiento establecido por médico tratante, a través de la red médica de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Informar a la empresa y posibles beneficiarios el procedimiento a seguir, definido por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, ante la identificación de un siniestro mortal. De igual forma realizar seguimiento al caso hasta cuando se emita un concepto sobre la pensión de sobrevivientes por parte de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

- Coordinar la asistencia del trabajador al Plan de Rehabilitación asignado por Positiva; identificar los trabajadores siniestrados con procesos de Rehabilitación cumplidos y que deben ser reportados a los procesos de medicina laboral.
- Informar al asegurado y empresa el procedimiento a seguir en caso de Indemnización, una vez POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A identifique los casos pertinentes.
- Hacer Seguimiento a los procesos de atención en salud de los trabajadores siniestrados con indemnización reconocida o discapacidad dictaminada, para tramitar de manera anticipada los controles periódicos, y coordinar la asistencia a la respectiva evaluación, hasta que se emita un concepto definitivo por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Coordinar y dar soporte logístico al programa de Promoción y Prevención de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A: Polígonos y Zonas Protegidas Empresariales.
- Mantener un canal de comunicación directo con el contacto designado en cada IPS de la Red Asistencial de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, a fin de gestionar y coordinar la atención de asegurados siniestrados que manifiesten que no los atienden en dicha IPS.
- Asignar las citas de medicina laboral que se realizarán en las sedes de POSITIVA, en el Sistema de Información definido.
- Gestionar la atención de las solicitudes de las Empresas y Asegurados en cuanto a sus requerimientos de Análisis de Puestos de Trabajo solicitados por el médico de la EPS para que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A pueda evaluar la existencia o no de enfermedades profesionales.
- Gestionar la atención de las solicitudes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y coordinar con la red de proveedores la respuesta oportuna a las tutelas.
- Informar a los pacientes los procedimientos a seguir para acceder a sus citas.
- Gestión logística para la reubicación de los pacientes accidentados laboralmente que se encuentran atendidos en las IPS de su plan obligatorio de salud a la RED de Positiva.
- Seguimiento a los pacientes que están en proceso de Rehabilitación para que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A efectúe la calificación de origen y de PCL.
- Realizar, de acuerdo con la oferta presentada a la compañía, la gestión logística y coordinación de la prestación de las asistencias que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A defina en sus pólizas de vida grupo y/o accidentes personales, pólizas de salud.
- Consecución de FURAT (Formato Único de Reporte de Accidentes de Trabajo) cuando no ha sido reportado en los tiempos establecidos
- Ingresar casos captados durante su gestión al programa de riesgo biológico.
- Realizar conferencias telefónicas requeridas por el proveedor o en seguimiento de riesgo biológico cuando se identifica difícil contacto
- Realizar seguimiento especial a los casos identificados y asignados en el seguimiento de tutelas que evite la presencia de estos s a los puntos de atención.
- Reportar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A de forma permanente los hallazgos presentados durante la asistencia de servicios generados para la atención del siniestro.

- El oferente realizará rescates de servicio documentados a los casos que presenten dificultades durante su gestión, con el fin de garantizar la prestación del servicio.
- Realizar encuestas de satisfacción y control de calidad en los niveles de muestreo definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A de los servicios de gestión logística ofertados. La metodología de control de calidad será conceptuada con positiva por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. recibirá la información correspondiente que certifique el control del proceso.
- Elaborar respuesta a las PQR identificadas por su gestión dentro de las 72/horas posteriores a su notificación que incluyan la procedencia de las mismas y acciones establecidas.
- El proveedor debe asegurar el desempeño y tiempo de respuesta adecuado de la plataforma tecnológica del proponente para las necesidades del proceso, la disponibilidad debe ser del 99,8% en la modalidad 7 x 24. Ver Anexo 9.
- Notificar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, el cambio de rol, ingreso, y egreso de funcionarios con asignación de usuarios de los sistemas de información de POSITIVA de forma inmediata. Se debe tener en cuenta las políticas de Manejo de información.
- Notificar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A cambios importantes que puedan impactar la operación como cambio de modelo, cambios de personal en número mayor a cinco funcionarios en la misma semana. Se debe tener en cuenta los acuerdos de niveles de servicio- ANS -definidos.
- Mantener un grupo de trabajo base entrenado en los diferentes procedimientos asignados, que garantice el adecuado funcionamiento de la operación y evite fallas de inoportunidad o no prestación del servicio.
- El oferente debe contar con un modelo de operaciones escalonado que garantice el modelo de atención y políticas corporativas establecidas por Positiva para sus clientes, que incluya segmento de clientes, actividades críticas por tipo de servicios, seguimiento, monitoreo, cierre efectivo, evaluación del servicio frente a la solicitud realizada por los asegurados, tomadores, aliados estratégicos y funcionarios de la compañía.
- Contar con una herramienta de Georreferencia que permita de forma oportuna, eficiente y segura asesorar y gestionar servicios de asistencia médica pre hospitalaria, de urgencia y ambulatoria de acuerdo al estado de salud, la ubicación y otras características del asegurado siniestrado, de acuerdo con la política establecida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de direccionamiento y priorización de red, debiendo generar la respectiva marcación para la georreferenciación.
- El sistema de georreferenciación debe permitir la ubicación del proveedor de la red asistencial y del usuario de acuerdo a los datos de ubicación y sus necesidades de servicio. De esta forma debe permitir priorizar por servicios la red asistencial, indicando para cada IPS el nivel, datos de localización como teléfono, dirección, ciudad.
- Emitir respuesta a los solicitantes dentro de los tiempos establecidos por normatividad legal vigente, o de acuerdo a la concertación directa en los acuerdos de nivel de servicio.
- Informar a la empresa a la cual pertenece el trabajador siniestrado y familiares el estado del afiliado durante los procesos de atención en salud.

- Capturar en la herramienta definida todos los siniestros y solicitudes reportados a las líneas 01800 (a nivel nacional), líneas fijas en Bogotá, las recibidas de los numerales abreviados asignados por los operadores de línea celular, puntos de atención y registrar la trazabilidad de la asistencia brindada hasta la finalización de la atención del asegurado siniestrado.
- Garantizar en general (línea atención, web, correos, llamadas, etc.) el registro de toda solicitud y gestión dentro de las herramientas informáticas asignadas o concertadas con Positiva con el fin de realizar trazabilidad a cada solicitud.
- Coordinar tareas de seguimiento y gestión para lo cual, el contratista deberá tener presente la normativa legal vigente en materia de atención en salud y respectiva reserva de la información, los plazos establecidos y los demás procedimientos y normativas internas de Positiva, entre otros. Velando por la correcta utilización de la información suministrada por la Compañía.
- Familiarizarse rápidamente con la red asistencial de Positiva, de acuerdo a su capacidad de atención (oportunidad), servicios y cobertura en cada municipio, con el fin de garantizar el mejor direccionamiento de los afiliados que tomarán servicios médicos o sus relacionados teniendo en cuenta los segmentos de cliente definidos por Positiva.
- Diseñar conjuntamente, elaborar y entregar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. los informes de indicadores básicos de atención, Informes de Seguimientos de los servicios solicitados, Informes de tipificación, informes de resultados de encuestas de satisfacción, Informes por servicios costos asociados a la asistencia, Informe comportamiento de la red contratada por Positiva. Las partes podrán acordar la presentación de nuevos reportes que permitan análisis y toma de decisiones, a entregar los primeros 8 días hábiles posteriores al mes de ejecución.
- Elaborar y entregar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS los informes de indicadores básicos de atención, Informes de Seguimientos de los servicios solicitados, Informes de tipificación, informes de resultados de encuestas de satisfacción, Informes por servicios costos asociados a la asistencia, Informe comportamiento de la red contratada por Positiva. Las partes podrán acordar la presentación de nuevos reportes que permitan análisis y toma de decisiones, a entregar los primeros 8 días hábiles posteriores al mes de ejecución.
- Mantener las licencias correspondientes a los aplicativos instalados en los equipos del CONTRATISTA a disposición de este Contrato.
- Atender las medidas que se acuerden entre las partes, para optimizar la prestación de los servicios del contratista.
- Guardar la confidencialidad de la información del CONTRATISTA, que previamente las partes acuerden expresamente como información reservada y confidencial.
- Designar el o los empleados que desarrollarán la coordinación de los servicios que preste EL CONTRATISTA, los cuales realizarán esta labor en las oficinas del CONTRATISTA
- Diseñar conjuntamente con EL CONTRATISTA un plan de formación para realizar refuerzos y actualizaciones en productos y servicios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

- El oferente deberá garantizar en su oferta el cumplimiento de cada ítem de las siguientes Fases, teniendo presente que estos procesos podrán ser modificados, ampliados o sustituidos de acuerdo con las necesidades de Positiva. De igual forma POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., podrán en virtud de la evolución del modelo, incluir procesos nuevos en la medida que el servicio así lo requiera o al momento de realizar la puesta en marcha del servicio, sin que esto implique costo alguno.
- Garantizar que la prestación del servicio podrá ser gestionada y diferenciada mediante líneas de atención para clientes exclusivos o por la segmentación de Clientes definida por Positiva, para los cuales será responsabilidad del operador logístico la atención inmediata de solicitudes, reclamos y consultas de los asegurados que requieran servicios de acuerdo a las políticas establecidas por Positiva Compañía de Seguros S.A. El contratista seleccionado deberá atender y gestionar correcta y oportunamente los contactos de los asegurados de Positiva a través de las líneas telefónicas y demás mecanismos de contacto y comunicación establecidos.
- El contratista debe cumplir con lo establecido en el numeral 1.2.2 Herramientas de Gestión de este documento.
- Actualizar los datos de cada uno de los asegurados atendidos, registrando en las aplicaciones de la Compañía, los contactos con la calidad y exactitud exigida, así como el ingreso completo de las observaciones en el sistema de información de la Compañía o su equivalente.
- Tipificar los contactos de acuerdo con la particularidad de cada proceso o servicio.
- Contestar y emitir dentro de los plazos establecidos, las diferentes actuaciones a que haya lugar siempre de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por Positiva.
- Elaborar respuesta a las PQR identificadas por su gestión dentro de las 72/horas posteriores a su notificación que incluyan la procedencia de las mismas y acciones establecidas.
- Notificar a POSITIVA Compañía de Seguros S.A, el cambio de rol, ingreso, y egreso de funcionarios con asignación de usuarios de los sistemas de información de POSITIVA de forma inmediata. Manejo de información
- Notificar a POSITIVA Compañía de Seguros S.A cambios importantes que puedan impactar la operación como cambio de modelo, cambios de personal en número mayor a cinco funcionarios al mismo tiempo. ANS definidos.
- Mantener un grupo de trabajo base entrenado en los diferentes procedimientos asignados, que garantice el adecuado funcionamiento de la operación y evite fallas de inoportunidad o no prestación del servicio.
- Desarrollar la planeación de un plan de pruebas que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados, teniendo presentes todos los factores previstos por Positiva para Planes de Seguridad de la información y planes de contingencia y continuidad.
- Desarrollar los entregables relacionados con la Política de Seguridad de Positiva Compañía de Seguros S.A. Manteniendo el esquema de entregables previsto, que den cuenta de la implementación de esta política.

5.9.3. Obligaciones del Contratante

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, en cumplimiento del contrato, estará obligada:

- Verificar, revisar y aprobar a través del coordinador designado, el cumplimiento de los requisitos y documentos de orden técnico exigidos como requisito previo e indispensable para suscribir el contrato.
- Disponer del personal necesario para capacitar, entregar y construir los procedimientos que requiera la ejecución del contrato.
- Colocar a disposición del contratista los Sistemas de Información y bases de datos necesarias para la ejecución del contrato.
- Participar en forma activa, responsable y cumplida en el proceso de implementación que obligue el presente contrato.
- Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por EL CONTRATISTA.
- Suministrar en forma oportuna la información solicitada por EL CONTRATISTA de conformidad con los términos de éste proceso.
- Resolver las peticiones que le sean presentadas por EL CONTRATISTA en los términos consagrados en la Ley.
- Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.
- Responder ante los entes de vigilancia y control por los servicios que le corresponde garantizar a sus asegurados y asegurados.
- Responder ante sus asegurados y asegurados por sus obligaciones legales y contractuales.
- Pagar a las IPS el valor de los servicios prestados por éstas a sus asegurados, respondiendo por los servicios por ellas prestados.
- Poner a disposición del CONTRATISTA la información que se requiera, para la prestación del servicio objeto de este contrato.
- Poner a disposición de EL CONTRATISTA el software necesario para gestionar los servicios del contrato.
- Pagar al CONTRATISTA la contraprestación acordada una vez presentada la respectiva factura, de conformidad con lo establecido en este contrato y dentro del plazo pactado.
- Proveer la capacitación y/o instrucción necesarias al personal que se encargará de la prestación del servicio, relacionada con los productos y servicios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. La capacitación cubre la instrucción inicial y las actualizaciones del personal original que se utilice en el desarrollo del contrato. La capacitación que se requiera por rotación del personal a cargo del CONTRATISTA, estará bajo su responsabilidad, con el soporte de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. La oportunidad para cada capacitación será establecida entre las partes, con base en, la rotación de personal que tenga lugar y el giro ordinario de los negocios propios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Solicitar por escrito cualquier cambio o adición que se desee efectuar en los servicios.
- POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., atenderá las medidas que se acuerden entre las partes, para optimizar la prestación de los servicios del contratista.
- POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., guardará la confidencialidad de la información del know how del CONTRATISTA y de aquella información de éste que esté marcada expresamente como información reservada y confidencial.

- POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., debe informar y capacitar al contratista en el esquema de atención en contingencias cuando sus aplicativos estén fuera de servicio de manera inesperada.
- POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., debe permitir el acceso a las aplicaciones y bases de datos, necesarios para la prestación del servicio, a través de los mecanismos que se definirán por LAS PARTES.
- Determinar que el alcance del usuario y contraseña asignado a los asesores, para el ingreso a los aplicativos que defina POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., sea únicamente para la labor que les ha sido asignada.
- Asignar a los asesores el usuario y contraseña en forma personal y con anterioridad al inicio de la prestación del servicio, para garantizar que el acceso a los sistemas de información de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., o a los suministrados por este sea óptimo y adecuado para la correcta prestación del servicio.
- Programar planes de capacitación en sus productos cada que haya novedades significativas y sobre la normatividad aplicable a los mismos que incluya a los funcionarios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., al menos una vez al año.
- Se tendrá un periodo de estabilización de la operación cada que se implemente un nuevo servicio, el cual será de treinta (30) días, después del cual podrán comenzarse a exigir los niveles de servicios descritos en el presente Contrato. No, el ANS entra en operación inmediatamente entra en producción el servicio.

5.10. ANEXOS

Hacen parte integral de los presentes términos de referencia, la Oferta del adjudicatario, los estudios previos y demás documentos que se generen durante el desarrollo del proceso de selección.

5.11. DILIGENCIAMIENTO MATRIZ DE RIESGOS

La suscripción del contrato es necesaria, por cuanto, de esta manera se pretende garantizar el apoyo logístico como parte del proceso continuo para que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. pueda facilitar el acceso al servicio, las coberturas de sus planes y pólizas, la oportunidad, continuidad, seguimiento, control y la retroalimentación en los procesos, en busca de satisfacer las necesidades de salud de los asegurados de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., y evitar así los riesgos asociados a fallas en la continuidad del servicio y barreras de acceso ante el surgimiento de una necesidad en salud.

Con lo anterior se espera que la continuidad permita seguir satisfaciendo los requerimientos del cliente ante la ocurrencia de un siniestro que requiere la asistencia de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y diferenciar las prestaciones asistenciales de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. como ventaja competitiva empresarial.

Los riesgos que se pueden presentar se encuentran descritos en la matriz de riesgos del **ANEXO No.5.**

ANEXOS

ANEXO 1. MODELO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Señores:
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
Ciudad

REF. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD PARA LOS ASEGURADOS DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

Yo _____ identificado con cédula de ciudadanía número _____ domiciliado en la ciudad de _____, actuando en nombre y representación de _____ tal y como consta en el certificado de constitución y representación legal, afirmo bajo la gravedad del juramento que conozco y acepto las siguientes condiciones:

1. Que esta oferta y el contrato que llegare a celebrarse, sólo comprometen al Oferente.
2. Que ninguna entidad o persona distinta de los firmantes tiene interés comercial en esta oferta ni en el contrato que de ella se derive.
3. Que no nos hallamos incursos en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad establecida en la Ley y demás normas sobre la materia y que tampoco nos encontramos en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar.
4. Igualmente declaro que en caso de sobrevenir alguna inhabilidad, me haré responsable frente a la Compañía y ante terceros, por los perjuicios que se ocasionen y me comprometo a ceder el contrato, previa autorización escrita de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, o si ello no fuere posible, renunciaré a su ejecución.
5. Si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos a otorgar las Garantías requeridas y a suscribir éstas y el contrato, dentro de los términos señalados para ello, así como a asumir por nuestra cuenta los demás gastos de legalización del mismo.
6. Que conocemos las leyes de la República de Colombia que rigen la presente contratación.
7. Que los precios de la oferta son válidos por un término mínimo de tres (3) meses contados a partir de la fecha y hora del cierre de la contratación. Si se amplían los plazos, la oferta continuará vigente por dicha prórroga.
8. Que hemos tomado nota cuidadosa de las especificaciones y condiciones de la presente contratación y aceptamos todos los requisitos de la misma.
9. Que la presente oferta consta de _____ folios debidamente numerados, todos los cuales se entienden rubricados con la firma de la presente carta.

10. Que el monto de nuestra oferta económica es \$ _____ y que el _____ % corresponde al porcentaje de Administración ofertado.

Los datos de la empresa son:

Denominación o razón social: _____

Nit Número _____

Matrícula Mercantil _____

Domicilio: _____

Ciudad y País: _____

Teléfono: _____

Fax N°: _____

Con la firma del presente documento manifiesto bajo mi responsabilidad que la información aquí consignada es veraz.

Atentamente,

Nombre del Representante Legal _____

Cédula de Ciudadanía No. _____

De _____

Cargo _____

ANEXO 2. RELACION DE LA EXPERIENCIA

Nombre Entidad Contratante	Dirección	Teléfono	Objeto Contrato	Valor Contrato	Fecha Iniciación	Fecha Terminación de	Tiempo Total Contrato	Estado Ejecución Contrato

Firma: _____
Representante Legal

Total Años:

ANEXO 3. FORMULARIO DE SOLICITUD DE VINCULACION DE PROVEEDORES Y EMPLEADOS - SARLAFT



FORMULARIO DE SOLICITUD DE VINCULACIÓN DE
PROVEEDORES Y EMPLEADOS
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CLASE DE CLIENTE	Proveedor <input type="checkbox"/>	Empleado <input type="checkbox"/>	FECHA DILIGENCIAMIENTO	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">DÍA</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">MES</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">AÑO</td> </tr> </table>	DÍA	MES	AÑO
DÍA	MES	AÑO					

1. INFORMACIÓN GENERAL							
PERSONA NATURAL (Para las personas jurídicas esta información será la del representante legal)							
NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	Identificación	tipo: C.C. <input type="checkbox"/>	C.E. <input type="checkbox"/>	T.I. <input type="checkbox"/>			
				Fecha de Expedición			
				<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">DÍA</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">MES</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">AÑO</td> </tr> </table>	DÍA	MES	AÑO
DÍA	MES	AÑO					
		Número	Expedida en				
Fecha de Nacimiento	Lugar de Nacimiento		Nacionalidad				
Año <input style="width: 40px;" type="text"/>	Mes <input style="width: 40px;" type="text"/>	Día <input style="width: 40px;" type="text"/>					
Dirección Residencia	Ciudad	Teléfono casa	Celular				
DETALLE ACTIVIDAD							
Asalariado <input type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Rentista <input type="checkbox"/> Socio <input type="checkbox"/> Pensionado <input type="checkbox"/>							
Código de Actividad "CIIU" <input style="width: 60px;" type="text"/>		E-Mail <input style="width: 100px;" type="text"/>					
Ocupación / Profesión	Nombre Empresa donde Trabaja		Cargo que Desempeña				
Dirección Empresa	Ciudad	Teléfono	E Mail				
PERSONA JURÍDICA							
Razón Social		NIT					
Dirección Oficina Principal	Ciudad	Teléfono	Fax				
Dirección Sucursal o Agencia	Ciudad	Teléfono	Fax				
Tipo de empresa: Pública <input type="checkbox"/> Privada <input type="checkbox"/> Mixta <input type="checkbox"/> Inversión extranjera <input type="checkbox"/> Otra <input type="checkbox"/> Cual? <input style="width: 60px;" type="text"/>							
Código de Actividad "CIIU" <input style="width: 60px;" type="text"/>		E-Mail <input style="width: 100px;" type="text"/>					

2. IDENTIFICACIÓN DE LOS ACCIONISTAS O ASOCIADOS QUE TENGAN DIRECTA O INDIRECTAMENTE MAS DEL 5 % DEL CAPITAL SOCIAL, APORTE O PARTICIPACIÓN (EN CASO DE REQUERIR MAS ESPACIO DEBE ANEXAR RELACION)		
RAZÓN SOCIAL O NOMBRE COMPLETO	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	NUMERO
	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> NIT. <input type="checkbox"/>	
	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> NIT. <input type="checkbox"/>	
	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> NIT. <input type="checkbox"/>	

3. INFORMACIÓN FINANCIERA		
Total Activos \$ <input style="width: 150px;" type="text"/>	Total Pasivos \$ <input style="width: 150px;" type="text"/>	
Ingresos Mensuales \$ <input style="width: 100px;" type="text"/>	Otros Ingresos \$ <input style="width: 100px;" type="text"/>	Concepto <input style="width: 100px;" type="text"/>
Egresos Mensuales \$ <input style="width: 100px;" type="text"/>	Otros Egresos \$ <input style="width: 100px;" type="text"/>	Concepto <input style="width: 100px;" type="text"/>

4. ACTIVIDAD EN OPERACIONES INTERNACIONALES						
Realiza transacciones en moneda extranjera? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>						
Tipo de Transacción: Importación <input type="checkbox"/> Exportación <input type="checkbox"/>						
Inversiones <input type="checkbox"/> Préstamos <input type="checkbox"/> Transferencias <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Cual? <input style="width: 60px;" type="text"/>						
Tipo de Producto	Identificación o Numero del Producto	Entidad	Monto	Ciudad	Pais	Moneda

5. DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS Y AUTORIZACIÓN CONSULTA CENTRALES DE RIESGO

Declaro expresamente que:

1. Los recursos que poseo provienen de las siguientes fuentes: (Detalle ocupación, oficio, actividad, negocio, etc.). _____
2. Tanto mi actividad, profesión u oficio es lícita y la ejerzo dentro del marco legal y los recursos que poseo no provienen de actividades ilícitas de las contempladas en el Código Penal Colombiano
3. La información que he suministrado en la solicitud y en este documento es veraz y verificable y me obligo a actualizarla anualmente.
4. De manera irrevocable autorizo a POSITIVA Compañía de Seguros S.A., para solicitar, consultar, procesar, suministrar, reportar o divulgar a cualquier entidad con la que mantenga una relación comercial vigente ó que se encuentre debidamente autorizada para manejar o administrar bases de datos, incluidas las entidades gubernamentales, la información contenida en este Formulario.
5. Los recursos que se deriven del desarrollo de este contrato no se destinarán a la financiación del terrorismo, grupos terroristas o actividades terroristas

6. INFORMACIÓN BANCARIA

Entidad	Sucursal y Tel.	Tipo de Cuenta	Cuenta Número
_____	_____	_____	_____

7. FIRMA Y HUELLA

Como constancia de haber leído, entendido y aceptado lo anterior, declaro que la información que he suministrado es exacta en todas sus partes y firmo el siguiente documento:

Firma Representante Legal del Proveedor ó Empleado



Huella

8. INFORMACIÓN ENTREVISTA

Lugar de la entrevista _____							
Fecha de la entrevista	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="font-size: small;">DÍA</td> <td style="font-size: small;">MES</td> <td style="font-size: small;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> </tr> </table> Hora <input style="width: 40px;" type="text"/>	DÍA	MES	AÑO			
DÍA	MES	AÑO					
Nombre Funcionario Responsable							
Firma Funcionario Responsable							
Resultado de la Entrevista							

9. VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Fecha de Verificación	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="font-size: small;">DÍA</td> <td style="font-size: small;">MES</td> <td style="font-size: small;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> </tr> </table>	DÍA	MES	AÑO				Hora <input style="width: 40px;" type="text"/>
DÍA	MES	AÑO						
Nombre y Cargo de quien verifica								
Firma								
Resultado de la Verificación								

GT-FS/VPE-02

ANEXO 4. FORMATO UNICO DE HOJA DE VIDA



FORMATO ÚNICO
HOJA DE VIDA
PERSONA JURÍDICA

ENTIDAD RECEPTORA

(LEYES 190 DE 1995 Y 443 DE 1996)
RESOLUCIÓN 580 DEL 19 DE AGOSTO DE 1999

I. IDENTIFICACIÓN					
RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN					
SIGLA			NIT No.		
PARA ENTIDAD O SOCIEDAD PÚBLICA, DETERMINE ORDEN Y TIPO:			PARA ENTIDAD O SOCIEDAD PRIVADA, DETERMINE CLASE:		
ORDEN <input type="checkbox"/> NAL. <input type="checkbox"/> DPTL. <input type="checkbox"/> DIST. <input type="checkbox"/> MPL. <input type="checkbox"/> OTRO ¿CUÁL? _____		TIPO <input type="checkbox"/> (VER AL RESPALDO)		CLASE <input type="checkbox"/> (VER AL RESPALDO)	
DOMICILIO PARA CORRESPONDENCIA		PAÍS		DEPARTAMENTO	
MUNICIPIO		DIRECCIÓN		TELEFONOS	
		FAX		APARTADO AEREO	
II. SERVICIOS					
RELACIONE LOS PRINCIPALES SERVICIOS QUE OFRECE SU ENTIDAD O SOCIEDAD					
1		2			
3		4			
5		6			
III. EXPERIENCIA Y SITUACIÓN ACTUAL					
RELACIONE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE HA CELEBRADO, EMPEZANDO POR EL ACTUAL O ÚLTIMO:					
ENTIDAD CONTRATANTE	PUB	PRIV	TELÉFONO	FECHA TERMINACIÓN	VALOR
IV. REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO					
PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO (O DE CASADA)		NOMBRES	
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN		NÚMERO		ACTÚA EN CARÁCTER DE:	
C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> PASAPORTE <input type="checkbox"/>				Representante Legal <input type="checkbox"/> Apoderado <input type="checkbox"/>	
				CAPACIDAD DE CONTRATACIÓN	
				\$	
ACTUANDO EN CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO, MANIFIESTO BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO QUE: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ME ENCUENTRO INCURSO DENTRO DE LAS CAUSALES DE INHABILIDAD O INCOMPATIBILIDAD DEL ORDEN CONSTITUCIONAL O LEGAL PARA CELEBRAR UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (ART. 10, LEY 190 DE 1995).					
OBSERVACIONES: _____					
PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES, CERTIFICO QUE LOS DATOS POR MI ANOTADOS, EN EL PRESENTE FORMATO SON VERACES (ART. 5o. LEY 190 DE 1995).					
FIRMA			FECHA DE DILIGENCIAMIENTO		
V. OBSERVACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATANTE					
CERTIFICO QUE LA INFORMACIÓN AQUÍ SUMINISTRADA HA SIDO CONSTATADA FRENTE A LOS DOCUMENTOS QUE LA ENTIDAD O SOCIEDAD HA PRESENTADO COMO SOPORTE (ART. 4o. LEY 190 DE 1995).					
NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL RESPONSABLE			CIUDAD Y FECHA		

CONTRATANTE

FORMA FUHVP.001

ANEXO 5. MATRIZ DE RIESGOS PREVISIBLES

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	% DE ASIGNACIÓN	RESPONSABLE
Prestar servicio y/o asesoría técnica especializada de forma deficiente.	<p>1ª Por errores, fallas o negligencia por parte del personal del contratista.</p> <p>2ª Inoportunidad en la atención de llamadas.</p> <p>3ª Rotación constante de personal a cargo del contratista.</p>	<p>* Disminución de ingresos por interrupción de actividad productiva.</p> <p>* Multas y/o sanciones en contra de la compañía.</p> <p>* Demandas y/o litigios en contra de Positiva.</p> <p>* Pérdida reputacional de la compañía.</p> <p>* Quejas y reclamos en contra de la compañía.</p> <p>* Reproceso de operaciones.</p>	1- RARO	2 - MENOR	100%	CONTRATISTA
Interrupción o inoportunidad en la operación del proveedor.	<p>1º Fallas en el esquema y/o operatividad de continuidad del negocio del contratista.</p> <p>2ª Fallas en Infraestructura física y logística del contratista.</p> <p>3ª Incumplimiento de acuerdo de niveles de servicios.</p> <p>4º Fallas en hardware, software y/o redes del contratista.</p>	<p>* Sanciones, multas o litigios.</p> <p>* Aumento de PQR.</p> <p>* Reprocesamiento de actividades.</p> <p>* Costos superiores a los presupuestados inicialmente.</p>	2 - IMPROBABLE	3 - MODERADO	100%	CONTRATISTA
Solicitar y tramitar aumento en alcance del contrato.	<p>1º Por aumento desbordado de la población siniestrada.</p> <p>2º Aumento del portafolio de servicios de la compañía.</p> <p>3ª Cambio de acuerdo de niveles de servicios</p>	<p>* Aumento en el costo del contrato.</p> <p>* Costos superiores a los presupuestados inicialmente.</p> <p>* Reprocesamiento de actividades.</p> <p>* Aplazamiento, atrasos, incumplimientos.</p> <p>* Disminución de ingresos.</p> <p>* Aumento de PQR.</p>	2 - IMPROBABLE	2 - MENOR	100%	POSITIVA S.A
Uso y/o divulgación de información privilegiada a la que tenga acceso el contratista.	<p>1º Por errores en la custodia y/o administración de la información a la que tenga acceso el contratista en desarrollo del contrato.</p> <p>2º Por fraude interno o externo del personal asignado para el desarrollo del contrato a cargo del contratista.</p> <p>3º Por utilización no autorizada, por parte del contratista, de la información para beneficio propio o de terceros.</p>	<p>* Sanciones, multas o litigios.</p> <p>* Costos superiores a los presupuestados inicialmente.</p> <p>* Reprocesamiento de actividades.</p> <p>* Aplazamiento, atrasos, incumplimientos.</p> <p>* Disminución de ingresos.</p> <p>* Aumento de PQR.</p>	1- RARO	4 - MAYOR	100%	CONTRATISTA

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	% DE ASIGNACIÓN	RESPONSABLE
Generar y/o reconocer pagos o beneficios no pertinentes.	1º Errores, fallas u omisiones en la aplicación de los parámetros y/o requerimientos realizados por Positiva al contratista. 2º Negligencia, abandono o descuidos por parte del personal del contratista. 3ª Fraude por parte del personal del contratista para beneficio propio o de terceros. 4ª Por errores o desactualización en bases de datos suministradas por Positiva.	* Disminución de ingresos por interrupción de actividad productiva. * Multas y/o sanciones en contra de la compañía. * Demandas y/o litigios en contra de Positiva. * Pérdida reputacional de la compañía. * Quejas y reclamos en contra de la compañía. * Reproceso de operaciones.	1- RARO	2 - MENOR	Para las causas 1,2 y 3 responsabilidad 100% Contratista. Para la causa 4 responsabilidad 100% Positiva.	CONTRATISTA Y POSITIVA S.A
Insolvencia y/o quiebra del contratista.	1º Errores o fallas en el cálculo y manejo de flujo de caja del contratista. 2º Embargos judiciales a las cuentas del contratista. 3º Vinculación en lista restrictivas 4º Excesivos niveles de cartera.	*Multas, sanciones y/o litigios. *Afectación de la imagen corporativa. * Sobre costos en la ejecución del contrato. * Aumento en peticiones, quejas y reclamos. * Disminución de ingresos.	1- RARO	3 - MODERADO	100%	CONTRATISTA
Vencimiento de las pólizas de cumplimiento.	1º Proveedor incumple la renovación de las pólizas anuales.	* Sanciones, multas o demandas contra Positiva. * Sobrecostos	1- RARO	3 - MODERADO	100%	CONTRATISTA

FIRMA CONTRATISTA :	VoBo. GERENCIA DE RIESGO DE NEGOCIO:	
FIRMA CONTRATANTE:	_____	

**ANEXO 6. MODELO CARTA DE COMPROMISO CUMPLIMIENTO POLITICAS
DE SEGURIDAD DELA INFORMACION DE POSITIVA COMPAÑÍA DE
SEGUROS S.A.**

Señores:
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
Ciudad

**REF. COMPROMISO CUMPLIMIENTO POLITICAS DE SEGURIDAD DELA
INFORMACION DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.DE LA INVITACION
PUBLICA No. _____.**

Yo _____ identificado con cédula de ciudadanía número
_____ domiciliado en la ciudad de _____, actuando en
nombre y representación de _____ tal y como consta en el
certificado de constitución y representación legal, afirmo bajo la gravedad del
juramento que conozco y acepto las siguientes condiciones:

Que una vez leído el documento del anexo No. 11 POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA
INFORMACION DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. de la Invitación Pública No.
_____ me comprometo en el cumplimiento de todos aspectos contenidos en el documento de
POLITAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION DE POSITIVA COMPAÑÍA DE
SEGUROS S.A., generando los mecanismos técnicos, tecnológicos, de procesos y de
recurso humano por parte de nuestra Compañía, que garanticen el cumplimiento de los
aspectos contenidos en el documento, si se nos adjudica el contrato.

Con la firma del presente documento manifiesto bajo mi responsabilidad el cumplimiento
durante la ejecución del contrato de lo aquí consignado.

Atentamente,

Nombre del Representante Legal _____
Cédula de Ciudadanía _____
No. _____ De _____
Cargo _____



**ANEXO 7. MODELO CARTA DE COMPROMISO CUMPLIMIENTO ASPECTO
HABILITANTE TECNICO DE MANEJO DE RED Y DE CONTRATACION DE RED
PARA LA OPERACIÓN LOGISTICA ALTERNA**

Señores:
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
Ciudad

**REF. COMPROMISO CUMPLIMIENTO ASPECTO HABILITANTE TECNICO DE
MANEJO DE RED Y DE CONTRATACION DE RED PARA LA OPERACIÓN LOGISTICA
ALTERNA DE LA INVITACION PUBLICA No. ____.**

Yo _____ identificado con cédula de ciudadanía número _____ domiciliado en la ciudad de _____, actuando en nombre y representación de _____ tal y como consta en el certificado de constitución y representación legal, afirmo bajo la gravedad del juramento que conozco y acepto las siguientes condiciones:

1. Que esta oferta y el contrato que llegare a celebrarse, sólo comprometen al Oferente.
2. Si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos al cumplimiento de los aspectos habilitantes técnicos de manejo de red y de contratación de red para la operación logística, a otorgar las Garantías requeridas y a suscribir éstas y el contrato.
3. Que acataremos las Políticas de Direccionamiento y manejo del 100% de la Red Asistencial y de Operación Logística establecidas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A
4. Que nos comprometemos en controlar el gasto en concordancia con las políticas y estableceremos informes de las desviaciones a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, para el ajuste de sus procesos a efectos de control de la Red y de los Gastos.
5. Que pondremos en conocimiento de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A la red propia de nuestra entidad, para la operación logística a desarrollar, con información de tarifas y esquema contractual.

Con la firma del presente documento manifiesto bajo mi responsabilidad el cumplimiento durante la ejecución del contrato de lo aquí consignado.

Atentamente,

Nombre del Representante Legal _____
Cédula de Ciudadanía No. _____ De _____
Cargo _____

ANEXO 8. MINUTA CONTRACTUAL

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. _____ DE 2014 CELEBRADO
ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y XXXXXNOMBRE
PROVEEDORXXXXXX-XXXXXSIGLAXXXXXXX -

Entre los suscritos a saber **ALVARO HERNAN VELEZ MILLAN**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 6.357.600 expedida en La Unión Valle, quien en calidad de **PRESIDENTE**, nombrado mediante Decreto 2542 del 19 de Noviembre de 2013, debidamente autorizado y posesionado mediante acta No. 235 del 20 de noviembre de 2013, autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia, obrando en nombre y Representación Legal de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, identificada con Nit 860.011.153-6, Entidad con Régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado, que para los efectos del presente contrato se denominará **POSITIVA**, y por la otra parte, **XXXXXREPRESENTANTE LEGALXXXXX**, también mayor de edad, identificado con la Cédula de Ciudadanía Número XXXXXXXXX, expedida en XXXXMunicipioXXX, obrando como representante legal de **XXXXXNOMBRE PROVEEDORXXXXXX-XXXXXSIGLAXXXXXXX**, con NIT No. **XXXNitPROVEEDORXXXXX** y quién para efectos del presente documento se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato, en desarrollo de las actividades propias del giro ordinario de los negocios de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, contenido en las cláusulas que a continuación se señalan, previas las siguientes consideraciones:

- 1) Que **POSITIVA**, como Entidad Aseguradora y organizada como Sociedad Anónima sujeta al Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, celebra el presente CONTRATO acogiendo lo contemplado en el artículo 17 del Manual de Contratación de la Compañía.

“ARTÍCULO 17.- Procedimiento para la Invitación Pública. Este proceso se utilizará para la contratación de bienes y servicios que tengan una cuantía superior a los quinientos salarios mínimos legales mensuales vigentes (500 SMLMV), el cual se sujetará a las siguientes reglas:

1. Con base en el estudio y documentos previos, el competente ordenará iniciar el proceso de selección.
2. POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. publicará, en su página Web, el proyecto de términos de referencia, con el fin de recibir comentarios, sugerencias y solicitudes de aclaración y modificación de los posibles oferentes.
3. La apertura del proceso de selección se entiende perfeccionada con la publicación de los términos de referencia definitivos, que podrá contener las modificaciones ofertas por los posibles oferentes.
4. Podrá realizarse una única audiencia de aclaraciones, con el objeto de precisar el contenido y el alcance de los términos de referencia y de oír a los interesados,

de lo cual se levantará un acta suscrita por las personas intervinientes. En el mismo acto, los posibles oferentes interesados en participar en el proceso de selección manifestarán su interés, con el fin de que se conforme una lista de posibles oferentes.

5. *El término para presentar ofertas podrá prorrogarse de oficio, por conveniencia o necesidad de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.*
6. *Vencido el término para la presentación de ofertas, la compañía procederá a la evaluación de las mismas en las condiciones señaladas en los términos de referencia.*
7. *El periodo de observaciones y réplicas se surtirá de la manera establecida en los correspondientes términos de referencia.*

La adjudicación se surtirá con la comunicación que se efectúe al oferente seleccionado. Sin embargo, la decisión adoptada deberá publicarse en la página web de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. En todo caso podrá realizarse en audiencia con citación de todos los participantes.”

- 2) Que la Vicepresidencia Técnica a través de la Gerencia Medica y la Gerencia Técnica de Vida, la Vicepresidencia de Negocios y la Vicepresidencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de **POSITIVA**, justificaron la celebración del presente CONTRATO argumentando la **DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD A SATISFACER CON LA CONTRATACION, el alcance, las características del servicio, Los Objetivos estratégicos corporativos, los Beneficios que obtendrá la Compañía con la contratación de este Servicio**
- 3) Que dada la cuantía e importancia de la contratación, para la compañía y que se tratará de una invitación pública, por una cuantía superior a 500 SMMLV, se llevó la solicitud para aprobación de contratación al **Comité de Compras y Contratación el día 11 de octubre de 2014**, donde se determinó la importancia de hacer un estudio de mercado, citar a reunión a los posibles proveedores del mercado uno por uno para conocer que hay actualmente en el mercado y de ser necesario efectuar visitas a cada uno para conocer mejor el esquema de funcionamiento.
- 4) Que Positiva Compañía de Seguros S.A., para la selección objetiva del ofrecimiento más favorable, desarrolló el proceso de mercadeo a través de RFI-Request for information publicado en página web y cursó invitación a cotizar – RFQ definiendo los términos de presentación de las ofertas, a cada uno de los proveedores que se inscribieron en Gescont, dentro del proceso de estudio de mercado.
- 5) Que como parte del proceso de Invitación Pública se fijaron los términos de referencia, incluidos allí los criterios de calificación de las ofertas, sobre un total máximo de 1000 puntos, los cuales se describen dentro de los estudios previos. Llevando a cabo el acto de cierre el día XX de XXX de 2014. Para el cual se recibieron en total XXX (X) ofertas de los siguientes oferentes: XXXXXXXXXX identificado con NIT: XXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXX identificado con NIT XXXXXXXXXXXXXX y

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con NIT: XXXXXXXXXXX, siendo seleccionado XXXXXXXXXXX con un puntaje total de **XX,X** de 100 posibles.

Que el presupuesto inicial que se incluyó en los Estudios Previos se fijó a través de los resultados del estudio de mercado, previo al proceso de invitación pública, según el cual: *“La fijación del valor estimado surge de un estudio de mercado al cual acudieron contratistas que se inscribieron en GESCONT, empresas dedicadas a la Operación Logística de Asistencia Médica, con sus ofertas iniciales, de allí se tomaron como referencia los principales aspectos a tener en cuenta para perfilar los requerimientos en los estudios previos, delimitar la necesidad, fijar un presupuesto y adelantar la invitación pública”*. Se fijó como precio base **HASTA TREINTA Y DOS MIL TRESCIENTOS QUINCE MILLONES NOVECIENTOS DIECIOCHO MIL QUINIENTOS UN PESOS M/CTE (\$32.315.918.501.00)**, IVA INCLUIDO en los casos que aplique, otros impuestos, el cálculo del factor prestacional, salarial y aumentos del IPC por cambios de año. Posteriormente tras el proceso de invitación pública y una vez habilitadas y calificadas las ofertas, el oferente que obtuvo la mejor calificación, en su oferta fijó como oferta económica la suma de XXXXXXX XXXXX MIL XXXXXXXXXX MILLONES XXXXXXX DE PESOS M/CTE (\$XX.XXX.XXX.XXX), lo cual representó un ahorro del XX.XX% para Positiva Compañía de Seguros S.A.

- 6) Que con base en el cumplimiento de requisitos exigidos al **CONTRATISTA** y cumplidos por éste con la presentación de la oferta, se acredita la experiencia, idoneidad, capacidad, especialidad y conocimiento requerido para la ejecución del objeto contractual.
- 7) Que **EL CONTRATISTA** no se encuentra en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.
- 8) El presente contrato, esta soportado presupuestalmente así:

Recursos de la Vicepresidencia Técnica provenientes de dos fuentes:

- Reserva Técnica de Siniestro
- Prima Técnica para Otros gastos de seguros.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO

Realizar los servicios de apoyo logístico especializado en atención telefónica inmediata que permitan coordinar, autorizar y realizar seguimiento a los procesos de atención de Urgencias, Transporte urgente y no urgente, Hospitalización, Cirugía, Atención médica ambulatoria y rehabilitación, usando para ello la red contratada o aprobada por Positiva, según especificaciones y prioridades definidas por la Compañía, coordinando y garantizando los servicios logísticos adicionales derivados de la prestación asistencial conforme a la oferta de valor y en comunicación permanente con personal de Positiva y

con nuestros aliados estratégicos vinculados a procesos de auditoría, acompañamiento, seguimiento y calificación de siniestros.

El Contratista se compromete a adelantar toda esta gestión para las consultas, requerimientos y reclamos de asegurados actuales o potenciales de Positiva Compañía de Seguros S.A., con el objetivo permanente de brindar una solución completa y satisfactoria a cada caso desde el primer contacto, cerrando el ciclo de servicio y agregando valor para el asegurado y La Compañía.

Para esto, La Compañía dispone de números telefónicos, así como de canales virtuales de contacto, dentro de los que se encuentra el correo electrónico y sitio WEB.

PARÁGRAFO: Para mayor ilustración y definición de los términos del presente CONTRATO, se entiende que los servicios y actividades a prestar y realizar están descritos en los estudios previos, términos de referencia con sus anexos, respuestas a las observaciones, Acuerdos de niveles de servicio y la oferta de **EL CONTRATISTA** con sus anexos, documentos que hacen parte integral del presente CONTRATO.

CLÁUSULA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA en cumplimiento del CONTRATO, estará obligado a:

1. Cumplir con el objeto contractual.
2. Desarrollar el servicio de acuerdo con los parámetros indicados en la oferta aprobada por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, garantizando el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.
3. Guardar absoluta confidencialidad del “Know How” de los procesos y directrices de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., que conozca con ocasión de la ejecución del presente CONTRATO.
4. El contratista debe obligarse a **conocer, solicitar y aplicar** las políticas de **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** que le atañen con base en el objeto contractual. La anterior información deberá ser suministrada por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A -en cabeza del supervisor del contrato, de la Gerencia de Infraestructura y Tecnología-, al momento de la firma del contrato y suscripción del acta de inicio. Con esto el CONTRATISTA se compromete a mantener la reserva sobre la información y su uso exclusivo solo para el cumplimiento de este contrato, teniendo en cuenta la legislación existente en Colombia respecto a la confidencialidad de la información y protección de datos personales Ley 1266 de 2008 y ley 1581 de 2012.
5. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente CONTRATO, evitando dilaciones.
6. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
7. Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos.
8. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el CONTRATO, en los términos del mismo.

9. Pagar oportunamente a la Red de Proveedores a su cargo, que presten sus servicios a favor de los asegurados de POSITIVA, con el fin de garantizar la disposición permanente de servicios y la calidad de servicio al cliente.
10. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.
11. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
12. Las demás que por ley o CONTRATO le correspondan.
13. El Contratista será responsable, ante las autoridades de los actos u omisiones, en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del CONTRATO, cuando con ellos cause perjuicio a la Entidad o a terceros.

Obligaciones específicas del contratista:

14. El CONTRATISTA se compromete a tener a disposición del desarrollo de este contrato, el suficiente personal que sea necesario para atender y cumplir con los indicadores establecidos en los acuerdos de nivel de servicio: esto implica para el contratista el desarrollo de un proceso permanente de seguimiento a las tendencias de volumen de servicios para garantizar en todo momento los niveles pactados.
15. Disponer de la infraestructura física, administrativa, financiera, y tecnológica que garantice el cumplimiento integral de las obligaciones derivadas del contrato desde el inicio del mismo y la continuidad de todos los procesos durante su ejecución, realizando para el efecto las labores de empalme necesarias para dar cumplimiento al objeto contractual.
16. Establecer mecanismos idóneos para que el personal que se vincule a la ejecución del contrato no se encuentre incurso en conflictos de interés o causales de inhabilidad incompatibilidades. Para el efecto aplicarán en lo pertinente las previsiones sobre conflictos de interés, causales de inhabilidad o incompatibilidad y el Contratista, deberá implementar, entre otros mecanismos, la inclusión de una cláusula en los respectivos contratos de vinculación de personal, en la que el recurso humano declaren expresamente que no se hayan incursos en cualquiera de dichas circunstancias. En caso de verificarse, durante la ejecución del respectivo contrato, la configuración de alguna de dichas causales, el contratista, deberá separar del conocimiento de la respectiva gestión a la persona correspondiente y podrá dar por terminado el contrato, salvo que la persona en que se configuran dichas circunstancias hubiese manifestado oportunamente que podría encontrarse incurso en cualquiera de ellas.
17. El CONTRATISTA se compromete a tener a disposición del desarrollo del contrato una sólida y suficiente red de proveedores, dotada del número necesario de trabajadores, con disponibilidad 24 horas, atención inmediata, idoneidad en el servicio, calidad de servicio, experiencia, herramientas adecuadas y buena presentación. La red debe contar con Ambulancias, médicos, abogados, Red de IPS, Hoteles, y en general todos los tipos de proveedores que se requieran para atender el desarrollo de este contrato. La red debe ser amplia y suficiente para atender el volumen de servicios requeridos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y con una ubicación geográfica acorde con el nivel de riesgos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, de tal forma que se garantice el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio que se acuerden en este contrato y la excelencia en la calidad.

18. El CONTRATISTA garantiza que los servicios se prestarán a los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. en el menor tiempo posible y en ningún caso podrá superar los términos acordados para los acuerdos de niveles de servicio.
19. El CONTRATISTA deberá establecer con los proveedores acuerdos de servicio que garanticen el cumplimiento de los indicadores de oportunidad.
20. Poner a disposición del desarrollo de este contrato el personal propio o subcontratado necesario para prestar el servicio objeto de este contrato, en la cantidad y con las calidades que requiere el desarrollo del mismo. El personal que sea destinado al desarrollo de este Contrato debe ser exclusivo para la operación de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
21. Con el fin de preservar la información derivada de la ejecución del contrato se deberá incluir en los contratos del personal vinculado por el contratista, una cláusula en la que dicho personal se obliga de manera expresa a mantener la reserva y confidencialidad de toda la información que administre y/o a la que tenga acceso con ocasión de su contrato, so pena de hacerse acreedor a las sanciones de ley (Uso indebido de la información oficial privilegiada, incumplimiento contractual, entre otras). El contratista deberá presentar esquema de verificación aplicado para garantizar el cumplimiento de esta obligación; así como para prevenir e identificar la ocurrencia de alguna circunstancia que pueda configurar un conflicto de interés, una inhabilidad o un impedimento en el equipo de trabajo.
22. Implementar y controlar el plan de calidad que garantice mensualmente 8 monitoreos por asesor. EL CONTRATISTA realizará los monitoreos y retroalimentación para el mejoramiento continuo en la calidad del servicio. El número de gestores de calidad podrá cambiar de acuerdo con el número de asesores asignados a la operación.
23. Diseñar e implementar conjuntamente con POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A un plan de formación específico para los asesores asignados a la operación, que incluya refuerzos y actualizaciones en productos y servicios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. La responsabilidad de este plan de formación será compartida entre las Partes así:
24. El contratista se compromete a la capacitación y entrenamiento del personal nuevo antes de asignarlo al puesto de trabajo
25. POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A establecerá un plan periódico de capacitación y educación continua que deberá ejecutarse en la ciudad de Bogotá en las instalaciones del contratista.
26. Prestar el servicio de formación y calidad, respetando la regla general básica de que por cada treinta (30) asesores debe haber un (1) formador (1) Gestor de calidad
27. Para las fases de gestión de servicio de atención prehospitalaria y hospitalaria contara con un coordinador médico así como para la fase ambulatoria
28. Ofrecer a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A acceso remoto para monitoreo de voz con el fin de evaluar la calidad de la llamada y acceso remoto a los niveles de servicio para verificar la oportunidad en la prestación del servicio.
29. Disponer de tres puestos de trabajo para funcionarios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A
30. Disponer de un sitio exclusivo para el personal de la gestión y operación del servicio, sea este propio del contratista o asignado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para el control y supervisión del proceso, con los encerramientos, controles de acceso y

demás requerimientos necesarios para abarcar todos los temas de Seguridad informática.

31. Disponer la asistencia del personal designado a las reuniones o programas de capacitación o entrenamiento previsto por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, durante el tiempo que sea necesario. Dichas reuniones serán convocadas previa planificación entre las partes. EL CONTRATISTA se compromete a cumplir con las labores de seguimiento de los programas de capacitación que se requiera por rotación del personal, sin afectar niveles de servicio y atención y oportunidad en los contactos.

32. Responsabilizarse de prestar el servicio con los más altos estándares de calidad, oportunidad, atención, cortesía, confidencialidad y veracidad.

33. Presentar los reportes que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A requiera sobre este contrato en los términos y condiciones que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A le indique.

34. Informar oportunamente a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A de cualquier hecho que pueda incidir en el desarrollo del contrato.

35. Realizar sus mejores esfuerzos para mantener la conectividad y el correcto desempeño con los aplicativos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y EL CONTRATISTA, cubriendo los costos de mantenimiento y reposición de sus propios equipos, cuando a ello haya lugar.

36. Poner a disposición del desarrollo de este contrato el software y los equipos que sean necesarios, con las especificaciones tecnológicas que se requieran para soportar los aplicativos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y la conectividad con los equipos de la misma. Garantizar que el software sea licenciado y cuente con soporte y actualizaciones.

37. Adaptar los equipos cuando POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A adquiera nuevos aplicativos o realice renovaciones tecnológicas que requieran equipos superiores o con especificaciones diferentes a los inicialmente puestos a disposición del contrato.

38. Pagar oportunamente los salarios y demás prestaciones que legal o contractualmente correspondan, así como los aportes al sistema de seguridad social integral de todo el personal que esté vinculado al desarrollo de este contrato y, en general, cumplir las disposiciones legales de carácter laboral a que está obligado.

39. Velar por el estricto cumplimiento por parte del personal a su cargo de las condiciones de servicio pactadas, en especial la de ceñirse a las guías, protocolos y manuales de operación que hacen parte integral de este contrato. EL CONTRATISTA responderá a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A por todo perjuicio que pueda derivarse de la información errada suministrada a los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, previa validación hecha entre las partes en que se verifique, la situación, la incidencia económica y se compruebe que la responsabilidad proviene DEL CONTRATISTA.

40. Brindar el Soporte indirecto a toda la gestión enmarcada en el contrato y de esta forma prestar todo el soporte a la operación de acuerdo con los volúmenes requeridos para la operación, efectuar la actualización de las bases de datos de afiliados y Red Asistencial de Positiva en los aplicativos que se acuerden entre las partes y que aunque no sean de dedicación exclusiva para el contrato con Positiva, responderán por los aspectos inherentes al mismo, como auditores, capacitadores, ingenieros para respaldo de funcionamiento de sistemas.

41. Cumplir los estándares de servicio a que se compromete en virtud de este contrato y pagar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A las penalizaciones que se generen por dicho incumplimiento. EL CONTRATISTA autoriza expresamente a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para descontar las sumas que se generen por penalizaciones de cualquier valor por la prestación de los servicios objeto de este contrato.
42. Realizar los cambios de personal o de proveedores que el CONTRATISTA haya subcontratado para desarrollar algún o algunos servicios objeto de este contrato, cuando POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A así lo solicite para mejorar el servicio, previo acuerdo entre las partes.
43. Prestar el servicio en forma permanente en los horarios establecidos para las distintas líneas de atención. Se contará con el soporte de al menos un supervisor de la Gerencia Medica, que controle la debida prestación del servicio.
44. Prestar el servicio de formación en los casos que se requiera.
45. Presentar, ejecutar y mantener actualizados el plan de contingencia y de continuidad del negocio, requeridos para garantizar la ejecución del contrato de conformidad con los estándares internacionales sobre la materia.
46. Utilizar durante toda la vigencia del contrato el Sistema de Gestión Documental
47. Contar con un sistema digital de monitoreo de calidad de llamadas, que permita el seguimiento, a la oportunidad y calidad del servicio al usuario ofrecido por el Contratista.
48. Mantener la confidencialidad de la información de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y de sus clientes que conozca en desarrollo de este contrato y abstenerse de utilizarla para fines distintos al objeto del presente contrato.
49. Devolver a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A a la finalización de este contrato por cualquier causa, toda la información, bases de datos, software, elementos, documentos, etc., que hayan sido proporcionados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A o que le pertenezcan a ella, dentro de los ocho (8) días comunes a la ocurrencia de tal hecho y eliminar toda copia que exista.
50. Mantener el personal que ponga a disposición de este contrato debidamente capacitado en los temas acordados por las partes como necesarios para la atención de los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
51. Tener a disposición de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A los soportes que evidencien la capacitación e idoneidad del personal que asigna los servicios de asistencia, para cuando ésta lo requiera.
52. Suministrar capacitación en los temas normativos que nos exige las Superintendencia Financiera en cuanto a cursos regulatorios (Personal Administrativo, Agentes y demás funcionarios que hagan parte de la operación).
53. Atender oportuna y diligentemente los requerimientos o solicitudes de información que le formule POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A en el trámite de atención de quejas y reclamos formulados por los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. En todo caso, las respuestas deberán ser suministradas dentro de los términos acordados en este contrato y estas deberán ser acordes a lo solicitado.
54. Constituir las pólizas a que se obliga mediante este contrato y a renovarlas o modificar el valor asegurado, cuando el desarrollo del contrato así lo determine.
55. Garantizar que el personal que presta los servicios de asistencia, cuenten con protocolos de presentación acorde a los requerimientos de POSITIVA COMPAÑÍA DE

SEGUROS S.A. Deben contar con identificación como proveedores autorizados de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

56. Ofrecer programas orientados a la fidelización de los clientes.

57. Atender las medidas que se acuerden entre las partes, previamente y por escrito que hace parte integral de este contrato, de las medidas que adopten para optimizar la prestación de los servicios del contratista.

58. Elaborar y ejecutar los planes de mejoramiento y las acciones correctivas necesarias para subsanar observaciones efectuadas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, de los supervisores del contrato, o los organismos de control, reportando cuando lo requieran estas instancias, los avances alcanzados y el mejoramiento en el cumplimiento de los indicadores de gestión. Dichos planes deberán contar con la aprobación del Supervisor del contrato respectivo.

59. Asistir a todas las reuniones y jornadas de trabajo que programen POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, los supervisores del contrato, a fin de evaluar procesos y procedimientos relacionados con la ejecución del contrato. De toda reunión en la que participe deberá generar la respectiva ayuda de memoria, y cuando así se requiera el acta correspondiente, que contenga la información, conclusiones y compromisos acordados por las partes

60. Velar por la integridad de las bases de datos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. EL CONTRATISTA no podrá hacer copia de las bases de datos sin previa autorización expresa y por escrito de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

61. Permitir que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A realice visitas y auditorías a sus instalaciones, software y equipos destinados al desarrollo del Contrato, a fin de verificar el uso adecuado de las bases de datos, de la información y en general el cabal cumplimiento de este Contrato y de la normatividad vigente en materia de seguridad informática. Estas visitas deberán ser coordinadas entre las partes oportunamente.

62. Garantizar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A que se atenderán los controles que se acuerden entre las partes para el uso adecuado de las líneas telefónicas puestas a disposición de este contrato.

63. Destinar un área dedicada para la operación de los recursos necesarios en la prestación del servicio, la cual deberá contar con los controles físicos y lógicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como la extracción de la información manejada.

64. Impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, o medios de comunicación.

65. Dotar a los equipos con los elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por EL CONTRATISTA. Igualmente, se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio. Garantizar que los equipos de cómputo utilizados no permitan la navegación por internet, (páginas no autorizadas) el envío o recepción de correo electrónico, la mensajería instantánea, ni ningún otro servicio que permita el intercambio de información, a menos que se cuente con un sistema de registro de la información enviada y recibida. Estos registros deberán ser conservados por lo menos un año o en el caso en que la información respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.

66. Cumplir los requerimientos de seguridad establecidos por los entes de control de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, a través las herramientas que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de las circulares, 042, 052, 014, 038, 022, ley de habeas Data la Superintendencia financiera que apliquen a la ejecución del contrato.
67. Cumplir los requerimientos correspondientes a la ley de protección de datos 1581 Del 2012.
68. Ofrecer acceso remoto (desde las instalaciones de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A) a una bitácora donde se puedan ver los casos tramitados y en curso, con la trazabilidad completa de los mismos. Poder descargar el mismo en formato Excel, para filtros necesarios.
69. Todas las grabaciones de cada caso (expediente) deben estar indexadas al mismo, para poder obtenerlas inmediatamente. (Para efectos de facilitar la auditoría de servicio).
70. Al finalizar el contrato El CONTRATISTA deberá entregar en medio magnético, las grabaciones de llamadas efectuadas con un tiempo inferior a dos (2) años. Así mismo se deben remitir las actas de eliminación de las grabaciones superiores a dos (2) años ó las entregadas al finalizar el contrato.
71. Realizar cuatro cortes durante el día que le permitan al supervisor monitorear que no hayan quedado casos sin seguimiento, ni cierre efectivo.
72. Generar el reporte de casos pendientes de cierre y tomar las medidas necesarias para finalizar los servicios.
73. EL CONTRATISTA debe ofrecer a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A una mesa de ayuda (Soporte técnico), 7*24, con el fin de atender y canalizar con los operadores de atención las eventualidades que se llegasen a presentar en las comunicaciones. (Canales de datos y canales telefónicos).
74. Recepcionar todos los Siniestros Reportados a la Línea de atención de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
75. Geo-referenciar al asegurado a la Red Asistencial de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, de acuerdo a los parámetros e instrucciones definidos por la compañía, a efecto de que se brinde una oportuna atención del siniestro.
76. Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para la coordinación de los traslados urgentes.
77. Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para la coordinación de la asistencia médica en la empresa, instituciones educativas.
78. Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para la coordinación de la Asistencia Domiciliaria (ambulatoria u hospitalaria) y el suministro en arriendo de equipos especiales en casa (nebulizadores, concentradores de oxígeno o bombas de infusión) por parte de las empresas legalmente habilitadas y contratadas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
79. Contratar servicios de ambulancia, hospedaje, traslados urgentes y no urgentes, atención a domicilio, salones de eventos y cualquier asistencia cubierta en las pólizas comercializadas por Positiva. Esta red deberá contratarse durante los dos primeros meses de ejecución del contrato, a partir de la suscripción y estar disponible al inicio del contrato. El oferente deberá garantizar el acceso a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., del

conocimiento de contratos y costos de la red dispuesta para el uso en virtud del contrato que se dé.

80. Contratar con aerolínea o agencia de viajes la disponibilidad de pasajes aéreos para traslado de pacientes, los cuales se asignarán de acuerdo con las políticas establecidas por Positiva y el proveedor deberá garantizar mediante un informe su cumplimiento en entrega, el control sobre la asignación y el uso dado a los tiquetes, velando porque esta corresponda con la necesidad real del asegurado y con políticas de austeridad en el gasto establecidas para Positiva Compañía de Seguros como entidad estatal. Este servicio deberá contratarse en un plazo máximo de quince días a partir de la suscripción del contrato.

81. El contratista deberá enmarcarse en el cumplimiento normativo indicado por Positiva Compañía de Seguros (proceso de abastecimiento estratégico y la regulación de la superintendencia financiera) para la selección, contratación, control y monitoreo de su red de proveedores, con el compromiso de contar con la disponibilidad para usarla durante la ejecución del contrato.

82. Para todos los servicios que impliquen dentro del proceso de contratación, habilitación de servicios de acuerdo con la normatividad vigente, el operador podrá generar estrategias para que hagan parte de su red y los servicios prestados, deberán ser facturados de forma directa a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

83. Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para coordinar los Traslados Aéreos Nacionales, tanto en ambulancia aérea como en vuelos comerciales que sean contratados o concertados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

84. Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para coordinar los traslados especiales no medicalizados que se requiera realizar en el territorio nacional.

85. Coordinar la cobertura de estadía a los asegurados siniestrados de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A que se encuentran recibiendo tratamientos ambulatorios en sedes diferentes a su lugar de residencia con la Red de proveedores definidas y concertadas por Positiva.

86. Emitir un reporte en línea de los casos procesados a la auditoría concurrente, de acuerdo a las características de información que señale POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

87. Hacer contacto posterior a la prestación del servicio médico para determinar la existencia de valoraciones adicionales y aplicar los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para la autorización de dichas valoraciones adicionales.

88. Realizar el apoyo logístico y seguimiento de los casos, de acuerdo con los procesos y procedimientos de referencia y contra referencia definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, hacia otra IPS de la Red, que cumpla las condiciones de asistencia médica requerida garantizando la atención del siniestrado hacia la IPS receptora, y coordinando la ejecución del traslado efectivo desde la IPS origen hasta la IPS que aceptó el paciente.

89. Registrar en el Sistema de Información de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, los servicios adicionales posteriores a la atención de urgencias. Estas son las solicitudes

de servicios no incluidas en la autorización administrativa inicial de urgencias, de acuerdo con los parámetros definidos por la compañía.

90. Coordinar con el proveedor que POSITIVA designe, la entrega de medicamentos en casa o empresa.

91. Gestionar las distintas alternativas de solución establecidas por POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A, a los inconvenientes administrativos entre el asegurado y la IPS, relacionados con el acceso y prestación de los servicios para garantizar su atención.

92. Gestionar las distintas alternativas de solución establecidas por POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A, para atender y solucionar las inconformidades e inconvenientes presentados durante el proceso de atención al siniestrado.

93. Gestionar la obtención de una cita para la segunda opinión médica si es requerido por el asegurado, con la red de POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A.

94. Seguimiento de paciente post-egreso hospitalario, gestionando las distintas alternativas de tratamiento establecido por médico tratante, a través de la red médica de POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A.

95. Informar a la empresa y posibles beneficiarios el procedimiento a seguir, definido por POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A, ante la identificación de un siniestro mortal. De igual forma realizar seguimiento al caso hasta cuando se emita un concepto sobre la pensión de sobrevivientes por parte de POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A.

96. Coordinar la asistencia del trabajador al Plan de Rehabilitación asignado por Positiva; identificar los trabajadores siniestrados con procesos de Rehabilitación cumplidos y que deben ser reportados a los procesos de medicina laboral.

97. Informar al asegurado y empresa el procedimiento a seguir en caso de Indemnización, una vez POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A identifique los casos pertinentes.

98. Hacer Seguimiento a los procesos de atención en salud de los trabajadores siniestrados con indemnización reconocida o discapacidad dictaminada, para tramitar de manera anticipada los controles periódicos, y coordinar la asistencia a la respectiva evaluación, hasta que se emita un concepto definitivo por POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A.

99. Coordinar y dar soporte logístico al programa de Promoción y Prevención de POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A: Polígonos y Zonas Protegidas Empresariales.

100. Mantener un canal de comunicación directo con el contacto designado en cada IPS de la Red Asistencial de POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A, a fin de gestionar y coordinar la atención de asegurados siniestrados que manifiesten que no los atienden en dicha IPS.

101. Asignar las citas de medicina laboral que se realizarán en las sedes de POSITIVA, en el Sistema de Información definido.

102. Gestionar la atención de las solicitudes de las Empresas y Asegurados en cuanto a sus requerimientos de Análisis de Puestos de Trabajo solicitados por el médico de la EPS para que POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A pueda evaluar la existencia o no de enfermedades profesionales.

103. El Operador Logístico garantizará la recepción, ejecución, coordinación, seguimiento y conclusión de las solicitudes requeridas por los funcionarios asignados por POSITIVA, para el cumplimiento de las Tutelas radicadas a COMPANÍA.

104. Informar a los pacientes los procedimientos a seguir para acceder a sus citas.

105. Gestión logística para la reubicación de los pacientes accidentados laboralmente que se encuentran atendidos en las IPS de su plan obligatorio de salud a la RED de Positiva.
106. Seguimiento a los pacientes que están en proceso de Rehabilitación para que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. efectúe la calificación de origen y de PCL.
107. Realizar, de acuerdo con la oferta presentada a la compañía, la gestión logística y coordinación de la prestación de las asistencias que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. defina en sus pólizas de vida grupo y/o accidentes personales, pólizas de salud.
108. Consecución de FURAT (Formato Único de Reporte de Accidentes de Trabajo) cuando no ha sido reportado en los tiempos establecidos
109. Ingresar casos captados durante su gestión al programa de riesgo biológico.
110. Realizar conferencias telefónicas requeridas por el proveedor o en seguimiento de riesgo biológico cuando se identifica difícil contacto
111. Realizar seguimiento especial a los casos identificados y asignados en el seguimiento de tutelas que evite la presencia de estos s a los puntos de atención.
112. Reportar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. de forma permanente los hallazgos presentados durante la asistencia de servicios generados para la atención del siniestro.
113. El oferente realizará rescates de servicio documentados a los casos que presenten dificultades durante su gestión, con el fin de garantizar la prestación del servicio.
114. Realizar encuestas de satisfacción y control de calidad en los niveles de muestreo definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. de los servicios de gestión logística ofertados. La metodología de control de calidad será conceptuada con positiva por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. recibirá la información correspondiente que certifique el control del proceso.
115. Elaborar respuesta a las PQR identificadas por su gestión dentro de las 72/horas posteriores a su notificación que incluyan la procedencia de las mismas y acciones establecidas.
116. Notificar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. el cambio de rol, ingreso, y egreso de funcionarios con asignación de usuarios de los sistemas de información de POSITIVA de forma inmediata. Manejo de información.
117. Notificar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. cambios importantes que puedan impactar la operación como cambio de modelo, cambios de personal en número mayor a cinco funcionarios en la misma semana ANS definidos.
118. Mantener un grupo de trabajo base entrenado en los diferentes procedimientos asignados, que garantice el adecuado funcionamiento de la operación y evite fallas de inoportunidad o no prestación del servicio
119. El oferente debe contar con un modelo de operaciones escalonado que garantice el modelo de atención y políticas corporativas establecidas por Positiva para sus clientes, que incluya segmento de clientes, actividades críticas por tipo de servicios, seguimiento, monitoreo, cierre efectivo, evaluación del servicio frente a la solicitud realizada por los asegurados, tomadores, aliados estratégicos y funcionarios de la compañía.
120. Contar con una herramienta de Georreferencia que permita de forma oportuna, eficiente y segura asesorar y gestionar servicios de asistencia médica pre hospitalaria, de urgencia y ambulatoria de acuerdo al estado de salud, la ubicación y otras características del asegurado siniestrado, de acuerdo con la política establecida por POSITIVA

COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de direccionamiento y priorización de red, debiendo generar la respectiva marcación para la georreferenciación.

121.El sistema de georreferenciación debe permitir la ubicación del proveedor de la red asistencial y del usuario de acuerdo a los datos de ubicación y sus necesidades de servicio. De esta forma debe permitir priorizar por servicios la red asistencial, indicando para cada IPS el nivel, datos de localización como teléfono, dirección, ciudad.

122.Emitir respuesta a los solicitantes dentro de los tiempos establecidos por normatividad legal vigente, o de acuerdo a la concertación directa en los acuerdos de nivel de servicio.

123.Informar a la empresa a la cual pertenece el trabajador siniestrado y familiares el estado del afiliado durante los procesos de atención en salud.

124.Capturar en la herramienta definida todos los siniestros y solicitudes reportados a las líneas 01800 (a nivel nacional), líneas fijas en Bogotá, las recibidas de los numerales abreviados asignados por los operadores de línea celular, puntos de atención y registrar la trazabilidad de la asistencia brindada hasta la finalización de la atención del asegurado siniestrado.

125.Garantizar en general (línea atención, web, correos, llamadas, etc.) el registro de toda solicitud y gestión dentro de las herramientas informáticas asignadas o concertadas con Positiva con el fin de realizar trazabilidad a cada solicitud.

126.Coordinar tareas de seguimiento y gestión para lo cual, el contratista deberá tener presente la normativa legal vigente en materia de atención en salud y respectiva reserva de la información, los plazos establecidos y los demás procedimientos y normativas internas de Positiva, entre otros. Velando por la correcta utilización de la información suministrada por la Compañía.

127.Familiarizarse rápidamente con la red asistencial de Positiva, de acuerdo a su capacidad de atención (oportunidad), servicios y cobertura en cada municipio, con el fin de garantizar el mejor direccionamiento de los afiliados que tomarán servicios médicos o sus relacionados teniendo en cuenta los segmentos de cliente definidos por Positiva.

128.Elaborar y entregar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS los informes de indicadores básicos de atención, Informes de Seguimientos de los servicios solicitados, Informes de tipificación, informes de resultados de encuestas de satisfacción, Informes por servicios costos asociados a la asistencia, Informe comportamiento de la red contratada por Positiva. Las partes podrán acordar la presentación de nuevos reportes que permitan análisis y toma de decisiones, a entregar los primeros 8 días hábiles posteriores al mes de ejecución.

129.El oferente deberá garantizar en su oferta el cumplimiento de cada ítem de las siguientes Fases, teniendo presente que estos procesos podrán ser modificados, ampliados o sustituidos de acuerdo con las necesidades de Positiva. De igual forma POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., podrán en virtud de la evolución del modelo, incluir procesos nuevos en la medida que el servicio así lo requiera o al momento de realizar la puesta en marcha del servicio, sin que esto implique costo alguno.

130.Garantizar que la prestación del servicio podrá ser gestionada y diferenciada mediante líneas de atención para clientes exclusivos o por la segmentación de Clientes definida por Positiva, para los cuales será responsabilidad del operador logístico la atención inmediata de solicitudes, reclamos y consultas de los asegurados que requieran servicios de acuerdo a las políticas establecidas por Positiva Compañía de Seguros S.A. El contratista seleccionado deberá atender y gestionar correcta y oportunamente los

contactos de los asegurados de Positiva a través de las líneas telefónicas y demás mecanismos de contacto y comunicación establecidos.

131.El contratista utilizara los sistemas de información provistos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. requeridos para la ejecución del objeto contractual.

132.El contratista deberá para los procedimientos de asistencia médica y operación logística, gestionarlos en un sistema de información que debe ser suministrado por el contratista.

133.Disponer de una mesa de ayuda que brinde soporte al Sistema de Información a los usuarios del mismo.

134.Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) (ANEXO 9).

135.Cumplir con los requisitos establecidos en el numeral 1.2.2 Herramientas de Gestión, (Sistemas de Información) de los Términos Definitivos

136.Actualizar los datos de cada uno de los asegurados atendidos, registrando en las aplicaciones de la Compañía, los contactos con la calidad y exactitud exigida, así como el ingreso completo de las observaciones en el sistema de información de la Compañía o su equivalente.

137.Tipificar los contactos de acuerdo con la particularidad de cada proceso o servicio.

138.Contestar y emitir dentro de los plazos establecidos, las diferentes actuaciones a que haya lugar siempre de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por Positiva.

139.Elaborar respuesta a las PQR identificadas por su gestión dentro de las 72/horas posteriores a su notificación que incluyan la procedencia de las mismas y acciones establecidas.

140.Notificar a POSITIVA Compañía de Seguros S.A, el cambio de rol, ingreso, y egreso de funcionarios con asignación de usuarios de los sistemas de información de POSITIVA de forma inmediata. Manejo de información

141.Notificar a POSITIVA Compañía de Seguros S.A cambios importantes que puedan impactar la operación como cambio de modelo, cambios de personal en número mayor a cinco funcionarios al mismo tiempo. ANS definidos.

142.Mantener un grupo de trabajo base entrenado en los diferentes procedimientos asignados, que garantice el adecuado funcionamiento de la operación y evite fallas de inoportunidad o no prestación del servicio.

143.Desarrollar la planeación de un plan de pruebas que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados.

144.Desarrollar la planeación de un plan de pruebas que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados, teniendo presentes todos los factores previstos por Positiva para Planes de Seguridad de la información y planes de contingencia y continuidad.

145.Desarrollar los entregables relacionados con la Política de Seguridad de Positiva Compañía de Seguros S.A. Manteniendo el esquema de entregables previsto, que den cuenta de la implementación de esta política.

PARÁGRAFO: EL CONTRATISTA será responsable, ante las autoridades de los actos u omisiones, en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del CONTRATO, cuando con ellos cause perjuicio a la Entidad o a terceros.

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DE POSITIVA

POSITIVA, en cumplimiento del CONTRATO, estará obligada a:

1. Verificar, revisar y aprobar a través del coordinador designado, el cumplimiento de los requisitos y documentos de orden técnico exigidos como requisito previo e indispensable para suscribir el contrato.
2. Disponer del personal necesario para capacitar, entregar y construir los procedimientos que requiera la ejecución del contrato.
3. Colocar a disposición del contratista los Sistemas de Información y bases de datos necesarias para la ejecución del contrato.
4. Participar en forma activa, responsable y cumplida en el proceso de implementación que obligue el presente contrato.
5. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por EL CONTRATISTA.
6. Suministrar en forma oportuna la información solicitada por EL CONTRATISTA de conformidad con los términos de éste proceso.
7. Resolver las peticiones que le sean presentadas por EL CONTRATISTA en los términos consagrados en la Ley.
8. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.
9. Responder ante los entes de vigilancia y control por los servicios que le corresponde garantizar a sus asegurados y asegurados.
10. Responder ante sus asegurados y asegurados por sus obligaciones legales y contractuales.
11. Pagar a las IPS el valor de los servicios prestados por éstas a sus asegurados, respondiendo por los servicios por ellas prestados.
12. Poner a disposición del CONTRATISTA la información que se requiera, para la prestación del servicio objeto de este contrato.
13. Poner a disposición de EL CONTRATISTA el software necesario para gestionar los servicios del contrato.
14. Pagar al CONTRATISTA la contraprestación acordada una vez presentada la respectiva factura, de conformidad con lo establecido en este contrato y dentro del plazo pactado.
15. Proveer la capacitación y/o instrucción necesarias al personal que se encargará de la prestación del servicio, relacionada con los productos y servicios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. La capacitación cubre la instrucción inicial y las actualizaciones del personal original que se utilice en el desarrollo del contrato. La capacitación que se requiera por rotación del personal a cargo del CONTRATISTA, estará bajo su responsabilidad, con el soporte de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. La oportunidad para cada capacitación será establecida entre las partes, con base en, la rotación de personal que tenga lugar y el giro ordinario de los negocios propios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
16. Solicitar por escrito cualquier cambio o adición que se desee efectuar en los servicios.
17. Mantener las licencias correspondientes a los aplicativos instalados en los equipos del CONTRATISTA a disposición de este Contrato.

18. Atender las medidas que se acuerden entre las partes, previamente y por escrito que hace parte integral de este contrato, de las medidas que adopten para optimizar la prestación de los servicios del contratista

19. Guardar la confidencialidad de la información del CONTRATISTA, que previamente las partes acuerden expresamente como información reservada y confidencial.

20. Designar el o los empleados que desarrollarán la coordinación de los servicios que preste EL CONTRATISTA, los cuales realizarán esta labor en las oficinas del CONTRATISTA

21. Diseñar conjuntamente con EL CONTRATISTA un plan de formación para realizar refuerzos y actualizaciones en productos y servicios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

CLÁUSULA CUARTA.- VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El valor total del presente CONTRATO **TREINTA Y DOS MIL TRESCIENTOS QUINCE MILLONES NOVECIENTOS DIECIOCHO MIL QUINIENTOS UN PESOS M/CTE (\$32.315.918.501.00)**, IVA INCLUIDO en los casos que aplique, otros impuestos, el cálculo del factor prestacional, salarial y aumentos del IPC por cambios de año. Suma que será cancelada en varios pagos contra entregables aprobados por la supervisión y la presentación de facturas, de los servicios prestados en el periodo a facturar. En los entregables se deberá indicar el soporte y mantenimiento mensual y se pagará dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura.

Suma que será cancelada mensualmente, contra entregables aprobados por la supervisión y la presentación de facturas, de los servicios prestados en el periodo a facturar. En los entregables se deberá indicar el soporte y mantenimiento mensual y se pagará dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura.

La forma de pago se tasarán teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

- **ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA Y DE URGENCIAS:** Valor de No. De actividades realizadas en el periodo por el valor unitario ofertado a cada servicio. Discriminando los servicios pagados por asistencia con el porcentaje de administración ofertado.
- **ATENCIÓN HOSPITALARIA:** Valor de No. De actividades realizadas en el periodo por el valor unitario ofertado a cada servicio. Discriminando los servicios pagados por asistencia con el porcentaje de administración ofertado.
- **ATENCIÓN AMBULATORIA O DE SERVICIOS ELECTIVOS:** Valor de No. De actividades realizadas en el periodo por el valor unitario ofertado a cada servicio. Discriminando los servicios pagados por asistencia con el porcentaje de administración ofertado.
- **OTRAS ASISTENCIA:** Valor de No. De actividades realizadas en el periodo por el valor unitario ofertado a cada servicio. Discriminando los servicios pagados por asistencia con el porcentaje de administración ofertado.

POSITIVA autorizará pagar únicamente por los servicios contratados con evidencias de

cumplido a satisfacción, correspondientes al mes inmediatamente anterior (mes vencido) que hayan sido suministrados con las especificaciones de calidad y servicio establecidas.

Esta facturación se debe realizar en pesos colombianos y debe incluir la relación detallada de TODOS productos y/o servicios facturados.

La factura deberá entregarse dentro de los primeros 5 días calendario del mes siguiente a la entrega con el detalle de los servicios suministrados. POSITIVA tendrán 10 días calendario para revisar la factura y tendrá Treinta (30) días calendario para pagarla. En caso de no ser posible la validación en línea.

El pago se efectuará con base en la expedición y suscripción del certificado de recibo a satisfacción junto con los documentos citados que debe presentar el Contratista de manera mensual.

POSITIVA no realizará anticipos por ningún concepto.

Durante el período de transición, es decir mientras el CONTRATISTA se encuentra poniendo a punto el servicio, no se cancelará por ningún motivo los servicios descritos.

PARÁGRAFO.- Para tramitar el pago, **EL CONTRATISTA** deberá aportar al área correspondiente los siguientes documentos: a) Factura y/o Cuenta de cobro en original; b) certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal de encontrarse al día en los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales, si se trata de una persona natural aportará las planillas del pago realizado a través del Pila, correspondiente al mes de presentación de la factura y/o cuenta de cobro y c) el certificado de recibo a satisfacción expedido por el supervisor del CONTRATO.

El pago se efectuará con base en la expedición y suscripción del certificado de recibo a satisfacción junto con los documentos citados.

CLÁUSULA QUINTA.-SUJECION DE LOS PAGOS A LA APROPIACION PRESUPUESTAL

El presente CONTRATO, esta soportado presupuestalmente así:

Recursos de la Vicepresidencia Técnica provenientes de dos fuentes:

- Reserva Técnica de Siniestro
- Prima Técnica para Otros gastos de seguros.

CLÁUSULA SEXTA.- PLAZO DE EJECUCION

El plazo del CONTRATO se especifica de acuerdo a la necesidad del servicio para 36 meses.

Previo perfeccionamiento, legalización y firma del acta de inicio.

CLAUSULA SEPTIMA.- LUGAR DE EJECUCION

Para todos los efectos legales se entiende que la ejecución del contrato será en el territorio nacional y exclusivamente en los lugares establecidos por la compañía en el país. El operador logístico deberá contar con la sede principal destinada a este contrato, en la ciudad de Bogotá, e indicar cuales serán otras sedes, si posee infraestructura en otras ciudades.

CLÁUSULA OCTAVA.- GARANTÍAS

EL CONTRATISTA se obliga a tomar en favor de **POSITIVA**, la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento **a favor de Entidades Estatales** por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **a) Garantía de cumplimiento:** El cumplimiento de las obligaciones y el pago de las sanciones que se llegaren a imponer, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del CONTRATO, por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más. **b) Garantía de la calidad del Servicio:** La buena calidad del servicio, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del CONTRATO y con una vigencia igual a la del plazo del mismo y seis (6) meses más. **c) Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones,** al personal que emplee **EL CONTRATISTA** en la ejecución del CONTRATO, por suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del CONTRATO y por el plazo del mismo y tres (3) años más.

PARAGRAFO PRIMERO: La garantía estipulada en esta cláusula requerirá la aprobación por parte de **POSITIVA**. La póliza no expirará por falta de pago de la prima o por revocatoria de una de las partes que en este acto intervienen.

PARAGRAFO SEGUNDO: El valor definido para efectos de la constitución de garantías no genera ningún tipo de obligación Contractual para **POSITIVA** de cumplir un mínimo de órdenes de servicio a ejecutar por parte de **EL CONTRATISTA**, ni genera ningún tipo de expectativa económica para este mismo.

PARAGRAFO TERCERO: El hecho de la constitución de estas garantías no exonera a **EL CONTRATISTA**, de sus responsabilidades legales con todos los riesgos asegurados.

PARÁGRAFO CUARTO: Será de cargo de **EL CONTRATISTA** el pago oportuno de las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de la garantía, para lo cual debe anexarla a cada póliza, anexo o modificación, el recibo de pago. Igualmente deberá reponer los valores asegurados cuando el valor de los mismos se vea afectado por razón de siniestro.

PARAGRAFO QUINTO: EL CONTRATISTA modificará las garantías constituidas conforme a los requerimientos y en las condiciones que ordene **POSITIVA**

PARÁGRAFO SEXTO: EL CONTRATISTA deberá entregar la póliza debidamente constituida y firmada.

CLAUSULA NOVENA.- SUPERVISION

La Supervisión del contrato será efectuada por quienes ejerzan cargo como Gerente en las áreas: Gerencia Médica, Gerente de Servicio al Cliente y el Gerente de Infraestructura y Tecnología.

CLÁUSULA DECIMA.- COMPETENCIAS MINIMAS DEL CONTRATISTA

En la selección del recurso humano el oferente deberá generar mecanismos que permitan evaluar los siguientes aspectos, a todo el recurso humano contratado para el cumplimiento de la presente invitación pública, así mismo **EL CONTRATISTA** deberá implementar un plan de acción encaminado a garantizar el cumplimiento de las competencias mínimas que se detallan a continuación respecto del personal que emplee dentro o fuera de las instalaciones de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. en cumplimiento del objeto del presente Contrato:

Orientación a Resultados

Realizar las actividades y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Descriptor de Comportamiento

- Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las actividades que le son asignadas.
- Participa activamente en las actividades relacionadas con el autocuidado y la salud ocupacional.
- Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.
- Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.

Orientación al Usuario y al Ciudadano

Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas.

Descriptor de Comportamiento

- Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.
- Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.
- Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio contratado.

Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y responde a las mismas.

Transparencia

Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.

Descriptor de Comportamiento

- Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos.
- Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora.
- Demuestra imparcialidad en sus decisiones.
- Ejecuta sus actividades con base en las normas y criterios aplicables.

Compromiso con la Compañía

Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

Descriptor de Comportamiento

- Promueve las metas de la organización y respeta sus normas.
- Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades.
- Apoya a la organización en situaciones difíciles.
- Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

Para acreditar dichas habilidades el contratista deberá presentar certificación expedida por profesional del área de psicología o una organización especializada en selección de personal, en la cual indique que el personal que relacione cumple con las competencias establecidas en este capítulo así mismo relacione la metodología aplicada (prueba, entrevista, otro).

PARAGRAFO: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y el CONTRATISTA concertarán los acuerdos de niveles de servicio donde se definirán los indicadores de competencias en virtud del objeto contractual.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- INDEMNIDAD

EL CONTRATISTA con la aceptación del presente CONTRATO, se obliga a mantener a POSITIVA libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus CONTRATISTAS o dependientes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- SOLUCIÓN DIRECTA DE CONTROVERSIAS

Los conflictos que surjan durante la ejecución del CONTRATO se solucionarán en primera instancia mediante el diálogo directo entre las partes. Todas las diferencias que ocurran entre las partes con ocasión del presente CONTRATO, que no puedan solucionarse mediante el arreglo directo en un plazo que no podrá exceder de dos (2) meses, contados a partir de la fecha en que una de las partes manifieste a la otra la existencia a su juicio

de una diferencia, serán resueltas a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos autorizados por la legislación colombiana.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- CLAUSULA PENAL

En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por **EL CONTRATISTA**, en virtud del presente CONTRATO y sin que sea necesario requerimiento alguno o constitución en mora, **EL CONTRATISTA** pagará a **POSITIVA**, a título de cláusula penal pecuniaria, la suma equivalente al diez por ciento (10%) de las órdenes de servicio ejecutadas y con recibo a satisfacción por parte del supervisor del Contrato, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause. Lo anterior sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal.

CLAUSULA DECIMA CUARTA.- MULTAS

EL CONTRATISTA pagará a **POSITIVA**, el uno por mil (1x1000) del valor del contrato por cada día de retraso, hasta que cese el incumplimiento. Si el monto total de las sumas a cargo de **EL CONTRATISTA** por razón de la cláusula penal prevista fuere igual al diez por ciento (10%) del valor del presente contrato, **POSITIVA**, podrá proceder a darlo por terminado por incumplimiento. El cobro de dicha sanción podrá ser concurrente con la cláusula penal.

La presente cláusula no constituye una estimación de perjuicios por el incumplimiento o por la mora en el cumplimiento, razón por la cual **POSITIVA**, podrá solicitar adicionalmente la cláusula penal pecuniaria a que se refiere la cláusula anterior y, si es el caso, el pago de los demás perjuicios que se hubiesen causado de acuerdo con la ley. **POSITIVA**, podrá compensar de forma directa las sumas a favor de **EL CONTRATISTA** con el valor de la cláusula penal, incluida la de multas, que se han previsto en el presente contrato, o exigidas al garante. Igualmente, **POSITIVA**, podrá cobrarlas por vía ejecutiva con base en el presente contrato y la declaración de **POSITIVA** sobre el incumplimiento, lo cual es aceptado por **EL CONTRATISTA**. Se aplicara el procedimiento establecido en el artículo 86 de la ley 1474 de 2011.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Para la contratación de **POSITIVA** se aplicará el régimen jurídico de inhabilidades e incompatibilidades previsto en la Constitución y en las leyes para la contratación estatal. En cuanto a las inhabilidades e incompatibilidades sobrevinientes en el curso del proceso de selección, o una vez adjudicado el CONTRATO y antes de su perfeccionamiento, el oferente deberá renunciar a su participación y a los derechos derivados de la misma.

Si llegase a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en **EL CONTRATISTA**, éste cederá el CONTRATO previa autorización escrita de **POSITIVA**

Si la inhabilidad o incompatibilidad sobreviene en uno de los miembros de un consorcio o unión temporal, éste cederá su participación a un tercero, previa autorización escrita de **POSITIVA**.

CLAUSULA DECIMA SÉXTA.- EXCLUSION DE LA RELACIÓN LABORAL

El presente CONTRATO no genera relación laboral entre las partes, tampoco generará relación laboral alguna con el personal que las partes utilicen para la ejecución del presente CONTRATO. Los compromisos que se derivan del presente CONTRATO no afectan de ninguna manera la autonomía institucional de las partes, las partes manifiestan expresamente que ninguno de sus funcionarios, empleados, agentes, dependientes o CONTRATISTA adquirirán por la celebración del presente CONTRATO relación laboral alguna con las otras partes. En la ejecución del presente CONTRATO las partes actuarán con autonomía, en consecuencia, el personal vinculado por las partes a las actividades de este CONTRATO, corresponde a la exclusiva autonomía, responsabilidad y competencia de cada una de ellas tal y como las normas legales y la ética profesional prescriben para esta clase de actuaciones de quienes intervienen en él y quienes tendrán una relación de carácter exclusivamente de colaboración en el desarrollo de las acciones, y por lo tanto, no genera, ningún tipo de vinculación laboral o contractual con la otra parte.

CLÁUSULA DECIMA SEPTIMA.- NO EXCLUSIVIDAD

Por este CONTRATO **POSITIVA** no se obliga a encomendar en forma exclusiva a **EL CONTRATISTA** todos los asuntos en los cuales requiera los servicios para los mismos efectos aquí contratados. Así mismo, no surge para **EL CONTRATISTA**, la obligación de prestar sus servicios en forma exclusiva a **POSITIVA**.

CLÁUSULA DECIMA OCTAVA.- GASTOS E IMPUESTOS

Cada una de LAS PARTES asumirá las obligaciones tributarias que por ley le correspondan y respecto de la formalización del presente CONTRATO son de cargo del CONTRATISTA los gastos inherentes a la legalización

CLAUSULA DECIMA NOVENA.- AUDITORIAS

Teniendo en cuenta el objeto del presente CONTRATO, **EL CONTRATISTA** en cualquier tiempo, podrá ser auditado por parte del **CONTRATANTE** o por parte de los organismos de control tanto internos como externos, con el fin de verificarse el cumplimiento de las obligaciones del presente CONTRATO. EL CONTRATISTA, deberá colaborar para permitir el acceso de los médicos, la comisión laboral de **POSITIVA** y el personal de auditoría concurrente y/o de cuentas, a sus instalaciones y de manera concertada a su red asistencial, y demás documentos pertinentes, para fines exclusivos de auditoría médica. Cumplir con las recomendaciones y requerimientos formulados por el departamento de auditoría médica y/o Supervisión del contrato, dentro del proceso de verificación de garantía de calidad. **POSITIVA** se compromete a informar oportunamente

cualquier cambio que afecte el modelo de atención, así mismo expedir carta de presentación del Auditor de Servicios Médicos designado.

CLÁUSULA VIGESIMA- REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE.

EL CONTRATISTA se obliga a la presentación de documentos que acreditan el cumplimiento de los requisitos y obligaciones en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente definidos por POSITIVA, así:

Tipo de Proveedor: B. Persona Jurídica; Prestación de servicios fuera de las instalaciones de Positiva. Se obliga a la presentación de documentos que acreditan el cumplimiento de los requisitos y obligaciones en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente definidos por POSITIVA, teniendo en cuenta que el servicio se prestará a los usuarios de Positiva, fuera de sus instalaciones. De acuerdo con lo exigido en los términos de referencia de la invitación pública No.09 de 2014 y su oferta.

CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

POSITIVA, podrá dar por terminado el presente CONTRATO antes de su finalización, o no prorrogarlo, por las siguientes causas: a) Si se presenta un cambio de normatividad que afecte de cualquier manera el desarrollo del objeto del presente CONTRATO; b) Si EL CONTRATISTA incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este CONTRATO o las que de él se deriven. c) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA.- LIQUIDACION

El presente CONTRATO será liquidado de común acuerdo por las partes dentro de los dentro de los seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato.

CLÁUSULA VIGESIMA TERCERA.- RESPONSABILIDAD

EL CONTRATISTA se obliga a efectuar su trabajo con el máximo de responsabilidad al dedicarse a la ejecución de las labores profesionales previstas en la cláusula primera, teniendo en cuenta las directrices generales que **POSITIVA** le imparta.

Cuando se compruebe que hubo una negligencia o descuido por parte de algún profesional de **EL CONTRATISTA** y ello causará un perjuicio a **POSITIVA** ésta podrá repetir lo pagado contra **EL CONTRATISTA**.

CLAUSULA VIGESIMA CUARTA.- PROHIBICIONES DE CEDER EL CONTRATO

EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente CONTRATO, ni subcontratar su ejecución en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de **POSITIVA**.

CLAUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La información o los datos a los cuales tuvieron acceso EL CONTRATISTA y EL CONTRATANTE durante la ejecución del contrato, serán mantenidos en forma absolutamente confidencial. Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidado el contrato. Además EL CONTRATISTA y EL CONTRATANTE se obligan a no utilizar, ni a divulgar a terceros parcial o totalmente cualquier información de clientes, política o procedimiento, que con ocasión del presente contrato le fuere dado a conocer a la otra parte., con lo cual a partir de la fecha las partes y/o sus funcionarios se entiende que han sido advertidos de tal clasificación de confidencialidad. De igual manera y para el efecto que EL CONTRATISTA y EL CONTRATANTE puedan garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes de POSITIVA, EL CONTRATISTA tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación de información propia de POSITIVA, así mismo POSITIVA no divulgará el conocimiento sobre la RED ASISTENCIAL construida por el CONTRATISTA ni sus procesos. La obligación de reserva permanecerá mientras el contrato este vigente y aún con posterioridad a la terminación del mismo por dos (2) años. Esta cláusula y sus implicaciones, aplican de manera igual para toda aquella información o detalles técnicos o comerciales que sean entregados o se sean de conocimiento desde EL CONTRATISTA a POSITIVA. La información generada, procesada y/o almacenada en el servicio prestado es propiedad de POSITIVA.

PARAGRAFO PRIMERO: Así mismo POSITIVA en cualquier tiempo inmediatamente posterior a la ejecución del contrato, podrá implementar el uso de los nuevos aplicativos generados de la relación contractual, sin perjuicio de determinarse como una falta a la confidencialidad, ya que los desarrollos estarán licenciados a favor de POSITIVA, así mismo serán de su propiedad.

PARAGRAFO SEGUNDO: Hará parte integral del contrato el acuerdo de confidencialidad que se suscriba.

CLAUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL QUE DEPENDE DEL CONTRATISTA

Con el objeto de identificar los terceros contratados de los funcionarios de **POSITIVA**, **EL CONTRATISTA** se obliga a carnetizar o asumir el mecanismo más idóneo que facilite la distinción, teniendo en cuenta las instrucciones dadas por la Compañía en el manejo de la imagen corporativa. En el evento de no hacerlo será causal de incumplimiento del CONTRATO, por lo cual **POSITIVA** podrá darlo por terminado y en caso dado exigir las garantías de que trata el presente documento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA.- RESTRICCIONES SOBRE EL SOFTWARE EMPLEADO

Para el manejo de la información y del software **EL CONTRATISTA** se obliga a acatar la norma legal existente y los reglamentos internos de **POSITIVA** so pena de las sanciones penales y administrativas a que haya lugar.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- NORMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICAS A SER APLICADAS

EL CONTRATISTA se obliga a acatar los parámetros y exigencias establecidos en la reglamentación interna de **POSITIVA** en lo que corresponde a las normas de seguridad informática y físicas. Cualquier vulneración de dichas exigencias será causal de incumplimiento del CONTRATO, por lo cual **POSITIVA** podrá darlo por terminado y en caso dado exigir las garantías de que trata el presente documento, si es del caso, dará lugar al trámite de las sanciones penales y/o administrativas del caso.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA

Además de la confidencialidad a que se compromete **EL CONTRATISTA**, en el evento que para la prestación del servicio **POSITIVA** deba entregar documentos o base de datos, será necesario que previo inicio de la ejecución del CONTRATO, se levante acta de entrega en la cual se detalle la clase de información que contiene y la cantidad y calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien ejerza la supervisión del CONTRATO y el representante legal de **EL CONTRATISTA**. Al final del plazo de ejecución, **EL CONTRATISTA** deberá hacer devolución de los datos entregados y la base de los mismos, en las mismas condiciones que fueron entregados, so pena de incurrir **EL CONTRATISTA** en incumplimiento del CONTRATO, salvo que durante la ejecución se haya hecho devolución previa de los mismos, o se haya ordenado la destrucción, caso en el cual deberá dejarse constancia en el acta de recibo que para tal efecto se suscriba.

PARAGRAFO PRIMERO: En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas a **EL CONTRATISTA**, este deberá proceder a informar en forma inmediata a **POSITIVA**, a través de quien ejerce la **SUPERVISIÓN** del presente CONTRATO, y en caso de ser necesario, formular la respectiva denuncia penal.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Es condición indispensable para poder liquidar el CONTRATO y ordenar el último pago a **EL CONTRATISTA**, que se haya suscrito acta de devolución de documentos y base de datos en las condiciones establecidas en la presente cláusula.

CLÁUSULA TRIGESIMA.- PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA se compromete a tener planes de contingencia y continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente contrato. Así Mismo se obliga a: **1.**Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros S.A., **2.**Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas anual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados., **3.**Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del contrato en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio de Positiva Compañía de

Seguros S.A., tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que Positiva Compañía de Seguros S.A. requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio del contratista., 4.Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros S.A.

CLÁUSULA TRIGESIMA PRIMERA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

EL CONTRATISTA y el personal que utilice para el desarrollo del presente contrato, en todo momento tomarán las medidas necesarias para dar la suficiente seguridad a sus empleados y terceros.

Se recomienda establecer actividades orientadas a la conservación del medio ambiente y a la implementación de sistemas de calidad.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO –SAC-

EL CONTRATISTA, como proveedor, y quien ejerce una relación directa con el consumidor financiero, debe atender con especial prioridad y dar cumplimiento a las políticas diseñadas por Positiva Compañía de Seguros S.A., en referencia a la protección y atención del consumidor financiero y que enmarcada entre otros cubre aspectos tales como:

- (i) Mantener al interior de cada oficina y punto de atención de Positiva, donde actúe el proveedor, una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- (ii) Adoptar sistemas manuales y tecnológicos para suministrar información adecuada, clara, completa, veraz, oportuna, cierta y comprensible;
- (iii) Se fortalezcan y se apliquen los procedimientos para la atención de Quejas, Peticiones y reclamos; y
- (iv) Se propicie por la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos y la capacitación al talento humano entre otros.

CLAUSULA TRIGESIMA TERCERA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACION

Este CONTRATO se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado por las partes y legalizado con el registro presupuestal, la aprobación de las garantías y en ejecución tras la suscripción del acta de inicio.

CLAUSULA TRIGESIMA CUARTA.- DOMICILIO CONTRACTUAL

Para todos los efectos legales las partes acuerdan como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C.



En constancia se firma el presente CONTRATO, a los

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX - XXXXSIGLA

ÁLVARO HERNAN VÉLEZ MILLÁN
Presidente

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Representante Legal

ANEXO 9. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS A PACTAR POR MODELO

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA LA GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZADA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD PARA LOS ASEGURADOS DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.			
INDICADORES Y PENALIZACIONES ASISTENCIA			
INDICADOR	META	PENALIZACIONES % DE LA FACTURA	% Penaliza ción
Disponibilidad de la plataforma tecnológica provista por el proveedor	$X = \frac{\text{Total horas sin disponibilidad}}{\text{Total horas del mes}} * 100$ <p>SI X ≥ 99.8 Es aceptable</p> <p>Modalidad: 7*24 los 365 días del año</p>	<p>0,5% sobre la facturación mensual con resultado menor a 99.8% y mayor o igual 96%</p> <p>1% sobre la facturación mensual con resultado menor a 96%</p>	1,00%
Tutelas radicados meses pertinentes por fallas en la gestión del proceso de Autorizaciones por la línea de Asistencia Médica.	<p>No debe haber tutelas, desacatos o sanciones cuya causa se derive de la gestión del Operador logístico en cumplimiento del objeto del contrato</p> <p>- Número de tutelas radicadas, desacatos y sanciones al mes pertinentes por fallas en el proceso de gestión en todas las líneas de atención</p>	<p>Si es mayor a 0, se descontará el 1.0% del valor de la factura del mes en que se presenta la tutela.</p>	1,0%

<p>Productos no Conformes procedentes en el manejo efectuado por líneas de atención</p>	<p>Hallazgos que se realizan a través de seguimiento del proceso de Autorizaciones en el manejo integral del siniestro y que tienen las características de un producto no conforme, deberán ser:</p> $\frac{\text{No. de productos no Conformes identificados mes precedentes}}{\text{Total de autorizaciones generadas mes}} * 100$	<p>Si es mayor a 0,5%, se descontará el 0,12% del valor de la factura del mes</p> <p>Nota: incluyen manejos dados en el instructivo de autorizaciones y trámites en aplicativos de información.</p>	<p>0,50%</p>
<p>Número de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Derechos de Petición y Solicitudes procedentes ingresadas en el aplicativo PQRS de la Compañía POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS SA.</p>	$\frac{\text{Número de Quejas y Reclamos pertinentes en el mes}}{\text{Número de servicios gestionados en el mes}} * 100$	<p>Si es mayor a 0,05%, se descontará el 0,52% del valor de la factura del mes</p>	<p>0,52%</p>
<p>Gestión de Quejas y Reclamos (oportunidad de respuesta)</p>	$\frac{\text{Número de QR contestadas en los tiempos establecidos(3 días hábiles)}}{\text{Número de Quejas y Reclamos en el mes}} * 100$	<p>- Si es menor a 100%, se descontará el 0,36% del valor de la factura del mes en que se presenta la queja o reclamo.</p>	<p>0,36%</p>

Gestión de Quejas y Reclamos (Planes de Mejora)	$\frac{\text{Número de planes de Mejora presentados y aprobados según tipo de queja}}{\text{Número de Planes de Mejora Exigibles por positiva}} * 100$	Si es menor a 100%, se descontará el 0,36% del valor de la factura del mes siguiente al que se presenta la queja o reclamo.	0,36%
Asignación de casos a proveedor de Rehabilitación en los tiempos establecidos	$\frac{\text{la asignación de proveedor de Rehabilitación se deberá hacer en menos de 24 horas}}{\text{Número de casos asignados a proveedor de RHB en los tiempos establecidos}} * 100$ $\frac{\text{total de casos ingresados (a asignar) por mes al proceso de rehabilitación}}{\text{total de casos ingresados (a asignar) por mes al proceso de rehabilitación}}$		0,12%
Oportunidad en Autorizaciones	<p>Autorizaciones para pacientes en Urgencias con atención efectiva = Inmediato (menor a 10 minutos) Cada inoportunidad se cuenta por 3</p> <p>Autorizaciones para pacientes en Hospitalización con atención efectiva = menor a una hora. Cada inoportunidad se cuenta por dos</p> <p>Autorizaciones para pacientes en Consulta con atención efectiva (servicios electivos) = menor 1 día</p> $\frac{\text{Número de autorizaciones gestionadas oportunamente según su ubicación}}{\text{Total de solicitudes radicadas anexos 3}} * 100$	Si es menor que 100% , se descontará el 0,12% del valor de la factura del mes en que se presenta el evento o se detecta la inoportunidad	0,12%
Traslados fallidos mes por parte del Proveedor	<p>Traslados autorizados y aprobados al proveedor mediante el aplicativo Software autorizador, deberán ser ejecutados efectivamente en un 100%.</p> $\frac{\text{Número de Traslados fallidos al mes}}{\text{Total de solicitud de traslados al mes por el aplicativo}} * 100$	Si es mayor a 0%, se descontará el 0,12% del valor de la factura mensual por conceptos de traslados en el mes.	0,12%

<p>Direccionamiento</p>	<p>Urgencias: El 80% de las urgencias que se autoricen y cuya atención se gestione por el Operador Logístico-OL debe ser conducido a IPS consideradas estratégicas por Positiva según identificación como tal en la información suministrada por la aseguradora Lesiones de Columna: el 95% de los servicios que se autoricen para pacientes con lesiones de columna en cualquier ubicación deben ser direccionados a la red estratégica Cantidad de casos de urgencia atendidos y dirigidos a la red estratégica de Positiva</p> <p>Número de autorizaciones mediante línea de atención en Red estratégica ----- *100 Total de solicitud de autorizaciones gestionadas mediante líneas de atención</p>	<p>Si es menor al 80 %, se descontará el 0,12% del valor de la factura mensual por conceptos de traslados en el mes. Lesiones de Columna: si es menor el 95% de los servicios que se autoricen para pacientes con lesiones de columna en cualquier ubicación se descontara 0.12%</p>	<p>0,12%</p>
<p>Referencia y contra-referencia remitidos a IPS ESTRATEGICOS</p>	<p>Son los casos de eventos que requieren manejo hospitalario y que por su complejidad (trauma ortopedia y neurocirugía) deben ser direccionados en la red e IPS estratégicas</p> <p>Cantidad de casos remitidos por referencia a IPSs de mayor complejidad en los tiempos establecidos ----- *100 Total de casos que solicitan referencia a IPSs de mayor complejidad</p>	<p>El 95% de los casos serán referenciados en menos de 4 horas, si el volumen de casos remitidos fuera de los tiempos establecidos es mayor al 5% del total de casos, se descontara el 0,5% de la facturación total del periodo. NOTA: Se excluyen los casos demostrados de no disponibilidad de red que garantice el proceso.</p>	<p>0,50%</p>
<p>Procedimientos quirúrgicos de ortopedia y neurocirugía</p>	<p>Son los eventos que requieren de procedimiento quirúrgico de ortopedia y neurocirugía en ámbito ambulatorio y hospitalario que deben ser manejados en red de IPS estratégicas</p> <p>No. casos autorizados de procedimientos quirúrgicos de ortopedia y neurocirugía dentro de la red estratégica ----- *100 No. Total de casos autorizados de procedimientos quirúrgicos de ortopedia y neurocirugía</p>	<p>Si es menor a 90% se descontará del valor de la facturación mensual del concepto asociado a autorizaciones el 0,5%</p>	<p>0,50%</p>

Cantidad reembolsos operativos (No disponibilidad de recursos)	<p>Cantidad de servicios no prestados por el proveedor directamente, y que se hace necesario realizar el respectivo pago del valor del servicio a los Asegurados.</p> $\frac{\text{No. de reembolsos por no disponibilidad de recurso}}{\text{No. total de servicios}} * 100$	Si el porcentaje de reembolsos operativos es mayor a 0,33% se penalizará con el 0,10% de la facturación mensual	0,10%
Penalidad por procedencia en las QR, con reincidencia en fallas en el servicio (cuando los clientes tienen inconvenientes con el servicio de asistencia en más de una ocasión)	<p>Reincidencias en fallas en el servicio, cantidad PQR con reincidencia procedente en la prestación del servicio</p> $\frac{\text{No. de PQR procedentes con reincidencia}}{\text{No. total de servicios}} * 100$	Si es menor a igual 99% se descontará del valor total de la facturación mensual el 1 %	0,60%
Pertinencia de las autorizaciones gestionadas	<p>Indicador que permite al proceso de Autorizaciones de la Compañía medir y garantizar la pertinencia medica de las solicitudes de autorizaciones de baja, media y alta complejidad generadas por un siniestro.</p> <p>(No. de muestra de autorizaciones en el trimestre / No. Solicitudes gestionadas con pertinencia en el trimestre)*100</p>	Si es menor ó igual 96% se descontará del valor total de la facturación mensual el 1 %	1.0%
Calidad del dato en el diligenciamiento del FURAT(Formato Único de Reporte de	<p>Evaluar la calidad en el diligenciamiento en FURAT</p> $\frac{\text{No. Total Registros Discordantes (Incumple ítem de la TABLA DE VARIABLES FURAT)}}{\text{No. Total de los Registros FURAT / mes gestionados mediante línea de atención}} * 100$	Si es menor o igual 99% se descontará del valor total de la facturación mensual el 0.08 %	0,08%

Accidentes de Trabajo)			
Pólizas canceladas por servicio de asistencia	0 pólizas canceladas	Para pólizas individuales: 100% de la prima de renovación de los asegurados que cancelan la póliza por el servicio de Asistencia en donde ha sido demostrada una reincidencia en fallas del servicio. Para pólizas Colectivas: <u>Si después de presentar 5 fallas (comprobadas) con un mismo tomador en una vigencia y se revoca la póliza por causa de la asistencia, se pagará el 10% de la prima de la póliza colectiva.</u>	
TOTAL			6,00%

Nota: Para efectos de la aplicación de las sanciones, se hará en la facturación del mes siguiente para el periodo evaluado.

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA LA GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZADA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD PARA LOS ASEGURADOS DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.			
INDICADORES Y PENALIZACIONES CALL			
INDICADOR	META	PENALIZACIONES % DE LA FACTURA	% Penaliza ción

Nivel de Atención Call	<u>Total de las llamadas atendidas</u> Total de llamadas recibidas =95% Modalidad: 7*24 los 365 días del año	0,5% sobre la facturación con resultado mayor o igual a 90% y menor a 95% 1 % sobre la facturación con resultado menor a 90%	1,0%
Nivel de Servicio Call	<u>Total de las llamadas atendidas antes de 20 segundos</u> Total de llamadas atendidas =90% Modalidad: 7*24 los 365 días del año	0,5% sobre la facturación con resultado mayor o igual a 85% y menor a 90% 1% sobre la facturación con resultado menor a 85%	1.0%
Disponibilidad de la plataforma tecnológica para recibir las llamadas telefónicas	<u>Total horas sin disponibilidad para atender las llamadas</u> Total horas del mes =99,8% Modalidad: 7*24 los 365 días del año	0,5% sobre la facturación con resultado mayor o igual a 96% y menor a 99,8% 1% sobre la facturación con resultado menor a 96%	0.8%
Rotación de Personal	máxima mensual 4%	Rotación 1.0% sobre la facturación total. NOTA: Aplica a toda todo el personal operativo, el personal mínimo requerido en la invitación pública y el Gerente de la cuenta y para rotación forzada, deseada y no deseada.	1,00%
Negación equivocada de servicios	0 negaciones de servicios	0.5 sobre la facturación del mes	0.2%
TOTAL			4.0%

ANEXO 10. MODELO CARTA DE COMPROMISO CUMPLIMIENTO ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS DE LA GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

Señores:
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
Ciudad

REF. COMPROMISO CUMPLIMIENTO ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS DE LA GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

Yo _____ identificado con cédula de ciudadanía número _____ domiciliado en la ciudad de _____, actuando en nombre y representación de _____ tal y como consta en el certificado de constitución y representación legal, afirmo bajo la gravedad del juramento que conozco y acepto las siguientes condiciones:

1. Que esta oferta y el contrato que llegare a celebrarse, sólo comprometen al Oferente.
2. Si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos al cumplimiento de los **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS DE LA GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD DE LA PRESENTE INVITACION PUBLICA** y a suscribir éstas y el contrato.
3. Que estaremos dispuestos a realizar los respectivos ajustes de acuerdo con el resultado del análisis del comportamiento de la Operación Logística en Ganancia de las Partes.

Con la firma del presente documento manifiesto bajo mi responsabilidad el cumplimiento durante la ejecución del contrato de lo aquí consignado.

Atentamente,

Nombre del Representante Legal _____
Cédula de Ciudadanía No. _____
De _____
Cargo _____

**ANEXO 11. APLICABILIDAD LEY 1328 DE 2009 “ESTATUTO DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO Y CIRCULAR EXTERNA 015 DE 2010 SISTEMA
DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC”**

Señores

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

Ciudad

REF. COMPROMISO CUMPLIMIENTO APLICABILIDAD LEY 1328 DE 2009

“ESTATUTO DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y CIRCULAR EXTERNA 015 DE 2010

**“SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC – DURANTE EL
DESARROLLO DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN
DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD DE LA PRESENTE INVITACION
PUBLICA**

Yo _____ identificado con cédula de ciudadanía número _____ domiciliado en la ciudad de _____, actuando en nombre y representación de _____ tal y como consta en el certificado de constitución y representación legal, afirmo bajo la gravedad del juramento que he leído conozco y acepto cumplir con lo establecido en la Ley 13 28 de 2009, y circular externa 15 de 2010, en lo referente al sistema de atención del consumidor financiero, en lo que aplique, así;

PARA EL CASO DE LOS TERCEROS O CONTRATISTAS.

Que como contratista o tercero y quien ejerce una relación directa con el consumidor financiero, debe atender con especial prioridad y dar cumplimiento a las políticas diseñadas por Positiva Compañía de Seguros S.A., en referencia a la protección y atención del consumidor financiero y que enmarcada entre otros cubre aspectos tales como:

- (i)** Mantener al interior de cada oficina, donde actué el contratista o tercero, una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- (ii)** Adoptar sistemas manuales y tecnológicos para suministrar información adecuada, clara, completa, veraz, oportuna, cierta y comprensible al consumidor;
- (iii)** Se apliquen los procedimientos para la atención de Quejas, Peticiones y reclamos, establecidos por Positiva Compañía de Seguros; y
- (iv)** Se propicie por la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos y la capacitación al talento humano entre otros.

Que en desarrollo de este mandato legal y conscientes de la importancia de establecer un marco normativo que propenda por consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, y que le permita a Positiva Compañía de Seguros, generar una simetría con los diferentes actores que participan para estos fines, en este documento se imparten instrucciones conducentes para un efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.

Positiva Compañía de Seguros, como responsable de la Ley 1328/09 y de las Circulares Externas 015/10, 038 de 2011 y 039 de 2011 ante la Superfinanciera, ha establecido tres (3) componentes generales, para que todo contratista o tercero (jurídico o natural), que tenga relación directa con el consumidor financiero los tenga en cuenta, sean parte de su gestión y aplicabilidad en el servicio y atención:

A. ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

El objetivo primordial de este componente que Positiva Compañía de Seguros, ha determinado es brindar al consumidor financiero la suficiente transparencia en el suministro de información y que esta sea cierta, veraz, suficiente, oportuna, clara, oportuna y verificable de los productos y servicios que la entidad ofrece, así como permitirle especialmente a los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos y obligaciones.

Que para cumplir con este objetivo Positiva Compañía de Seguros, definirá y pondrá a disposición del contratista o tercero:

- ✓ El contenido de la información a ser presentada y suministrada al Consumidor Financiero.
- ✓ El material de publicidad e información de carácter comercial de los servicios o productos impreso, digital, audiovisual o cualquier otro medio que esta defina.
- ✓ Las guías, cartillas, protocolos, procedimientos, manuales, etc., del suministro, presentación y divulgación de la información al consumidor financiero, por parte del personal dispuesto por el contratista o tercero.
- ✓ Cronogramas definidos previamente para la entrega, devolución, cambio de información por cualquiera de los diferentes medios determinados.
- ✓ La información necesaria, con respecto al Defensor del Consumidor Financiero, para que sea suministrada al consumidor financiero, así como de los procedimientos que debe seguir este último en caso de requerirlo, previamente preparados, revisados y autorizados por Positiva Compañía de Seguros S.A.
- ✓ Aplicar las políticas de reserva y seguridad de la información, suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada, en los términos establecidos por Positiva Compañía de Seguros.
- ✓ Suministrar y dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos, cuando el consumidor financiero lo solicite, siempre y cuando se cumplan condiciones y normas exigidas, así como de las políticas y procedimientos establecidos por Positiva Compañía de Seguros.
- ✓ Dar curso y cumplir a cabalidad los procedimientos establecidos por Positiva Compañía de Seguros, con respecto a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros.
- ✓ No requerir al consumidor financiero información extra y que ya posee la entidad, siempre y cuando sea solicitada por Positiva Compañía de Seguros, en brigadas de actualización de la misma.
- ✓ Indicar al consumidor financiero, los diferentes canales a través de los cuales puede conocer y es publicada cualquier modificación de las tarifas y costos de sus productos.

- ✓ Notificar y comunicar cualquier modificación o novedad de información, que Positiva Compañía de Seguros, suministre para ser entregada al consumidor financiero en los términos, plazos y condiciones acordados en los procedimientos y reglamentos de la entidad.
- ✓ Implementar y poner en operación los mecanismos y medios, que permitan brindar información al consumidor financiero, previamente actualizada y autorizada por Positiva Compañía de Seguros, en cuanto a:
 - Las características de los productos o servicios
 - Los derechos de los consumidores financieros
 - Las obligaciones de las entidades vigiladas
 - Las tarifas o precios
 - Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio
 - Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato
 - Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros
 - La demás información que la entidad estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio

B. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Positiva Compañía de Seguros, propende por generar un ambiente de confianza con el consumidor financiero en cuanto a las relaciones comerciales y contractuales; así mismo cuando un contratista o tercero preste el servicio debe acatar las políticas, normas y procedimientos establecidos para tal fin y hacer parte de su gestión dichos aspectos:

- ✓ Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, por parte de Positiva Compañía de Seguros y de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad.
- ✓ Proveer los recursos humanos, físicos, técnicos y tecnológicos para que en las sucursales, Puntos de atención donde el contratista o tercero ejerce su gestión, se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros, siempre y cuando las condiciones estén pactadas en el contrato celebrado entre las partes.
- ✓ Conocer, aplicar y divulgar al consumidor financiero los procedimientos establecidos por Positiva Compañía de Seguros, en caso de ser requerido por estos últimos en procesos peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad.
- ✓ Mantener al interior de cada sucursal y punto de atención de Positiva Compañía de Seguros, donde actué el contratista o tercero, una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros, de acuerdo a los protocolos de atención, emitidos por la entidad.

C. CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO CON RESPECTO A LOS REQUERIMIENTOS DEL SAC.

En cuanto a este componente Positiva Compañía de Seguros, tiene establecido planes y programas encaminados a divulgar el objetivo que busca el sistema de atención al

consumidor financiero - SAC, y del cual el contratista o tercero, debe replicar al interior de su organización en caso que aplique y específicamente a los servidores públicos que tiene dispuesto en las oficinas, sucursales y/o agencias de Positiva Compañía de Seguros., que están directamente relacionados en la atención y servicio al consumidor financiero. Para ello se plantea:

- ✓ Recibir la debida capacitación e inducción sobre metodologías, procedimientos, normas y prácticas sobre los modelos de atención y prestación de los servicios o productos al consumidor financiero.
- ✓ Velar por la permanencia de ese conocimiento, así como del mantenimiento y actualización de los programas de atención y servicio al consumidor financiero, suministrados por Positiva Compañía de Seguros.
- ✓ Mantener los registros de asistencia, capacitación y evaluación de los programas de capacitación que Positiva Compañía de Seguros, entrega a través de la transferencia de este conocimiento, con relación a la atención y prestación de los servicios al consumidor financiero.
- ✓ El contratista o tercero, debe participar y aplicar en su gestión, los diferentes conocimientos recibidos a través de los diferentes planes y programas de capacitación y entrenamiento que Positiva Compañía de Seguros, los convoca y les transfiere, en torno a los productos, servicios y temas de atención y servicio al consumidor financiero.

Es importante recordar, que toda las gestiones con referencia a la atención y prestación de servicios al consumidor financiero, estarán monitoreadas y controladas por Positiva Compañía de Seguros y de los requerimientos exigidos por la ley 1328/09 y Circulares Externas 015/2010, 038 y 039/2011 y del cual el contratista o proveedor conocen previamente a través de las capacitaciones e información suministrada.

El no cumplimiento de las anteriores exigencias por parte de Contratista o Proveedor, serán objeto de sanciones de carácter contractual y legal de tipo pecuniario, que Positiva Compañía de Seguros, los hará efectivo a través de avisos o en su defecto serán convocados a la respectiva presentación del informe o descargos de la situación, inicialmente ante el interventor del contrato, quien dependiendo de la criticidad de lo sucedido lo escalará a las instancias competentes, según sea el caso.

Con la firma del presente documento manifiesto bajo mi responsabilidad el cumplimiento durante la ejecución del contrato de lo aquí consignado.

Atentamente,

Nombre del Representante Legal _____

Cédula de Ciudadanía No. _____

De _____

Cargo _____

**ANEXO 12. POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE SEGURIDAD DE LA
INFORMACIÓN RELATIVOS A TERCEROS PRESTADORES DE SERVICIOS**

DOCUMENTO ANEXO A LOS TERMINOS DE REFERENCIA