



LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS

INVITACIÓN ABIERTA N° 015 – 2024

VICEPRESIDENCIA COMERCIAL

GERENCIA DE SERVICIO

OBJETO:

CONTRATAR BAJO LA MODALIDAD DE OUTSOURCING, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL CONTACT CENTER A NIVEL NACIONAL.

SEPTIEMBRE/2024

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ÍNDICE

Contenido

CAPÍTULO I	8
INFORMACIÓN GENERAL.....	8
1. Información general de la compañía.....	8
2. Definiciones	8
3. Recomendaciones importantes al oferente.....	10
4. Objeto	10
5. Obligaciones generales de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR	11
6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR	12
7. Entregables	13
8. Garantías.....	15
9. Plazo de ejecución del contrato	16
10. Supervisión	17
11. Domicilio contractual y lugar de ejecución del contrato	17
12. Confidencialidad.....	17
13. Correspondencia	17
14. Régimen jurídico aplicable al proceso	17
15. Riesgos	18
16. Convocatoria a veedurías ciudadanas	18
17. Cronograma del proceso.....	18
18. Apertura y cierre del proceso	19
19. Recepción de observaciones y/o aclaraciones.....	19
20. Modificación y/o aclaración del documento de condiciones definitivas.....	20
21. Suspensión, modificación y cancelación del proceso de selección.....	20
22. Plazo del proceso y entrega de propuestas	20
23. Cierre del proceso y plazo para la presentación de las propuestas	20
24. Entrega, contenido y recepción de propuestas	21
25. Idioma oficial	22

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2




Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A.
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

26.	Audiencia de cierre	23
27.	Verificación y evaluación	23
28.	Reserva durante el proceso de verificación y evaluación	24
29.	Selección del contratista	25
30.	Criterios de desempate	25
31.	Causales de rechazo	27
32.	Causales para declarar fallido el proceso de selección	28
CAPÍTULO II		28
ASPECTOS DE LA PROPUESTA		28
33.	Propuestas parciales y propuestas condicionadas	28
34.	Vigencia de la propuesta	29
35.	Garantía de seriedad de la propuesta	29
36.	Financiación y presupuesto oficial	30
37.	Forma de pago	31
38.	Impuestos, Tasas y Contribuciones	32
CAPÍTULO III		33
ASPECTOS HABILITANTES		33
39.	De orden jurídico (capacidad jurídica)	33
39.1.	Oferentes de origen nacional	33
40.	De orden financiero (Capacidad financiera)	44
41.	De orden técnico (Capacidad técnica)	46
41.1.	Experiencia técnica habilitante	46
41.2.	Condiciones técnicas obligatorias del servicio.	50
41.3.	Backup de la información en línea	50
41.4.	Recursos físicos	51
41.5.	Canales de comunicación.....	51
41.6.	Equipos Enrutadores	52
41.7.	Servidores	52
41.8.	Niveles de Calidad Mínimos.....	53

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

41.9.	Requerimientos Tecnológicos	54
41.10.	Equipos de Cómputo.....	54
41.11.	Herramientas Tecnológicas de Apoyo a la Operación.....	56
41.12.	Protocolo de Transferencia de Archivos	56
41.13.	Sanciones por Incumplimiento de ANS.....	57
41.14.	Recurso humano	63
41.15.	Perfiles	64
41.16.	Condiciones para la Administración de Personal a Cargo del Oferente	66
41.17.	Ratios por Asesor	67
41.18.	Contratación del Personal.....	67
41.19.	Contingencias del Servicio	68
41.20.	Dotación de personal	68
41.21.	Rotación De Personal	69
41.22.	Control de turnos y horario para la prestación del servicio por parte del personal a cargo. ...	69
41.23.	Demanda de Asesores	70
41.24.	Servicios A Cargo Del Grupo: Out-Bound Conmutador	70
41.25.	Mesa De Encuestas Y Gestión Outbound.....	71
41.26.	Campaña Voicebot:	72
41.27.	Servicios A Cargo Del Grupo: In-Bound Mesa De Entrada (Servicio General)	72
41.28.	Mesa De Sarlaft	73
41.29.	Mesa De Indemnizaciones	74
41.30.	Asesores Back Office	75
41.31.	Mesa De Ventas.....	75
41.32.	Cotizaciones web.....	76
41.33.	Cotizaciones gestión correo.....	76
41.34.	Back Office y Atención Presencial.....	76
41.35.	Back Office Senior.....	77
41.36.	Correos electrónicos.....	78
41.37.	Chat - Chat Bot	78

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

41.38.	WhatsApp	79
41.39.	Disposición De Asesores Conforme A Servicios Requerido	80
41.40.	TIEMPO MEDIO OPERATIVO (TMO)	80
41.41.	Horario De Los Servicios.....	80
41.42.	Obligaciones Para El Funcionamiento De La Operación Y Servicios	81
41.43.	Software De Gestión Y Bases De Datos	82
41.44.	Desarrollos Tecnológicos	83
41.46.	Guiones Y Formularios Para Servicios Del Grupo: Out - Bound	84
41.47.	Guiones Y Formularios Para Servicios Del Grupo: In- Bound.....	84
41.48.	Guiones Y Formularios Para Servicios Del Grupo: Asesores Back Office	85
41.49.	Perfiles De Acceso Y Roles	86
41.50.	Desarrollo Funcionalidad Video-Llamada	87
41.51.	Desarrollo Funcionalidad Chat En Línea, Chat-Bot Y WhatsApp	87
41.52.	Chat Bot – Chat En Línea	87
41.53.	WhatsApp Corporativo	88
41.54.	Flujo de Interacción por desarrollar (Chat En Línea, Chat Bot- WhatsApp).....	89
41.55.	Integraciones Web Service	89
41.56.	Desarrollo De Agendas	90
41.57.	Estadísticas Y Reportes Del Software Y La Base De Datos	90
41.58.	Administración De Las Líneas Telefónicas	91
41.59.	Operación #345	91
41.60.	Software Para Marcación Y Recepción De Llamadas	91
41.61.	Software para Grabación de las Llamadas	92
41.62.	Software para grabación de pantallas	92
41.63.	Telecomunicaciones	93
41.64.	Parametrizaciones De Los Sistemas Interactivos De Voz (IVR).....	94
41.65.	Voice Bot Conversacional	95
41.66.	Minutos A Celular.....	95
41.67.	Mensajes De Texto.....	95

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2






Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A.**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

41.68.	Correos Electrónicos – Mail	96
41.69.	Instalaciones Del Proveedor	96
41.70.	Capacitación	97
41.71.	Plan De Capacitación	97
41.72.	Capacitación Operación (Medellín)	98
41.73.	Complementariedad En La Capacitación	98
41.74.	Certificación De Idoneidad En Seguros	98
41.75.	Capacitaciones Especializadas Y Coaching	98
41.76.	Capacitación Operación Contact Center.....	98
41.77.	Capacitación Supervisores.....	99
41.78.	Herramientas para La Formación.....	99
41.79.	Evaluación Del Desempeño Y Conocimientos	99
41.80.	Procesos De Mejora Continua	100
41.81.	Gestión De La Calidad	100
41.82.	Speech Analytics	101
41.83.	Gestión De La Calidad En Cotización Y Asesoría Comercial	101
41.84.	Medición Al Cliente Al Finalizar Los Procesos De Atención En Los Diferentes Canales	101
41.85.	Operación Contact Center Simultánea	102
41.86.	Datacenter Alterno	104
41.87.	Mínimo Producto Viable Para Iniciar Operación (MPV).....	104
41.88.	Periodo De Transición Y Empalme	105
CAPÍTULO IV.....		106
ASPECTOS CALIFICABLES.....		106
42.	Factores de calificación.....	106
42.1.	Factor económico: Máximo quinientos (500) puntos.....	107
42.2.	Factores técnicos adicionales: Máximo trescientos treinta y ocho (338) puntos.	108
42.2.1.	Plan de incentivos por calidad en el servicio: Hasta cien (100) puntos.	108
42.2.2.	Pago al personal: Hasta cien (100) puntos.....	109
42.2.3.	Herramientas de análisis con basadas en inteligencia artificial: Hasta cincuenta (50) puntos. 109	

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

42.2.4.	Valores agregados: Hasta setenta (70) puntos.	110
42.2.5.	Certificación ISO 9001:2015: Hasta dieciocho (18) puntos.	110
42.3.	Factor ambiental: Máximo cincuenta (50) Puntos.	111
42.4.	Factor de apoyo a la industria nacional: Máximo cien (100) puntos.	111
42.5.	Factor de emprendimiento y empresa de mujeres: Hasta dos (2) puntos.	112
42.6.	Trabajadores en condición de discapacidad: Máximo diez (10) puntos.	113
CAPÍTULO V		114
ANEXOS.....		114

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN GENERAL

1. Información general de la compañía.

LA PREVISORA S.A. es una sociedad anónima de economía mixta, del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y perteneciente al sector financiero. La compañía cuenta con personería jurídica y autonomía administrativa y es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia quien a través de la resolución SB514 del 26 de agosto de 1954 otorgó autorización de funcionamiento a **LA PREVISORA S.A.**

LA PREVISORA S.A. se encuentra legalmente constituida mediante Escritura Pública número 2146 del 6 de agosto de la Notaría Sexta de Bogotá D.C., identificada con el NIT 860.002.400 -2 y su domicilio principal es la ciudad Bogotá D.C.

El objeto social de **LA PREVISORA S.A.**, se encuentra contenido en el artículo 3 de los Estatutos Sociales y en el artículo 1.2.2.4 del Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público (Decreto 1068 de 2015), que establece:

“El objeto de la sociedad es el de celebrar y ejecutar contratos de Seguro, Coaseguro y Reaseguro que amparen los intereses asegurables que tengan las personas naturales o jurídicas privadas, así como los que directa o indirectamente tengan la Nación, el Distrito Capital de Bogotá, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas de cualquier orden, asumiendo todos los riesgos que de acuerdo con la ley puedan ser materia de estos contratos.

La compañía cuenta con 26 sucursales a nivel nacional las cuales se encargan de gestionar el objeto de la sociedad.”

2. Definiciones

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiera el contexto en el cual son utilizados.

Adenda: Documento que modifica, aclara y/o adiciona el documento de condiciones definitivas, sus anexos o formularios con posterioridad a la apertura del proceso de selección, y que formarán parte de este.

Adjudicación: Es la decisión final de LA PREVISORA S.A., expedida por medio del acta de selección que determina el adjudicatario del presente Proceso de Contratación.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 | Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Adjudicatario: Oferente que resulta seleccionado luego de adelantar el proceso de contratación.
Anexo: Es el conjunto de formatos y documentos que se adjuntan al presente Documento de Condiciones y que hacen parte integral del mismo.

Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP): Documento expedido por la Gerencia de Planeación Financiera, que garantiza la disponibilidad presupuestal de recursos (para gasto o inversión), libres de afectación para ser comprometidos durante la vigencia fiscal respectiva.

Conflicto de interés: Son las circunstancias que durante el desarrollo del proceso de selección se presenten en calidad de oferente, proveedor, trabajador y que dará a conocer cuando se considere que existe un interés personal y directo en la gestión, control y/o decisión que pueda suponer un enfrentamiento entre sus intereses personales, comerciales, familiares o de terceros y que impida intervenir y actuar en cualquier asunto en el curso del proceso.

Contrato: El contrato es un acuerdo de voluntades, manifestado en común entre dos o más personas con capacidad (partes del contrato), que se obligan en virtud del mismo, regulando sus relaciones relativas a una determinada finalidad o cosa, y a cuyo cumplimiento pueden compelerse de manera recíproca.

Consortio: Acuerdo de dos o más personas que en forma conjunta presentan una misma oferta para la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato, respondiendo solidariamente de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la oferta y del contrato. En consecuencia, las actuaciones, hechos y omisiones que se presenten en desarrollo de la oferta y del contrato, afectarán a todos los miembros que lo conforman.

Documento de condiciones: Es el conjunto de normas que rigen el proceso de selección y el futuro Contrato, en los que se señalan las condiciones objetivas, plazos y procedimientos dentro de los cuales LOS OFERENTES deben formular su Oferta para participar en el Proceso de Contratación.

Garantía: Es el seguro por medio del cual el proveedor ampara el pago de los perjuicios directos causados por el incumplimiento de sus obligaciones o la responsabilidad, estipuladas en la negociación o en el contrato.

Oferente: Es la persona natural o jurídica o el grupo de personas jurídicas y/o naturales, nacionales o extranjeras, asociadas entre sí mediante las figuras de consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura que presenta una Oferta para participar en el Proceso de Contratación.

Oferta: Es la propuesta presentada a LA PREVISORA S.A. por los interesados durante el desarrollo del proceso de Contratación.

Plazo de ejecución: Es el período o término que se fija para el cumplimiento de las obligaciones de las partes derivadas del contrato.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Unión temporal: Acuerdo de dos o más personas que en forma conjunta presentan una misma propuesta para la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato, respondiendo solidariamente por el cumplimiento total de la oferta y del objeto contratado, pero las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato se impondrán de acuerdo con la participación en la ejecución de cada uno de los miembros de la unión temporal.

3. Recomendaciones importantes al oferente.

LA PREVISORA S.A. pone a disposición de los interesados el documento de condiciones definitivas del proceso de **INVITACIÓN ABIERTA**, a continuación, se presentan algunas recomendaciones:

- Lea cuidadosamente el contenido de este documento de condiciones definitivas, los documentos que hacen parte de este, sus formatos y anexos entre otros.
- Verifique, antes que nada, que no esté incurso en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad general ni especial o prohibiciones para contratar y/o conflicto de interés.
- Tenga presente la fecha y hora límite prevista para presentar la oferta.
- Verifique que las fechas de expedición de los documentos se encuentren dentro de los plazos exigidos.
- Con la presentación de la oferta usted está otorgando autorización a **LA PREVISORA S.A.** de hacer públicos los documentos de la oferta por lo que no podrá invocar ningún tipo de confidencialidad sobre la misma.
- **EL OFERENTE**, con la presentación de su oferta, acepta íntegramente todas las condiciones establecidas en esta invitación, la cual formará parte integral del contrato a celebrar.
- **EL OFERENTE** con la sola presentación de su propuesta declara que ha recibido toda la información necesaria y suficiente para elaborar su oferta y que asume las consecuencias negativas que puedan generarse, por el hecho de no haber solicitado información complementaria en las oportunidades señaladas en esta invitación.
- **EL OFERENTE** debe validar constantemente la página de **LA PREVISORA S.A.** teniendo en cuenta que todos los documentos del proceso serán publicados por este medio.

4. Objeto

Contratar bajo la modalidad de outsourcing, la prestación del servicio de operación y administración del Contact Center a nivel nacional.

Alcance: Recibir PQR'S, realizar encuestas, procesos de indemnizaciones (Front), ventas y entrevistas de conocimiento de cliente (Sarlaft), realizar los desarrollos de las funcionalidades requeridas para la atención, junto con las demás gestiones de servicio que requiera la organización,; incluyendo, servicio para conmutador y soporte presencial en los procesos back office donde se

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

evidencie la necesidad, para apoyar de manera efectiva la atención en general a clientes, aliados y grupos de interés de **LA PREVISORA S.A.** El servicio debe contar con la tecnología y conexiones pertinentes en las ciudades de Bogotá D.C. y Medellín (o en la ciudad donde opere el data center principal y alternativo de **LA PREVISORA S.A.**).

5. Obligaciones generales de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR

- 1) Cumplir con el objeto del contrato dentro de los plazos y las cantidades exigidas.
- 2) Atender las solicitudes de los supervisores de manera oportuna y de acuerdo con los niveles de servicio negociados.
- 3) Guardar total reserva de la información que le sea confiada por razón del presente contrato y para desarrollo de este, ya que la misma es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.**
- 4) Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas precontractuales, contractuales y post contractuales, evitando dilaciones.
- 5) Constituir a su costa las pólizas exigidas en el presente contrato.
- 6) Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias derivadas de la ejecución del contrato suscrito.
- 7) Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa con que se cuenta para el cumplimiento del objeto contractual, desarrollar todas las obligaciones que sean necesarias e inherentes para su cabal ejecución.
- 8) Asegurar a **LA PREVISORA S.A.** que el objeto contratado se cumplirá con la mejor calidad y dentro de los plazos establecidos.
- 9) Cumplir con los tiempos y actividades de ejecución (operación) y empalme (tanto inicial como final).
- 10) Informar de inmediato y por escrito a los supervisores, la ocurrencia de situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que puedan afectar la ejecución del contrato, incluyendo las recomendaciones que procedan según el caso.
- 11) No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** a través de la persona que ejerza la supervisión acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
- 12) Dar cumplimiento a las obligaciones con el sistema integral de seguridad social, (salud, pensiones y riesgos laborales) y parafiscales, tales como ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo establecido en Ley 789 de 2002.
- 13) Respetar los derechos de autor y propiedad intelectual en el ejercicio del contrato.
- 14) Cumplir con las disposiciones contenidas en la circular 052 de 2007 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como aquellas normas que en el desarrollo de

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

este contrato sean publicadas y regulen lo correspondiente a seguridad de la información en los aspectos que resulten aplicables para la ejecución del presente contrato.

- 15) Cumplir con los programas de capacitación relacionados con el sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO establecido por **LA PREVISORA S.A.**
- 16) Cumplir con todas las políticas aplicables de **LA PREVISORA S.A.**, entre ellas, el Manual de Contratación, Procedimiento criterios en Seguridad y Salud para la selección de contratistas y proveedores, el Sistema de Administración de Riesgos y Lavado de Activos, Política del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Confidencialidad de la Información, Manual de Manejo de Marca, Política para la Protección de Datos, Política Ambiental.
- 17) Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de **LA PREVISORA S.A.** siempre y cuando no vayan en contra del objeto y ejecución del contrato.
- 18) Radicar las facturas, dentro de los plazos convenidos.
- 19) Dar cumplimiento a la legislación vigente sobre higiene, Seguridad Industrial y Riesgos Laborales establecida para la industria de la Construcción y Ministerio del Trabajo.
- 20) Si **EL PROVEEDOR**, tiene la obligación legal de expedir factura electrónica, esta debe estar previamente validada por la DIAN para su recibo y aceptación por parte de **LA PREVISORA S.A.** Lo anterior conforme a las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del cinco (5) de marzo de dos mil veinte (2020), en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del cinco (5) de mayo de dos mil veinte (2020) y 000015 del once (11) de febrero de dos mil veintiuno (2021) y demás normas que regulen o llegasen a regular la emisión de factura electrónica.
- 21) Dar cumplimiento a las normas de sismorresistencia y certificaciones para ubicaciones físicas críticas, como centros de cómputo, oficinas principales y centros de operación alternos.
- 22) Las demás obligaciones inherentes y necesarias para la ejecución a cabalidad del objeto del presente contrato.
- 23) Cumplir a cabalidad con las condiciones pactadas en el Contrato, las cuales solamente podrán ser modificadas previo cumplimiento del trámite dispuesto para tal fin por **LA PREVISORA S.A.**, según el procedimiento establecido y una vez se alleguen los documentos pertinentes.
- 24) Indemnizar y/o asumir todo daño que se cause a terceros, a bienes propios o de terceros, o al personal contratado para la ejecución del contrato, por causa o con ocasión del desarrollo de este.

6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR

- 1) Prestar del servicio de operación y administración del Contact Center a nivel nacional, con la tecnología y conexiones pertinentes en las ciudades de Bogotá y Medellín (o en la ciudad donde opere el data center principal y alternativo de La Previsora S.A.).

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

7. Entregables

Dada la operación de los servicios a prestar a nuestros asegurados, se hace necesario establecer varios informes obligatorios para hacer el seguimiento a cada uno de los servicios prestados. Al inicio del contrato se organizará la información requerida, así:

- **Entrega de informe mensual: EL PROVEEDOR** debe garantizar la entrega del informe mensual dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes mediante correo electrónico. La entrega se hará mediante la herramienta BI, junto con un informe ejecutivo a presentar en la reunión de seguimiento. Dicho informe, contendrá la respectiva gestión del mes inmediatamente anterior, en el que se indique el estado de cada indicador, comportamientos de procesos de la operación, seguimiento a PQR'S con incidencia del Contact Center, acciones preventivas y correctivas con respecto a los aspectos negativos de la operación, mejora continua y demás información pertinente acorde a las necesidades de **LA PREVISORA S.A.** Para la reunión de seguimiento, **EL PROVEEDOR** deberá soportar los temas tratados mediante un acta que incluya como anexo los documentos analizados base de la discusión. Cada una de las partes determinará previamente las personas que participan en estas reuniones de seguimiento de manera permanente.

Durante la ejecución del contrato y en consenso de ambas partes, se podrán establecer otros acuerdos (ANS) de conformidad a los comportamientos de la operación, que ameriten un seguimiento/indicadores/entregas con periodicidades particulares y en aras de mejorar el servicio. La No entrega dentro del tiempo estipulado generará sanción de acuerdo con la tabla definida.

- **Informes de Procesos de Mejora Continua: EL PROVEEDOR** deberá presentar en el informe mensual, la situación del proceso de calidad, que refleje la actividad en términos de: errores críticos y no críticos, calificación de los asesores en los diferentes procesos y servicios, acciones tomadas para garantizar el seguimiento estricto del protocolo de atención, así como el plan de seguimiento frente a los asesores que presentan fallas reiteradas en el seguimiento del protocolo. El Contact Center debe entregar en el informe mensual y de acuerdo con los requerimientos de LA PREVISORA S.A., la información estadística de seguimiento y control de los agentes telefónicos, de los servicios ofrecidos, así como la información cualitativa y cuantitativa sobre el ejercicio, la gestión y evaluación de la gestión del Contact Center, en cada uno de los aspectos del servicio: humano, técnico, tecnológico y físico. Estos informes deberán incluir la información que LA PREVISORA S.A. requiera en el ejercicio de análisis de las cifras. (hallazgos/ planes de acción efectivos, indicadores y nivel de cumplimiento el cual debe ser decreciente a 0); cada hallazgo identificado por Previsora tendrá una sanción a la factura de acuerdo con la tabla definida, se debe garantizar la mejora con el fin de mitigar los errores identificados.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- **Informes de Capacitación: EL PROVEEDOR** deberá presentar en el informe mensual el desarrollo de los programas de capacitación a los asesores y personal administrativo, la relación de los resultados de pruebas de conocimientos, soportes de estricto cumplimiento al cronograma de capacitación en fechas y temas proyectados.
- **Informes de gestión de la mesa de Encuestas:** Las mediciones a través de la mesa de encuestas dan cuenta de la satisfacción, esfuerzo y recomendación de los clientes y aliados de LA PREVISORA S.A. en correspondencia a los indicadores estratégicos de la organización. A través de herramientas BI el Contact Center deberá presentar los resultados y cálculos de indicadores de conformidad a los requerimientos de LA PREVISORA S.A.
- **Generalidades para la entrega de Informes:** El Contact Center debe estar en capacidad para generar otros informes o reportes especiales que los servicios requieran, previa solicitud y coordinación conjunta. Todos los informes deben generarse y enviarse en medio electrónicos o digitales, vía correo electrónico. Los informes serán requisito para el pago de la factura, por lo que previamente deberá presentarse el soporte de la gestión del servicio a través de dichos informes.

El informe deberá especificar el reporte de falencias evidenciadas, toda vez que se tendrán en cuenta aquellas que por su impacto negativo en la gestión del servicio impliquen sanciones o el proveedor deba resarcir. Además de los informes con componente mensual, se deberán generar otros reportes de forma cotidiana como seguimiento a la operación enfocado en los procesos, tales como:

- Seguimiento y resultado de indicadores.
- Comportamiento de llamadas.
- Calidad del servicio frente a componentes tecnológicos, físicos y humanos.
- Acciones de mejora, preventivas y correctivas en la operación.
- Gestión de capacitación.
- Evaluaciones de conocimiento hechas a los agentes y supervisores.
- Novedades de personal: sanciones, permisos, vacaciones, entre otros.
- Informe diario de indemnizaciones y matrices de errores.
- Informes de efectividad en renovación de pólizas principalmente clientes directos.
- Aquellos que **LA PREVISORA S.A.** considere necesarios.

La información de estadísticas del Contact Center deberá tener acceso a consulta en línea por parte de **LA PREVISORA S.A.** Todos los informes requeridos deberán ser generados en línea y los

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

funcionarios de **LA PREVISORA S.A.** podrán consultarlos en el momento en que lo deseen, para esto el proveedor deberá asignar usuarios sin límite con clave a los funcionarios que la Compañía designe, que permita el acceso al sistema del Contact center desde los equipos de **LA PREVISORA S.A.**

EL PROVEEDOR deberá garantizar que los informes serán entregados de forma oportuna, sin errores, con información veraz y confiable. La calidad y veracidad de estos serán evaluadas mediante un indicador, donde el 95% de la totalidad de los informes en el mes deben cumplir con las características antes mencionadas.

Debe también garantizar:

- Dashboard actualizado con el monitoreo de la operación en línea.
- Garantizar la capacitación de los líderes y la operación de manera mensual enmarcado en los hallazgos por parte de calidad y de La Previsora, del cual debe quedar el soporte correspondiente de cada mes y este podrá ser requerido por la Gerencia de Servicio cuando lo disponga.

Para las reuniones de seguimiento el proveedor debe presentar las cifras actualizadas del tema a tratar y presentar acta, máximo a la semana siguiente de haberla realizado.

8. Garantías

Para legalizar el contrato respectivo, **EL OFERENTE** que resulte seleccionado deberá constituir una póliza **A FAVOR DE ENTIDADES PÚBLICAS CON RÉGIMEN ESPECIAL/PRIVADO**, expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, en favor de **LA PREVISORA S.A.**, con NIT. 860.002.400-2.

La garantía deberá cubrir los siguientes amparos así:

Garantía de cobertura del riesgo	Pre-Contractual	Contractual	Post-Contractual	Porcentaje (%)	Plazo
Cumplimiento		X		20%	Duración del Contrato y cuatro (4) meses más
Pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.		X		10%	Duración del Contrato y tres (3) años más
Calidad del servicio		X		30%	Duración del Contrato y cuatro (4) meses más
RCE		X		20%	Duración del Contrato y cuatro

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Garantía de cobertura del riesgo	Pre-Contractual	Contractual	Post-Contractual	Porcentaje (%)	Plazo
					(4) meses más

***Condiciones RCE:**

- *Responsabilidad Civil Extracontractual (Póliza) El tomador debe ser el contratista.*
- *Los asegurados deben ser el contratista y la entidad contratante.*
- *Los beneficiarios deben ser la entidad contratante y terceros afectados (incluido contratistas y subcontratistas).*
- *Debe operar bajo la modalidad de ocurrencia, lo que se traduce en que la póliza cubre los siniestros de responsabilidad civil que ocurran durante su vigencia.*
- *El deducible hasta del diez por ciento (10%) del valor de cada pérdida y en ningún caso pueden ser superiores a dos mil (2.000) SMML V. No serán admisibles las franquicias, coaseguros obligatorios y demás formas de estipulación que impliquen la asunción de parte de la pérdida por la entidad asegurada.*
- *Coberturas: Cobertura de PLO, Cobertura expresa de perjuicios patrimoniales por daño emergente y lucro cesante, Cobertura expresa de perjuicios extrapatrimoniales, Cobertura expresa de la responsabilidad surgida por actos de contratistas y subcontratistas, salvo que el subcontratista tenga su propio seguro de responsabilidad extracontractual, con los mismos amparos aquí requeridos, Cobertura expresa de amparo patronal.*

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

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

9. Plazo de ejecución del contrato

El plazo de ejecución del contrato será por treinta y seis (36) meses a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías requeridas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

10. Supervisión

LA PREVISORA S.A., designará para la supervisión, control y seguimiento del contrato al **GERENTE DE SERVICIO**, quien garantizará el cumplimiento del contrato y el alcance de los objetivos que busca la entidad con el contrato que se celebre.

11. Domicilio contractual y lugar de ejecución del contrato

Para todos los efectos legales y administrativos se entiende que el domicilio contractual es la ciudad de Bogotá D.C., no obstante, la ejecución puede ser en Bogotá D.C – Medellín o donde se encuentre el Data Center principal de **LA PREVISORA S.A.**

12. Confidencialidad

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

Si **EL PROVEEDOR** seleccionado en desarrollo del objeto contractual tuviere acceso a información de clientes de **LA PREVISORA S.A.**, deberá mantener sobre esta la debida reserva bancaria.

13. Correspondencia

La correspondencia relacionada con este proceso deberá ser remitida a los correos electrónicos: contratacion@previsora.gov.co

Indicando en el asunto: **DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS – CONTACT CENTER.**

14. Régimen jurídico aplicable al proceso

El presente proceso se rige por el derecho privado por disposición expresa de los artículos 13, 14 y 15 de la Ley 1150 de 2007. Al proceso se le aplicarán conforme lo expuesto, las disposiciones civiles y comerciales que le sean pertinentes, así como el Manual Interno de Contratación de **LA PREVISORA S.A.**, el cual, **EL OFERENTE**, declara aceptar y conocer con el hecho de presentar la **OFERTA** y que se encuentra publicado en la página web de **LA PREVISORA S.A.**

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

15. Riesgos

Los riesgos definidos para este proceso de invitación abierta son los establecidos en la matriz de riesgo adjunta.

16. Convocatoria a veedurías ciudadanas

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

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

contratacion@previsora.gov.co

17. Cronograma del proceso

ACTIVIDAD	PLAZO
Publicación del documento de condiciones definitivas en la página Web y apertura del proceso de contratación.	El 20 de septiembre de 2024.
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas.	Hasta las 01:00 pm del 25 de septiembre de 2024.
Respuestas de observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas	El 27 de septiembre de 2024.
Audiencia de Cierre de la invitación abierta	A la 01:00 pm del 02 de octubre de 2024, mediante evento en vivo a través herramienta Microsoft Teams /o en Calle 57 N° 9-07 en Bogotá D.C. (Según sea el caso)
Término para evaluación y recibo de documentos de aclaraciones solicitadas	Hasta el 08 de octubre de 2024.
Publicación del informe de verificación de requisitos habilitantes e informe de evaluación de aspectos calificables.	El 10 de octubre de 2024.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ACTIVIDAD	PLAZO
Recibo de observaciones al informe de verificación de requisitos habilitantes y al informe de evaluación de aspectos calificables	Hasta el 11 de octubre de 2024.
Resultado del proceso	El 16 de octubre de 2024.

Nota 1: Se considerará como extemporánea cualquier solicitud realizada por **EL OFERENTE** antes o después de las fechas y horas indicadas en el **CRONOGRAMA DEL PROCESO. LA PREVISORA S.A.**, si así lo considera necesario, tendrá la facultad de realizar la devolución de las solicitudes extemporáneas.

Nota 2: Con fundamento en la etapa de observaciones al informe de verificación de requisitos habilitantes e informe de evaluación de aspectos calificables, **LA PREVISORA S.A.** podrá generar un nuevo informe de verificación de requisitos habilitantes y de evaluación de aspectos calificables, y cuando lo estime pertinente y necesario podrá conceder un nuevo término para que **LOS OFERENTES** conozcan el nuevo resultado.

Nota 3: En caso de que **LOS OFERENTES** requieran revisar las ofertas, lo podrán hacer previa solicitud vía mail dentro del término previsto para realizar observaciones a los informes de conformidad con el procedimiento establecido en el título **RESERVA DURANTE EL PROCESO DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN.**

18. Apertura y cierre del proceso

La apertura del presente proceso de selección se da con la publicación en la página web de **LA PREVISORA S.A.** (www.previsora.gov.co) del documento de condiciones definitivas y se cerrará el día señalado en el **CRONOGRAMA DEL PROCESO.**

19. Recepción de observaciones y/o aclaraciones

LA PREVISORA S.A. recibirá las observaciones y/o preguntas y/o solicitudes de aclaración frente al contenido del documento de condiciones definitivas, documentos del proceso (formatos y/o anexos) y de la matriz de riesgos entre otros, durante el plazo establecido para ello en el cronograma. Las observaciones y/o aclaraciones se deben remitir a las siguientes direcciones de correo electrónico:

contratacion@previsora.gov.co

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Cualquier solicitud en general deberá enviarse sin excepción a los correos anteriormente citados.

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

20. Modificación y/o aclaración del documento de condiciones definitivas

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

21. Suspensión, modificación y cancelación del proceso de selección.

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

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

22. Plazo del proceso y entrega de propuestas

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

23. Cierre del proceso y plazo para la presentación de las propuestas

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

contratacion@previsora.gov.co

LOS OFERENTES deberán tener en cuenta el rango de horas que se dispone para presentar sus propuestas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

24. Entrega, contenido y recepción de propuestas

Las propuestas deberán entregarse únicamente en la fecha y durante las horas establecidas en el **CRONOGRAMA DEL PROCESO**, de manera que las propuestas que sean radicadas en **LA PREVISORA S.A.** en días u horarios diferentes a los definidos no serán tenidas en cuenta para el presente proceso contractual y podrán ser devueltas.

*Esto quiere decir que, al remitir su propuesta, **EL OFERENTE** debe asegurarse y cerciorarse de que **LA PREVISORA S.A.** recibió la totalidad de la propuesta dentro del horario dispuesto para la entrega. Para efectos de la hora y fecha de entrega de la propuesta se tendrá en cuenta la fecha y hora en la cual el servidor de **LA PREVISORA S.A.** recibe dicha propuesta. Así las cosas, los posibles oferentes **DEBERÁN** realizar la entrega de sus ofrecimientos con la debida antelación sin infringir las reglas del proceso.*

Las propuestas deben enviarse vía correo electrónico a la dirección de correo informado en el título **CIERRE DEL PROCESO Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS**, en forma digital en dos (2) archivos en formato PDF así:

- 1) El primer archivo deberá contener los documentos habilitantes y con su respectiva tabla de contenido y,
- 2) El segundo archivo deberá contener los aspectos calificables. *Los aspectos calificables deben estar bloqueados con contraseña.*

*La **contraseña** debe ser revelada por parte de **EL OFERENTE** únicamente durante la audiencia de cierre.*

***Las contraseñas de requisitos calificables** que sean entregadas y/o remitidas a **LA PREVISORA S.A.** antes del inicio de la audiencia de cierre o después de terminada la audiencia de cierre, no serán tenidas en cuenta en este proceso y como consecuencia la propuesta en particular será **RECHAZADA**.*

Debe tenerse en cuenta que, si el tamaño de los archivos no permite su envío, EL OFERENTE podrá remitir a través del correo electrónico los documentos PDF debidamente comprimidos o relacionar el link o enlace de un repositorio en la nube con los accesos y disponibilidad necesaria para ingresar a los documentos PDF que contengan la propuesta o en su defecto deberá allegar su oferta a través de cualquier medio idóneo para ello. En todo caso, será responsabilidad de EL OFERENTE garantizar que LA PREVISORA S.A. pueda acceder a la oferta radicada.

Nota: Es importante indicar que, para los correos de recepción de las propuestas, **LA PREVISORA S.A.** cuenta con una capacidad de cien (100) megas. **EL OFERENTE** deberá validar la capacidad

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 | Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

(megas) de salida de sus correos. En caso de requerir más de un correo, se solicita que estos se identifiquen en orden, por ejemplo: parte 1, parte 2, parte...

Se recomienda validar que la información enviada sea totalmente accesible y descargable.

Será responsabilidad de **EL OFERENTE**, cualquier error o denegación de acceso que se presente al abrir o descargar el documento o los links o enlaces de repositorio en la nube. Así mismo, los documentos remitidos a LA PREVISORA S.A. no deberán ser modificados de manera posterior al envío de los links o enlaces.

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

Cada paquete digital deberá presentarse con el siguiente rótulo:

- LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS.
- INVITACIÓN ABIERTA N° 015-2024.
- Nombre o Razón Social de EL OFERENTE.
- Dirección de EL OFERENTE.
- Teléfono y Correo Electrónico de EL OFERENTE.

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

Para organizar el contenido de su propuesta, **EL OFERENTE** debe leer en su integridad el documento de condiciones definitivas. Así mismo, revisar con especial atención a la información contenida en el capítulo de **ANEXOS**, así como diligenciar estos últimos, los cuales deben ser entregados debidamente diligenciados y firmados por el Representante Legal de **EL OFERENTE**.

25. Idioma oficial

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

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

26. Audiencia de cierre

La audiencia de cierre se realizará en la misma fecha establecida para el cierre del proceso según lo indicado en el **CRONOGRAMA DEL PROCESO** en un evento en vivo usando la herramienta Microsoft Teams, iniciará a la hora prevista en el cronograma y terminará una vez culmine el protocolo de la audiencia.

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

En el evento en que uno de **LOS OFERENTES** no se pueda conectar y si **EL OFERENTE** no suministró a **LA PREVISORA S.A.** la contraseña para abrir el archivo correspondiente a los aspectos calificables **durante de la audiencia de cierre, se dará por entendido que la propuesta no fue recibida y como consecuencia no se evaluará la oferta respectiva.**

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

- Número y fecha del proceso.
- Número de folios.
- Nombre de **LOS OFERENTES**.
- Valor de la propuesta económica.
- Identificación de la garantía de seriedad de la propuesta.
- Demás observaciones a que haya lugar.

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

27. Verificación y evaluación

Procedimiento:

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

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensori@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

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

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

EL OFERENTE que sea requerido y que no subsane su oferta deberá indicar la razón o razones por las cuales no subsanó su oferta. Lo anterior, de conformidad con la Directiva Presidencial 8 de 2022.

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

contratacion@previsora.gov.co

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

28. Reserva durante el proceso de verificación y evaluación

La información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las propuestas no podrá ser revelada a LOS OFERENTES, ni a terceros hasta que LA PREVISORA S.A. ponga a disposición, a través de la página web, el informe de verificación de requisitos habilitantes o el informe de evaluación de los aspectos calificables para que presenten las observaciones correspondientes.

Una vez publicado el informe de verificación de requisitos habilitantes del proceso, se permitirá la revisión de las condiciones habilitantes de las propuestas. Para esto, en la etapa de presentación de observaciones a este informe, **EL OFERENTE** interesado deberá realizar la solicitud de las condiciones habilitantes de las propuestas, las cuales serán enviadas a través del mecanismo idóneo para tal fin a **LOS OFERENTES** que hagan la solicitud.

En lo que se refiere a los aspectos calificables, se procederá bajo el mismo mecanismo dentro de las etapas dispuestas en el cronograma del proceso para los aspectos calificables. Es decir, una vez publicado el informe de evaluación de requisitos calificables del proceso, se permitirá la revisión de las condiciones calificables de las propuestas. Para esto, en la etapa de presentación de observaciones a este informe, **EL OFERENTE** interesado deberá realizar la solicitud de las condiciones calificables de las propuestas, las cuales serán enviadas a través del mecanismo idóneo para tal fin a **LOS OFERENTES** que hagan la solicitud.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

29. Selección del contratista

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

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

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

30. Criterios de desempate

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

- 1) Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.
- 2) Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un **OFERENTE** plural constituido por mujeres cabeza de familia, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.
- 3) Preferir la propuesta presentada por **EL OFERENTE** que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad a la que se refiere la Ley 361 de 1997. Si la oferta es presentada por un **OFERENTE** plural, el integrante de **EL OFERENTE** que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora.ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- 4) Preferir la propuesta presentada por **EL OFERENTE** que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley.
- 5) Preferir la propuesta presentada por **EL OFERENTE** que acredite, en las condiciones establecidas en la ley, que por lo menos diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanos.
- 6) Preferir la propuesta de personas en proceso de reintegración o reincorporación o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un **OFERENTE** plural constituido por personas en proceso de reincorporación, y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.
- 7) Preferir la oferta presentada por un **OFERENTE** plural siempre que: **(a)** Esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, o una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente, y, que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en **EL OFERENTE** plural; **(b)** La madre cabeza de familia, la persona en proceso de reincorporación o reintegración, o la persona jurídica aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y **(c)** Ni la madre cabeza de familia o persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros de **EL OFERENTE** plural.
- 8) Preferir la oferta presentada por una **MIPYME** o cooperativas o asociaciones mutuales; o un proponente plural constituido por **MIPYME**, cooperativas o asociaciones mutuales.
- 9) Preferir la oferta presentada por **EL OFERENTE** plural constituido por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.
- 10) Preferir a **EL OFERENTE** que acredite de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte a 31 de diciembre del año anterior, por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos realizados a **MIPYMES**, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría de **EL OFERENTE**, realizados durante el año anterior; o, la oferta presentada por un proponente plural siempre que: (a) Esté conformado por al menos una **MIPYME**, cooperativa o asociación mutual que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%); (b) La **MIPYME**, cooperativa o asociación mutual aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) Ni la **MIPYME**, cooperativa o asociación mutual ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros de **EL OFERENTE** plural.
- 11) Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento **MIPYMES**.

Si continua el empate, se escogerá la propuesta por sorteo de balota, en presencia de **LOS OFERENTES** que se encuentren en tal situación.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

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

31. Causales de rechazo

Sólo serán objeto de calificación aquellas propuestas que hayan cumplido en su totalidad con los requisitos exigidos en el documento de condiciones definitivos.

Se rechazarán las propuestas por las siguientes causales:

- 1) Cuando **LOS OFERENTES** incurran en la conducta descrita en el numeral 9 del artículo 47 del Decreto 2153 de 1992.
- 2) Cuando en la propuesta se encuentre documentos que contengan información imprecisa, datos tergiversados, alterados o inexactos o que de cualquier manera no correspondan a la realidad o induzcan a **LA PREVISORA S.A.** a error con el fin de obtener algún beneficio para **EL OFERENTE** o interpuesta persona.
- 3) Cuando **NO** se presenten las aclaraciones y/o subsanaciones solicitadas por **LA PREVISORA S.A.**, dentro del término establecido para tal efecto y de forma correcta.
- 4) Cuando la propuesta se reciba con posterioridad a la fecha y de hora fijadas para el cierre de la **INVITACIÓN ABIERTA** o en un lugar distinto al señalado para entregar la propuesta.
- 5) En el caso que **EL OFERENTE** se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad fijadas por la Constitución o la ley.
- 6) Atendiendo a lo dispuesto por el Código de Ética y Buen Gobierno de **LA PREVISORA S.A.** y a cualquier otro documento interno que regule la materia, cuando **EL OFERENTE** se encuentre en cualquier situación que implique la existencia de un conflicto de interés que afecte los principios que rigen la contratación y función pública, en especial los principios de transparencia, moralidad, selección objetiva e igualdad. Este conflicto de interés deberá ser declarado por parte del comité de ética.
- 7) Cuando **NO** se presente con la propuesta la garantía de seriedad de la oferta.
- 8) Cuando el objeto social de **EL OFERENTE** o el de la asociación no cubra el objeto del proceso de invitación.
- 9) Encontrarse inscrito en el **REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS – REDAM** y no encontrarse al día con sus obligaciones alimentarias antes de la finalización del proceso de selección.
- 10) Cuando en las facultades del representante Legal se señalen limitaciones para los propósitos de este proceso de selección y no se adjunte la respectiva autorización.
- 11) La presentación de varias ofertas por parte del mismo **OFERENTE** para la presente invitación (por sí o por interpuesta persona).

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensor@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- 12) Cuando no se cumpla con alguno de los aspectos jurídicos, financieros, técnicos habilitantes y/o obligatorias en los términos señalados en cada uno de los numerales a que se haga mención.
- 13) Cuando se presenten **OFERTAS CONDICIONADAS**. No podrán señalarse condiciones diferentes a las establecidas en esta invitación a proponer. En caso de que la propuesta formule condiciones diferentes a las establecidas, no serán tenidas en cuenta y la propuesta será rechazada.
- 14) Cuando **EL OFERENTE** o alguno de sus integrantes estén reportados en el boletín Fiscal que expide la Contraloría General de la República como responsables fiscales y/o en el Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad (SIRI) de la Procuraduría General de la Nación.
- 15) Cuando **EL OFERENTE** o uno de sus integrantes haya sido condenado por lavado de activos o financiación a grupos armados o de terrorismo.
- 16) Cuando la propuesta presentada por **EL OFERENTE** sobrepase el presupuesto señalado para este proceso, o cuando realizando la corrección aritmética esta señale que la oferta económica sobrepasa el presupuesto señalado para este proceso.
- 17) Cuando el valor de la propuesta resulte artificialmente bajo.
- 18) Cuando **EL OFERENTE** no allegue Propuesta Económica.
- 19) Las demás señaladas en el presente documento de condiciones definitivas y en la ley.

32. Causales para declarar fallido el proceso de selección

LA PREVISORA S.A. declarará fallido el proceso de selección de **INVITACIÓN ABIERTA** cuando:

- a) De conformidad con los requisitos y factores establecidos en el documento de condiciones ninguna propuesta sea admisible y/o favorable. La decisión correspondiente se consignará en acta señalando las razones que la motiven.
- b) No haya concurrencia de oferentes al proceso.
- c) Existan motivos o causas que impidan la escogencia objetiva.

La declaratoria se hará mediante acta. **LA PREVISORA S.A.** no es responsable de los gastos en que hayan incurrido **LOS OFERENTES** en la presentación de las propuestas.

CAPÍTULO II

ASPECTOS DE LA PROPUESTA

33. Propuestas parciales y propuestas condicionadas

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

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

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

Las propuestas parciales **NO** serán admisibles.

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

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

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

34. Vigencia de la propuesta

La propuesta deberá estar vigente mínimo por sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de cierre de la presente **INVITACIÓN ABIERTA**.

35. Garantía de seriedad de la propuesta

EL OFERENTE deberá presentar junto con la propuesta una garantía de seriedad de la oferta, expedida a favor de **LA PREVISORA S.A.** con NIT. 860.002.400-2, por una compañía de seguros legalmente autorizada para expedir garantías de cumplimiento. La póliza debe estar expedida con clausulado a Favor de **ENTIDADES PÚBLICAS CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN**, en las siguientes condiciones:

ASEGURADO / BENEFICIARIO	LA PREVISORA S.A. NIT. 860.002.400-2
TOMADOR / GARANTIZADO / AFIANZADO	En el cuerpo de la póliza deberá señalarse el nombre o razón social de la persona jurídica, tal y como figura en el certificado de existencia y representación legal, expedido por la autoridad competente, así como su número de identificación. En el caso de las formas asociativas oferentes deberá indicarse, además, el nombre y NIT de cada uno de sus miembros, tal y como figura(n) en el certificado de Existencia y Representación Legal, expedido por la autoridad competente.
VIGENCIA	Sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de cierre del proceso y deberá estar vigente hasta la constitución de la Garantía Única de Cumplimiento.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

CUANTÍA	Por un valor mínimo equivalente al 10% del valor total del presupuesto oficial.
AMPARO	El texto de la garantía deberá indicar textualmente el número, año y objeto del proceso que respalda.
FIRMAS	Deberá estar firmado por quien expide la garantía y por el representante legal de EL OFERENTE
PAGO DE PRIMA	EL OFERENTE deberá aportar con su documentación habilitante el certificado expedido por parte de la aseguradora indicando que la póliza no expirará por falta de pago de prima o el recibo o constancia de pago de la prima.
CLAUSULADO	Se debe aportar el clausulado vigente al momento de la expedición de la garantía de seriedad de la oferta.

La no entrega de la garantía de seriedad de la oferta junto con la propuesta no será subsanable y será causal de rechazo de esta. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el párrafo 3 del artículo 5 de la ley 1882 de 2018.

En concordancia con el párrafo precedente, la garantía de seriedad de la oferta debe ser expedida antes del cierre para presentar oferta y debe ser entregada igualmente antes de la hora de cierre para presentación de ofertas. Las ofertas no respaldadas por una garantía de seriedad serán rechazadas de plano.

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

De conformidad con el artículo **2.2.1.2.3.1.6.** del Decreto 1082 de 2015, la garantía de seriedad de la oferta debe cubrir la sanción derivada del incumplimiento de la oferta, en los siguientes eventos:

- La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando el plazo para la adjudicación o para suscribir el contrato es prorrogado, siempre que tal prórroga sea inferior a tres (3) meses.
- El retiro de la oferta después de vencido el plazo fijado para la presentación de las ofertas.
- La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del adjudicatario.
- La falta de otorgamiento por parte de **EL OFERENTE** seleccionado de la garantía de cumplimiento del contrato.

36. Financiación y presupuesto oficial

La fuente de financiación para la ejecución del contrato derivado del presente proceso de selección se hará con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.** cuyo presupuesto estimado tiene un valor

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

estimado de **VEINTE MIL CIENTO SESENTA Y TRES MILLONES CIENTO CUARENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN PESOS M/CTE (\$20.163.149.441,00) INCLUIDO IVA.**

LA PREVISORA S.A. garantiza que cuenta con el presupuesto necesario para contratar el desarrollo del objeto de esta invitación, el cual se encuentra respaldado mediante el Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 2024000856 del veintiuno (21) de mayo de dos mil veinticuatro (2.024), expedido por la Gerencia de Planeación Financiera.

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

37. Forma de pago

LA PREVISORA S.A. pagará el valor de los servicios suministrados de la siguiente manera:

Mensualmente, de acuerdo con el consumo, tráfico de llamadas y atención a través de los canales alternos de servicio de la compañía, previo recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato. Se designarán cuatro procesos facturables.

- **Factura In-Bound:** El modelo de facturación podrá ser por hora conexión y/o puesto de trabajo de acuerdo con la necesidad de la operación del Contact Center y de **LA PREVISORA S.A.**
- **Factura Out-Bound:** El modelo de facturación será por hora conexión.
- **Factura Back Office:** El modelo de facturación será por puesto de trabajo.
- **Factura canales alternos de servicio (Chat Bot – WhatsApp -video llamada)** de la siguiente manera:
 - **Valor interacción Chat-Bot Agente:** Se pagará únicamente las interacciones que pasen a agente y no se tendrán en cuenta las solucionadas por el BOT.
 - **Valor interacción WhatsApp – Bot (autogestión):** Se pagará únicamente las interacciones que sean finalizadas por el Bot.
 - **Valor interacción WhatsApp agente:** Se pagará únicamente las interacciones que pasen a agente y no se tendrán en cuenta las solucionadas por el BOT.
 - **Video llamada:** Se pagará por valor llamada.

Pre-Factura (justificación conexión agentes, mallas de turno, dimensionamiento), Nota Crédito, certificaciones de paz y salvo con SISS y parafiscales, certificación ambiental. Valor puesto de trabajo y hora conexión de acuerdo con los servicios definido para cada una de las opciones.

Los pagos se harán dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura, la cual deberá venir acompañada de un informe en el que se muestre los servicios efectivamente prestados.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

La factura deberá estar acompañada por una certificación expedida por su Revisor Fiscal o, en el evento que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por su Representante Legal, en el que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de aportes Parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA) y de Seguridad Social (Salud, Pensión y Riesgos Laborales) de sus empleados durante los últimos seis (6) meses de acuerdo con lo indicado en el art. 50 de la Ley 789 de 2002. En todo caso, la certificación debe estar vigente al momento de la realización del pago.

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

LA PREVISORA S.A. únicamente realiza sus pagos a través de transferencia electrónica, para lo cual se requerirá cumplir con las políticas establecidas por la compañía para dicho fin. No es posible efectuar el pago a través de cheque o cualquier otro medio de pago. Las facturas electrónicas se deben radicar únicamente por el por el buzón establecido por **LA PREVISORA S.A.** recepcionfacturas@previsora.gov.co.

Al cumplir el año de vigencia, es decir una vez cumplido el primer año de ejecución del contrato y para los años subsiguientes, se realizará un ajuste de tarifas y estará compuesto de la siguiente manera: El 20% del incremento del IPC y el 80% del incremento del SMMLV de acuerdo con los indicadores que decreta el Gobierno Colombiano para cada uno de los años correspondientes.

38. Impuestos, Tasas y Contribuciones

EL OFERENTE deberá tener en cuenta todos los impuestos nacionales, internacionales, municipales, distritales (incluido estampillas) y demás aplicables que hayan de causarse para la celebración y ejecución del contrato, los cuales corren por cuenta de **EL OFERENTE** seleccionado y no dará lugar a ningún pago adicional de los precios pactados.

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

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

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

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

CAPÍTULO III

ASPECTOS HABILITANTES

Los aspectos habilitantes miden la aptitud de la persona jurídica para participar en un Proceso de Contratación como oferente y están referidos a su capacidad jurídica, financiera, técnica, organizacional y su experiencia.

El propósito de los requisitos habilitantes es establecer unas condiciones mínimas para **LOS OFERENTES** de tal manera que solo se evaluarán las ofertas de aquellos que están en condiciones de cumplir con el objeto del Proceso de Contratación.

39. De orden jurídico (capacidad jurídica)

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

El Representante Legal debe encontrarse debidamente facultado para presentar la oferta, suscribir, ejecutar y liquidar el contrato.

Cuando los estatutos de la entidad contengan alguna limitación para presentar ofertas, deberá anexarse además de la representación legal, copia del acta de junta o del órgano social según lo establezcan los estatutos en la cual se le faculte para presentarla.

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

39.1. Oferentes de origen nacional

a) Carta de presentación de la oferta

Aportar la carta de presentación de la propuesta de conformidad con el anexo correspondiente del presente documento de condiciones definitivas.

La carta de presentación deberá ser firmada por el Representante Legal de **EL OFERENTE** o su apoderado cuando a ello haya lugar. Cuando la propuesta sea presentada por un Consorcio, Unión temporal o cualquier otra forma asociativa, la carta de presentación deberá igualmente ser firmada por el Representante Legal de la forma asociativa o su apoderado y se deberá aportar además el documento donde conste legalmente lo siguiente:

Que el objeto del presente proceso está comprendido dentro de su capacidad jurídica; y que la persona que suscribe la “**CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**” tiene facultades amplias y suficientes para comprometer a **EL OFERENTE** en el objeto del contrato e igualmente en su ejecución

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

y liquidación. Si existieren limitaciones en el anterior sentido, la propuesta debe acompañarse del documento en donde conste que, con anterioridad al cierre del proceso, se recibió la correspondiente autorización, de parte de la instancia competente.

b) Certificado de existencia y representación legal

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

- Expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre del presente proceso, en el que conste que **EL OFERENTE** se encuentra registrado, que tiene domicilio en Colombia y que el término de su duración no es inferior a la vigencia del contrato, su liquidación y un (1) año más.
- Si de este certificado se desprende que las facultades del Representante Legal se encuentran limitadas para presentar la propuesta y firmar el respectivo contrato, deberá anexarse la correspondiente autorización de la Junta Directiva o de Asamblea General de Accionistas acorde al Código de Comercio, según se anote en los estatutos. Dicha autorización deberá comprender la presentación de la propuesta, la ejecución del contrato y su correspondiente liquidación.
- Acreditar que el objeto social de la sociedad se encuentra relacionado con el objeto del contrato, de manera que le permita a la persona jurídica la celebración y ejecución del contrato, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere.
- La empresa deberá tener un tiempo mínimo de constitución de tres (3) años, en caso de ser menor se tendrá en cuenta la experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes. La acumulación se hará en proporción a la participación de los socios en el capital de la persona jurídica.

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

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

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

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

c) Documento de identificación del representante legal de EL OFERENTE

EL OFERENTE deberá aportar junto con su oferta, fotocopia legible de la cédula de ciudadanía del Representante Legal o quien haga sus veces. Si **EL OFERENTE** se presenta Consorcio, Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar junto con su propuesta, fotocopia de la cédula de ciudadanía de cada uno de los representantes legales de los integrantes de la figura asociativa.

d) Paz y salvo por concepto de seguridad social y aportes parafiscales

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

En caso de Unión temporal y/o Consorcio deberán presentar la mencionada certificación, por cada uno de sus integrantes.

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

e) Documento de constitución de forma asociativa de EL OFERENTE

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

- Identificación de cada uno de sus integrantes: nombre o razón social, tipo y número del documento de identificación y domicilio.
- La facultad con que actúan para la constitución del Consorcio, Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades. De no contar con la facultad para ejecutar actos y/o contratos a través de Consorcio o Unión Temporal y demás asociaciones, adjuntar la correspondiente autorización del órgano social para participar en la constitución de la Unión temporal, el Consorcio, u otro tipo

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

de asociaciones o sociedades, autorización que debe ser expresa en el documento en el cual conste, identificando la clase y No. del proceso para el cual se confiere la autorización: **INVITACIÓN ABIERTA N° 015 – 2024** en los casos que aplique.

- El objeto del Consorcio, Unión temporal, u otro tipo de asociaciones o sociedades, el cual debe ser el mismo del objeto a contratar. (En caso de Consorcios, Uniones temporales u otro tipo de asociaciones o sociedades, el objeto social de todos y cada uno de sus integrantes deberá encontrarse acorde con el objeto de la presente contratación).
- La duración del Consorcio, Unión temporal, u otro tipo de asociaciones o sociedades, no podrá ser inferior al plazo del contrato su liquidación y un (1) año más.
- Se debe indicar el porcentaje de participación de los miembros del Consorcio o Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades. El acuerdo también deberá incluir las actividades que cada miembro desarrollará, o las actividades de las cuales se responsabilizará cada miembro frente a **LA PREVISORA S.A.** Se debe señalar sea el caso que corresponda, que todos los integrantes responden solidariamente en caso de incumplimiento.
- La designación de un Representante Legal Principal, quien deberá estar facultado para actuar en nombre y en representación del Consorcio o Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades. La facultad que se le otorga en particular será la de proponer, firmar y liquidar el contrato, y en el caso de resultar seleccionados, de ejecutar las obligaciones derivadas del contrato. Igualmente, deberá designarse mínimo un Representante Legal Suplente que tenga la facultad de reemplazarlo en los casos de ausencia temporal o definitiva del Representante Legal Principal.
- Determinar las reglas básicas que regulan las relaciones entre los miembros del Consorcio o Unión temporal u otra forma asociativa oferente.
- La manifestación expresa de que ninguna de las partes podrá ceder su participación en el Consorcio o en la Unión temporal a sus demás integrantes, o a un tercero, según sea el caso.
- En ningún caso, se podrá participar con más de una propuesta, ya sea individualmente, en Consorcio y/o Unión temporal o como miembro de otro Consorcio o Unión temporal o presentar propuestas alternativas.
- **EL OFERENTE** no podrá usar indebidamente y/o fraudulentamente y/o sin autorización previa de **LA PREVISORA S.A.** el **NOMBRE COMERCIAL, ENSEÑA Y MARCA** de la compañía en cualquiera de sus actuaciones inclusive en los nombres de las figuras asociativas como consorcios, uniones temporales, sociedades futuras y/o cualquier forma de asociación, en caso de que **EL OFERENTE** no atienda esta prohibición, deberá cambiar el nombre de su asociación.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

f) RUT

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

g) Verificación de no inclusión en el boletín de responsables fiscales

EL OFERENTE deberá aportar junto con su propuesta el certificado que acredite que **NO ESTÁ** incluido en el **BOLETÍN DE RESPONSABLES FISCALES** expedido por la **CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA** (aplica para la persona jurídica y Representante Legal de **EL OFERENTE**) teniendo en cuenta que esta verificación se constituye como un requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado. **LA PREVISORA S.A.** podrá validar su autenticidad. **LA PREVISORA S.A.** podrá realizar la consulta si lo considera necesario.

Cuando **EL OFERENTE** sea un Consorcio, una Unión Temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, cada uno de sus integrantes deberá aportar este documento.

Los certificados deben estar expedidos con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

h) Verificación de no inclusión en el boletín de antecedentes disciplinarios

EL OFERENTE deberá aportar junto con su propuesta el **CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS** expedido por la **PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN** (aplica para la persona jurídica y Representante Legal de **EL OFERENTE**), teniendo en cuenta que se constituye como un requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado. **LA PREVISORA S.A.** podrá validar su autenticidad. **LA PREVISORA S.A.** podrá realizar la consulta si lo considera necesario.

Cuando **EL OFERENTE** sea un Consorcio, una Unión Temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, cada uno de sus integrantes deberá aportar este documento.

Los certificados deben estar expedidos con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

i) Verificación de antecedentes judiciales del MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 94 del Decreto Ley 0019 de 2013 y con el fin de verificar los antecedentes judiciales de **EL OFERENTE** (Representante Legal de persona jurídica), **EL OFERENTE** y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal,

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 APP
- 6 @SomosPREVISORA

deberá aportar el certificado de consulta de los antecedentes judiciales expedidos por la página web de la Policía Nacional. **LA PREVISORA S.A.** podrá validar su autenticidad.

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

LA PREVISORA S.A. podrá realizar la consulta si lo considera necesario.

Los certificados deben estar expedidos con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

j) **Certificado del sistema registro nacional de medidas correctivas – POLICIA NACIONAL**

EL OFERENTE y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal, deberá aportar el certificado de la consulta del Sistema de Registro Nacional de Medidas Correctivas realizada a través de la página Web de la Policía Nacional de Colombia – Portal de Servicio al Ciudadano, para verificar si existen multas en mora dentro de los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre, impuestas por virtud del artículo 183 del Código Nacional de Policía, Ley 1801 de 2016. **LA PREVISORA S.A.** podrá validar su autenticidad.

En caso de que el Representante Legal de la persona jurídica o de alguno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal, u otro tipo de asociaciones o sociedades, registre multas, la propuesta será rechazada.

LA PREVISORA S.A. podrá realizar la consulta si lo considera necesario.

Los certificados deben estar expedidos con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

k) **Lista restrictiva de lavado de activos**

El Representante Legal de **EL OFERENTE** y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar certificación de conformidad al **ANEXO DE CERTIFICACIÓN DE LISTAS VINCULANTES LA/FT – OFAC**, donde manifieste bajo gravedad de juramento que ni él ni la persona jurídica que representa, ni los miembros de la junta directiva, se encuentran incluidos en ninguna de las listas restrictivas de lavado de activos y financiación de terrorismo.

El formato debe estar expedido con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

l) Certificado del representante legal emitido por el registro de deudores alimentarios morosos- REDAM.

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 6 la ley 2097 de 2021, “El deudor alimentario moroso sólo podrá contratar con el Estado una vez se ponga a paz y salvo con sus obligaciones alimentarias. Esta inhabilidad también se predica del deudor alimentario moroso que actúe como representante legal de la persona jurídica que aspira a contratar con el Estado”.

Por consiguiente, el representante legal de la persona jurídica proponente singular o representante del proponente plural, deberá aportar la certificación emitida por la plataforma de registro nacional de deudores alimentarios morosos. El certificado deberá ser expedido dentro de los tres (3) meses anteriores a la fecha de cierre del presente proceso. **LA PREVISORA S.A.** podrá validar su autenticidad.

m) Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo

Junto con su propuesta, **EL OFERENTE** y los integrantes o miembros de las formas asociativas oferentes deberán presentar los documentos del Sistema de gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) que sean pertinentes desde el punto de vista legal y de acuerdo con el objeto y naturaleza del contrato, entre otros, los siguientes:

- ANEXO CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SGSST (Decreto 1072 de 2015 – Resolución 0312 de 2019).

n) Certificado de inhabilidades e incompatibilidades

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

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

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- No se han beneficiado con la aplicación de un principio de oportunidad por cualquier delito contra la administración pública o el patrimonio del Estado.
- Acepta las condiciones establecidas en la Ley 2014 de 2019 respecto de las inhabilidades sobrevinientes, tanto en el proceso de selección, como en la ejecución del contrato.

El formato debe estar expedido con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

o) Tratamiento y protección de datos personales

EL OFERENTE y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar un documento firmado por su Representante Legal de conformidad con el **ANEXO DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**, en el cual declare lo siguiente:

- Que cumple con todas las obligaciones legales en cuanto al tratamiento y protección de datos personales, particularmente el haber establecido políticas y procesos internos en la materia, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- Que autoriza, en nombre propio o en representación de **EL OFERENTE** a **LA PREVISORA S.A.** para realizar el tratamiento de los datos personales compartidos en la presente invitación, dentro de los que se incluyen datos de identificación, datos de contacto, datos financieros, así como datos biométricos, autorización que tendrá las siguientes finalidades: i) Verificar la información suministrada durante el proceso de estudio y contratación, sean estas públicas y privadas de considerarse pertinente, con el fin de comprobar su experiencia y cumplimiento de obligaciones pecuniarias y contractuales; ii) Registrar la información en las bases de datos internas de **LA PREVISORA S.A.**; iii) Contactar vía correo electrónico, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o telefónicamente como actividad propia de la presente invitación, así como para futuras invitaciones para la prestación de mis servicios y/o adquisición de bienes; iv) Enviar correos electrónicos, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o contactar telefónicamente en desarrollo de actividades de mercadeo de **LA PREVISORA S.A.**; v) Cumplimiento de obligaciones legales de **LA PREVISORA S.A.**; vi) Atender requerimientos de autoridades competentes en ejercicio de sus funciones; vii) Atender sus peticiones, quejas y reclamos; viii) Conservar la información para fines estadísticos e históricos; ix) Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las Centrales de Información o bases de datos debidamente constituidas, referentes a su comportamiento crediticio, financiero y comercial. x) Cumplir con obligaciones legales en lo que a conservación de información y documentos se refiere. xi) Compartirla con las personas naturales y/o jurídicas que en nombre de **LA PREVISORA S.A.** realizan actividades, durante y después de terminada la relación contractual.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- Que conoce la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** publicada en la página web www.previsora.gov.co, y que, como titular de la información podrá conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal de las bases de datos de **LA PREVISORA S.A.**, esto último, siempre y cuando no se tenga una relación contractual u obligación legal con **LA PREVISORA S.A.**, además de solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de datos personales, revocar dicho consentimiento, conocer el uso que se le da a su información, y acceder gratuitamente a los datos objeto de tratamiento al menos una vez al mes por medio de la inclusión de los canales de contacto establecidos.
- Que cuenta con todas las autorizaciones necesarias para compartir la información personal de las personas que conforman su equipo de trabajo.
- Que, en caso de no ser aprobada su propuesta, y no sea solicitada la documentación transcurridos dos (2) meses desde su presentación, **LA PREVISORA S.A.** podrá eliminar y/o destruir en forma total la información recibida.

El formato debe estar expedido con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

p) Inscripción SARLAFT en LA PREVISORA S.A.

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

LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho de verificar si **LOS OFERENTES** se encuentran incluidos en las listas de riesgos.

En todo caso, si **EL OFERENTE** seleccionado no logra realizar la inscripción del SARLAFT de forma electrónica, deberá hacerlo a través del formulario en físico.

q) Lucha contra la corrupción

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

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

r) Autorización y confidencialidad de las propuestas

EL OFERENTE y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar un documento firmado por su Representante Legal, en el cual declare lo siguiente:

- Autorizamos a **LA PREVISORA S.A.**, y a los demás participantes del proceso a revisar toda la información contenida en la propuesta presentada para este proceso de **INVITACIÓN ABIERTA N° 015-2024**. En caso de que solicitemos la revisión de las propuestas de los otros OFERENTES participantes de este proceso me comprometo a:
- No divulgar la información contenida en las propuestas, entendiéndose por ésta: cualquier información jurídica, societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, seguridad social, estrategias de mercadeo, y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros de **EL OFERENTE** y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la presente **INVITACIÓN ABIERTA N° 015-2024**.

El formato debe estar expedido con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

s) Hoja de vida de función pública persona jurídica

EL OFERENTE debe presentar con su oferta el formato de hoja de vida de función pública para persona jurídica que se encuentra en el siguiente link <https://www.funcionpublica.gov.co/descarga-de-formatos>. El formato debe estar debidamente diligenciado, fechado y firmado. Para el caso de las figuras asociativas, este requisito deberá cumplirse por cada uno de sus integrantes.

t) Firma digital

EL OFERENTE y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, declaran con la presentación de su oferta que aceptan que la suscripción del contrato adjudicado deben realizarla a través del mecanismo de firma digital y/o digitalizada.

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

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora.ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

u) Requisitos habilitantes diferenciales

Los requisitos habilitantes diferenciales son aquellos que deben otorgar las Entidades Estatales NO sometidas al Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública, dentro de procesos competitivos, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del decreto 1860 de 2021.

Estos requisitos buscan incentivar la participación de los emprendimientos y empresas de mujeres a través de condiciones habilitantes más exigentes para **LOS OFERENTES** que **NO** tengan la calidad de emprendimiento o empresa de mujeres, por lo cual, en virtud de este deber legal, **LOS OFERENTES** que **NO** ostenten esta condición deberán presentar la **GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA** en los términos establecidos en el **CAPÍTULO III** de este documento. En contrario sentido, aquellos **OFERENTES** que tengan la calidad de emprendimiento o empresa de mujeres en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.14 del decreto 1082 de 2015 podrán presentar la **GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA** por el 9% del valor total del presupuesto oficial.

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

39.2. Oferentes de origen extranjero

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

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

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

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

40. De orden financiero (Capacidad financiera)

a) Estados financieros

Para efectos de constatar la capacidad financiera, **EL OFERENTE** deberá presentar el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral con corte a treinta y uno (31) de diciembre de dos mil veintitrés (2.023) comparado con la información a treinta y uno (31) de diciembre de dos mil veintidós (2.022), debidamente certificados y dictaminados, con las notas a los estados financieros y firmados por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal, si lo tuviere. En el Estado de Situación Financiera deberá discriminarse el Activo Corriente y Pasivo Corriente.

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

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

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

Para **LOS OFERENTES** de sociedades extranjeras, se evaluará la capacidad financiera teniendo en cuenta los periodos de preparación de información financiera de acuerdo con la normatividad de cada país de origen. En el caso de sucursales, se tendrá en cuenta la información de la Casa Matriz. Para realizar la evaluación, deberán remitir la información con corte al último mes disponible de dos mil veintitrés (2.023) y comparado con el mismo periodo de dos mil veintidós (2.022). Las entidades que cuenten con la información actualizada al dos mil veinticuatro (2.024) deberán enviarla comparativa con el mismo periodo del año anterior. En caso tal que los estados financieros tengan un corte diferente al anual se deberá anexar certificación por parte del Contador confirmando los periodos de presentación de la información. Para verificar la información aportada, las entidades extranjeras podrán enviar adicionalmente el RUP actualizado.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

– **Indicadores que se deben acreditar**

Para participar en el proceso de selección, el proponente deberá cumplir con los siguientes indicadores a treinta y uno (31) de diciembre de dos mil veintitrés (2.023). Adicionalmente, para entidades extranjeras se tendrá en cuenta la información disponible al último periodo de dos mil veintitrés (2.023), de acuerdo con los cortes de presentación de información del país de origen. Las entidades extranjeras que cuenten con la información actualizada al dos mil veinticuatro (2024) deberán presentar esta información.

1. **Capital de Trabajo (Activo corriente – Pasivo corriente):** Mayor o igual al 30% del presupuesto oficial de la contratación.
2. **Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total):** Menor o igual al 75%.
3. **Patrimonio Total:** Mayor o igual al 30% del presupuesto oficial de la contratación.

– **Índice de liquidez (Activo corriente/Pasivo corriente):** Mayor o igual a 1.2.

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

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

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

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

– **Solicitud de información adicional**

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

En caso de que **EL OFERENTE** no presente las notas aclaratorias, fotocopia de las tarjetas profesionales y los certificados de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios, Previsora

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

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

41. De orden técnico (Capacidad técnica)

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

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

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

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

41.1. Experiencia técnica habilitante

Para demostrar su experiencia, **EL OFERENTE** deberá presentar con su propuesta tres (3) certificaciones foliadas en orden ascendente que cumplan, cada una, con las siguientes características:

- Su objeto sea **LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER** en Colombia.
- Hayan sido ejecutados y/o estén en ejecución durante los últimos seis (6) años.
- La sumatoria del valor de los contratos aportados en las certificaciones, deberá ser mínimo del 100% del presupuesto oficial destinado para la presente invitación incluido IVA.
- Cada contrato deberá certificar el manejo de operaciones de Contact Center con más de sesenta (60) asesores.

Adicionalmente deberá:

- a) Acreditar experiencia en la prestación de servicios tecnológicos ya funcionales en integraciones Web Services, RPA o Bot´s y Business Intelligence.
- b) Acreditar experiencia en manejo de whatsapp empresarial con soluciones de autogestión, especificando la obligación contractual del uso de este canal.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- c) Acreditar experiencia en operación de CRM para gestión de PQRs en entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las certificaciones entregadas por **EL OFERENTE** podrán contener una o más de las anteriores condiciones (a b y c), situación que hará que dicha certificación sea tenida en cuenta para la acreditación de las condiciones relacionadas.

LA PREVISORA S.A. podrá bajo su discrecionalidad constatar la veracidad técnica de las certificaciones de experiencia aportadas a través de visitas a los distintos proponentes.

Las certificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Cada certificación debe corresponder a un solo contrato y no a la suma de varias órdenes de servicios o contratos independientes, el plazo de ejecución de cada contrato certificado no puede ser inferior a doce (12) meses. Las adiciones y prórrogas se entenderán como parte del contrato certificado y no como un contrato independiente.
- Nombre de la entidad contratante.
- Número y fecha del contrato.
- Indicar expresamente el objeto contratado.
- Fecha de inicio y fecha de finalización, incluyendo sus prórrogas si a ello hubiere lugar.
- En caso de que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes y sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso.
- El valor total del contrato, incluido IVA. Este podrá estar expresado en moneda legal colombiana o en moneda extranjera, indicando si incluye impuestos o no, los valores serán objeto de conversión por parte de la compañía a pesos colombianos de acuerdo con los siguientes parámetros:

Cuando el valor esté dado en dólares de los Estados Unidos de América (USD) se convertirá a pesos colombianos utilizando para esa conversión la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TRM) Promedio Anual correspondiente al año de ejecución, para lo cual la compañía tomará la publicada por el Banco de la República para el año correspondiente en el link <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm>

- Cuando el valor esté dado en moneda extranjera diferente a dólar de los Estados Unidos de América, se realizará su conversión a dólares estadounidenses de acuerdo con las tasas de cambio estadísticas diarias publicadas por el Banco de la República. Luego se procederá a su conversión de los USD resultantes a pesos colombianos, de conformidad con la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TRM) Promedio Anual correspondiente al año de ejecución para lo cual se procederá como se indicó en el párrafo anterior, en el enlace allí

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

indicado. Se aceptan certificaciones dirigidas a otras entidades, siempre y cuando en el contenido de estas, se pueda certificar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

- El valor de los contratos, en moneda legal colombiana, con los que se acredita la experiencia se actualizará a pesos colombianos del año 2024. Dicha actualización se hará utilizando el SMMLV así: **LA PREVISORA S.A.** tomará el valor del contrato al momento de la terminación y se divide por el valor del SMMLV del año correspondiente a la misma terminación. El número de salarios así obtenido se multiplica por el valor del SMMLV del año 2024. Para el efecto, **LA PREVISORA S.A.** utilizará los siguientes valores del Salario Mínimo Legal Mensual Vigente según el periodo en el cual haya sido terminado el contrato certificado:

- Valor del contrato, antes de IVA.
- Cumplimiento del Contrato: la certificación del contrato debe tener una calificación de EXCELENTE, OPTIMO, BUENO o EJECUTADO A SATISFACCIÓN. No se aceptan calificaciones de los contratos certificados con cumplimiento MALO, REGULAR, DEFICIENTE (o sinónimos de estas palabras).
- Persona encargada de la ejecución del contrato y los datos de ubicación y contacto, correo electrónico, teléfono celular.
- Expedida por la persona o entidad contratante y firmada por el representante legal o el responsable/supervisor de la ejecución del contrato de la empresa contratante, indicando claramente: Nombre completo de quien firma, Cargo, Empresa, Nombre de la empresa contratante, Teléfono fijo y móvil del de contacto, Dirección de correo electrónico y Ciudad.
- Para los contratos en ejecución, estos deberán haber sido ejecutados en actividades, tiempo y presupuesto en un porcentaje superior al 50% del contratado; la certificación respectiva deberá indicar el porcentaje del valor y tiempo ejecutado a la fecha de expedición del documento
- Indicar la(s) ciudad(es) en la(s) que se prestó el servicio.

Nota: Cuando **EL OFERENTE** certifique contratos en los cuales participó en unión temporal y/o consorcio, se tendrá en cuenta únicamente el valor de acuerdo con el porcentaje de participación en tal consorcio y/o unión temporal, por lo tanto, deberá relacionarse esta información.

LA PREVISORA S.A., sólo tendrá en cuenta para su evaluación el número de certificaciones solicitadas adjuntas en la propuesta foliadas en orden ascendente. En caso de que estas no cumplan con los requisitos antes señalados o presenten inconsistencias de forma o de fondo, se solicitará aclaración a **EL OFERENTE** quien deberá responder dentro de los términos fijados para tal fin. La Previsora S.A. se reserva el derecho de confirmar la autenticidad y veracidad de los documentos aportados y podrá evaluar las demás certificaciones que estén aportadas en la propuesta, o solicitar

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

a **EL OFERENTE** que aporte otras que puedan cumplir con los requisitos señalados en el presente numeral, siempre y cuando estas no mejoren la oferta. Esta solicitud se realizará por una sola vez.

LA PREVISORA S.A. podrá solicitar a **EL OFERENTE** aclaración de las certificaciones o la presentación de los documentos que conduzcan a ello; sin embargo, si **EL OFERENTE** no acredita toda la información que permita evaluar la experiencia exigida o si la aclaración no se entrega en los tiempos predeterminados, la oferta será **RECHAZADA**.

Nota: No se aceptarán auto certificaciones.

Las certificaciones sólo podrán ser reemplazadas por la respectiva acta de liquidación siempre que dicha acta contenga la información solicitada en el presente documento. El contrato como tal puede adjuntarse para complementar información, pero no sirve para reemplazar la certificación ni el acta de liquidación.

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

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

En caso de presentación de propuestas de manera conjunta (consorcios o uniones temporales) la experiencia corresponderá a la suma de la experiencia que acrediten los integrantes de **EL OFERENTE** plural.

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

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

- Aportar junto con la oferta un poder con amplias facultades suscrito por el representante legal de la casa matriz donde autorice expresamente a la filial o subordinada a presentar los requisitos habilitantes del pliego de condiciones de la casa matriz que requiera EL OFERENTE, y la

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

autorización para presentar la oferta y suscribir todo acto o contrato con ocasión al presente proceso de selección, asumiendo expresamente la responsabilidad solidaria con EL OFERENTE derivada de la presentación de su oferta.

- El poder de que trata el numeral anterior deberá venir en original debidamente suscrito y apostillado o legalizado, según corresponda.

Para que la invocación de subordinación sea válida, además de lo anterior, EL OFERENTE deberá demostrar que la casa matriz, cuenta con una participación accionaria en la filial o subordinada igual o superior al cincuenta por ciento (50%), de conformidad con el artículo 27 de la ley 222 de 1995, y normas concordantes.

41.2. Condiciones técnicas obligatorias del servicio.

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

LOS OFERENTES aceptan íntegramente las condiciones y obligaciones establecidas en esta invitación, para lo cual deberán diligenciar y firmar el Anexo correspondiente, el cual formará parte integral del contrato a celebrar.

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

41.3. Backup de la información en línea

Se debe garantizar back up de datos y voz, así:

Aplicación:

Alta disponibilidad en diferentes regiones y ser balanceada en tres (3) instancias, los adjuntos deben quedar fuera de los servidores y debe ser auto escalable.

Bases de datos:

Alta disponibilidad en diferentes regiones (multi az) debe tener instancia de replicación y allí es donde debe consumir lo referente a reporteria para no afectar disponibilidad de la aplicación.

Se deben realizar copias diarias en la plataforma aws para EC2 como base de datos (RDS)

Para las grabaciones de llamadas, se deberá realizar el procedimiento de back up automático en horas de poco tráfico (madrugada), para que sean almacenadas en las instalaciones del proveedor. (Suministrar esquema).

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

41.4. Recursos físicos

Se debe adoptar una metodología de copias de seguridad de los registros de llamadas entrantes y salientes, así como la data de PQR´s con sus respectivos anexos, en una entrega con periodicidad semestral, deberá entregar en discos duros de almacenamiento externo dicha información. La capacidad de los discos duros deberá corresponder a la mayor capacidad de almacenamiento disponible al momento de la entrega a **LA PREVISORA S.A.**

El Contact Center debe realizar y mantener los back up de las bases de datos, mediante administración externa e interna, garantizando una periodicidad mínima y un sitio externo de custodia. Lo anterior, de acuerdo a previos procesos, periodicidad y procedimientos que definan las partes, y deberá realizarse durante la ejecución del contrato.

La información debe ser organizada en carpetas por año, mes y día y asunto de la grabación deberá ser el número de documento del usuario.

41.5. Canales de comunicación

Con el fin de garantizar el adecuado uso de las herramientas y obtener seguridad de acceso de manera eficiente y con alta disponibilidad, apalancando el proceso de PCN (PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO) y DRP (PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES), como mínimo se deben instalar los canales dedicados principal y Backus de comunicaciones así:

- Instalaciones de **EL OFERENTE** en operación principal y Datacenter principal (Triara) de **LA PREVISORA S.A.**
- Datacenter principal de **LA PREVISORA S.A.** con las instalaciones de **EL OFERENTE** en operación alterna.
- Instalaciones de **EL OFERENTE** en operación principal con las instalaciones de **EL OFERENTE** en operación alterna.
- Instalaciones del **OFERENTE** en operación alterna con el data center alterno (GTD) de **LA PREVISORA S.A.**

Estos canales son del tipo MPLS/IP de transmisión en Fibra Óptica y para garantizar la correcta redundancia, se solicitan mínimo con un ancho de banda de 15 MBPS y debidamente cifrados. Cabe resaltar que este ancho de banda puede variar durante la ejecución de la operación, por tal motivo **EL OFERENTE** debe garantizar el óptimo funcionamiento de los canales requeridos y su ancho de banda debe ser ajustado conforme a la necesidad de **LA PREVISORA S.A.**

Estos canales deberán manejar elementos de cifrado y cumplir con lo establecido en la circular 052 de la SFC. Los canales de comunicación de **EL OFERENTE** como mínimo deben contar con cifrado aes256 de punta a punta de acuerdo con la circular 052 de SFC.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

EL OFERENTE debe gestionar el ingreso y la Cross Connection sobre cada uno de los Datacenter con antelación a la implementación de los canales, sin costo adicional para **LA PREVISORA S.A.**

Cuando la herramienta y/o infraestructura de **EL OFERENTE** está en la nube, la comunicación se debe realizar mediante VPN de sitio a sitio o al el uso de una conexión privada segura entre el proveedor de nube y la infraestructura local, dependiendo las opciones del proveedor, que permita que la información transferida desde y hacia de EL OFERENTE debe hacerse de manera segura, utilizando para ello canales y protocolos de comunicación dedicados con controles de seguridad implementados en los casos en que el servicio provisto así lo requiera (encriptación y cifrado de contenido, entre otros).

EL OFERENTE debe garantizar la conexión hacia la infraestructura de **LA PREVISORA S.A.**, en caso de traslado o reubicación del Datacenter Principal y/o Alterno, conforme a las necesidades de la compañía, sin costo adicional para **LA PREVISORA S.A.**

41.6. Equipos Enrutadores

Los equipos enrutadores necesarios para la prestación de las últimas millas (si se requieren) deben contar con características como:

- Manejo de listas de acceso.
- Posibilidad de manejo de múltiples usuarios.
- Funcionalidad de QoS.

41.7. Servidores

Se requiere que **EL OFERENTE** provea los servidores de telefonía (servicio cloud), datos y software para la conexión Bogotá y Medellín (o en las ciudades en donde opere el data center principal y alterno de **LA PREVISORA S.A.**), se encargará de garantizar que las especificaciones de los mismos cumplan con el rendimiento y capacidad del software. Si para el correcto desempeño del software se requiere mayor capacidad, **EL OFERENTE** deberá ajustarlo para garantizar el óptimo desempeño y los costos deberán ser asumidos por **EL OFERENTE**.

Si la capacidad de almacenamiento de datos es insuficiente durante la ejecución del contrato, **EL OFERENTE** deberá estar en la capacidad de ampliarlo sin que esto genere costos adicionales.

Ubicación de los Servidores Redactar modelo actual

EL OFERENTE deberá recibir la troncal SIP principal (Bogotá) en la sede principal de **EL OFERENTE** o en la región principal de la plataforma en la nube. Asimismo, deberá recibir la troncal SIP de respaldo (Medellín) en la sede alterna de **EL OFERENTE** o en la región de respaldo de la plataforma en la nube. Se deberá establecer una troncal SIP entre la plataforma de telefonía NEC ubicada en el data center

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

de las instalaciones de la Previsora y la plataforma de telefonía de **EL OFERENTE** para las transferencias. **EL OFERENTE** deberá instalar el equipo de telefonía necesario para establecer la troncal SIP entre la plataforma NEC y su plataforma, o bien, establecer la troncal SIP a través de direcciones IP públicas sobre internet. Todos los costos, licenciamiento y demás elementos requeridos para la integración con la planta NEC de **LA PREVISORA S.A.** ubicada en el data center (Triara) serán asumidos por **EL PROVEEDOR**, sin generar costos adicionales para **LA PREVISORA S.A.**

41.8. Niveles de Calidad Mínimos

Para el enlace de comunicaciones se deberá garantizar los niveles de calidad del servicio de acuerdo con el siguiente cuadro:

Niveles de Servicio y Soporte	Valor Mínimo Solicitado
Porcentaje de disponibilidad	> 99.6 % Extremo a extremo
Tasa de bits errados (BER)	< 1 * 10e(-9)
Valores de MTTR (Mean Time To Repair)	<= 4 horas
Opciones de Respaldo y Contingencia de la red de comunicaciones de EL OFERENTE en su backbone.	Ofrecer un sistema totalmente redundante.
Sistema de administración y supervisión	Ofrecer administración supervisión mediante sistemas de medición, control y supervisión.
Reporte de fallas y Servicio técnico disponible	Ofrecer servicio con disponibilidad de 24 horas al día, 7 días a la semana
Garantía de utilización de los protocolos de red	Garantizar que el servicio de comunicaciones ofrecido no afectará el Stack de protocolos TCP/IP utilizados por LA PREVISORA S.A.
Flexibilidad para la ampliación del ancho de banda	Ofrecer modificar la capacidad de transmisión del enlace a solicitud LA PREVISORA S.A. (en caso de ser necesario) en forma ágil y sin que esto implique trastornos en la operación del servicio.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

41.9. Requerimientos Tecnológicos

Los equipos y software utilizados deben estar acorde con: la cantidad de agentes, supervisores, coordinadores, los procesos de cargue de bases de datos, procesos de actualización de datos, software de gestión, información histórica, software de conectividad con los sistemas de **LA PREVISORA S.A.**, desarrollados y requeridos para conectarse a los sistemas que ella posee.

EL OFERENTE debe suministrar todos los equipos (servidores y PC ´S) y software necesario para el correcto funcionamiento del servicio, así como las impresoras con sus insumos, partes y repuestos que sean necesarias para los equipos. Los equipos de los agentes deberán estar actualizados, acorde con la tecnología disponible en el mercado, así mismo deben contar con el licenciamiento respectivo del software que tenga instalado y/o se requiera para el uso de la operación del Contact Center, y los controles del sistema requeridos.

Se deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Instalación, configuración, gestión, actualizaciones, monitoreo y el soporte técnico y preventivo de los equipos de cómputo, su software, su sistema operativo y sus periféricos, no serán responsabilidad de **LA PREVISORA S.A.**
- Cumplir los Lineamientos de Seguridad Tecnológica: “El proveedor de la solución se debe comprometer a que todo el software que suministrará y utilizará, se encuentra debidamente licenciado, garantizando la inviolabilidad de los derechos de autor y propiedad intelectual de los bienes utilizados, siendo responsable de todas las acciones y sanciones penales y/o administrativas a las que haya lugar.

41.10. Equipos de Cómputo

EL OFERENTE deberá proveer los equipos para todo el personal a su cargo conforme a las siguientes características.

- Procesador Intel® Core™ i7 (quinta o sexta generación de 2.66 a 3.00 GHz) y/o Raizen 7.
- Memoria Ram 10 GB
- Disco Duro de 500 GB.
- Monitores de 19”. LCD.
- Tarjeta gráfica Intel® Integrada
- Tarjeta Ethernet Controller (10/100/1000). Con conexión RJ45
- 1 Puerto VGA
- Mouse óptico
- Teclado Latinoamericano
- Windows 11 Profesional en español 64bits debidamente licenciado.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- Paquete de Office 365 u On Premises en sus últimas versiones debidamente licenciado (para uso de supervisores y en los procesos back office).
- Acrobat Reader, Flash Player y reproductor mp3, complementos requeridos para el funcionamiento de las herramientas del contrato, Navegador, con su respectiva licencia y medios de instalación y configuración.
- Software de protección contra virus, debidamente licenciado.
- Se deben asegurar los computadores para no permitir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB entre otros. (Circular 052 y 042 de la superintendencia Financiera)
- **BORRADO SEGURO:** El oferente en su oferta debe suministrar las siguientes características certificadas:
 - 1) Método de borrado de ssd patentado
 - 2) Estándares de borrado: HMG Infosec Standard 5, Higher y Lower Standard,
 - 3) Algoritmo de Bruce Schneier, OPNAVINST 5239.1A, NIST.
 - 4) Informe de borrado firmado de forma digital
 - 5) Algoritmos de verificación para verificar automáticamente los patrones sobre escritos

Para garantizar el óptimo rendimiento y en caso de que sea necesario, EL OFERENTE deberá estar en capacidad de ampliar los requerimientos tecnológicos para garantizar el cumplimiento en la prestación de los servicios.

Computador Portátil

Se debe proveer al proceso de capacitación y operaciones un portátil de última generación que tenga como mínimo las siguientes características:

- Procesador: Intel core i7 368 7u
- Windows 11 Profesional en español a 64 bits debidamente licenciado
- Memoria: 8GB
- Disco Duro: 500 GB
- Pantalla: 14"
- Puertos DDMI y VGA
- Tarjeta Ethernet Controller (10/100/1000). Con conexión RJ45
- Parlantes Incorporados
- Micrófono integrado
- Tarjeta de Red Inalámbrica
- Paquete de oficina debidamente licenciado (último en el mercado profesional)

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- Software de protección contra virus, debidamente licenciado.
- Acrobat Reader, Flash Player y reproductor mp3, complementos requeridos para el funcionamiento de las herramientas del contrato, Navegador, con su respectiva licencia y medios de instalación y configuración.
- Herramienta que permita el bloqueo de puertos USB y dispositivos de CD- DVD para almacenamiento de información
- **BORRADO SEGURO:** El oferente en su oferta debe suministrar las siguientes características certificadas:
 - 1) Método de borrado de ssd patentado
 - 2) Estándares de borrado: HMG Infosec Standard 5, Higher y Lower Standard,
 - 3) Algoritmo de Bruce Schneier, OPNAVINST 5239.1A, NIST.
 - 4) Informe de borrado firmado de forma digital
 - 5) Algoritmos de verificación para verificar automáticamente los patrones sobre escritos.

Diademas Telefónicas

De óptima calidad sonora, conexión por USB, audio banda ancha estéreo – binaural, micrófono con reducción de ruido anti-ruido, control volumen, silencio, en el cable y almohadilla para los oídos. Anexar especificaciones técnicas.

41.11. Herramientas Tecnológicas de Apoyo a la Operación

EL OFERENTE deberá garantizar las herramientas suficientes para la adecuada gestión de los servicios como lo son:

- Impresora o facilidades de impresión cuando sea necesario
- Dos Tablets de seguimiento y control de la calidad
- Dos celulares de contingencia con mínimo 200 minutos cada uno para cuando se presenten caídas de las plataformas tecnológicas o comunicación alterna de los proveedores de asistencia. Estos celulares no deben tener disponibilidad de acceso a internet, ni cámara fotográfica y cumplir los aspectos de seguridad de la información que imposibiliten la captura de información confidencial.

41.12. Protocolo de Transferencia de Archivos

Se debe implementar FTP y SFTP con todos los protocolos de seguridad para la transferencia de archivos, adicional a esto deberá tener capacidad de almacenamiento mínimo de 50 GB en caso de copar este almacenamiento EL OFERENTE deberá ampliar la capacidad sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

41.13. Sanciones por Incumplimiento de ANS

LA PREVISORA S.A. aplicará sanciones a EL PROVEEDOR por un incumplimiento de uno o varios indicadores, por lo que se sancionará mediante descuento del valor facturado mensual y hasta el 20% del total de la factura, así:

Nombre y descripción del ANS (Propuesto)	Unidad de medida	Requisito mínimo	Fórmula	Descuento por incumplimiento
Nivel de servicio: Porcentaje de llamadas atendidas por agentes antes de 20 segundos. El 80% de las llamadas deben responderse en máximo 20 segundos.	Porcentaje	80/20	Total, de llamadas atendidas antes de 20 segundos en el período evaluado / Total de llamadas atendidas en el período evaluado	Se aplicará un descuento del 15% sobre el valor del servicio In-Bound
Nivel de atención: Porcentaje de llamadas atendidas por el agente. Del volumen de llamadas recibidas el 95% deben ser contestadas.	Porcentaje	95%	Porcentaje de llamadas atendidas en el período evaluado / Total de llamadas recibidas en el período evaluado	Se aplicará un descuento del 15% sobre el valor del servicio In-Bound
Tiempo de Retención: Tiempo promedio de espera (hold) del agente para continuar con la atención del cliente.	Segundos	Máximo 45 segundos	Tiempo promedio en hold en el período evaluado	Se aplicará un descuento del 15% sobre el valor del servicio In-Bound
Duración de las llamadas: Tiempo promedio de duración de la comunicación del cliente con el agente, incluyendo documentación.	Segundos	Teniendo en cuenta AHT por cola	Tiempo promedio de conversación en el período evaluado	Se aplicará un descuento del 15% sobre el valor del servicio In-Bound

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Nombre y descripción del ANS (Propuesto)	Unidad de medida	Requisito mínimo	Fórmula	Descuento por incumplimiento
Tipificación de llamadas: Todas las llamadas que ingresen a la operación deben ser tipificadas en el Módulo de Gestión que utilice el PROVEEDOR.	Porcentaje	100% sin excepción	100% sin excepción	Se aplicará un descuento del 0.20% sobre el valor de la factura (por evento)
Grabación de llamadas: Tiempo de envío de las llamadas solicitadas por la Previsora.	Horas	Máximo 3 horas si la grabación es inferior a un mes - Máximo 6 horas corridas Mayor a 1 mes - 12 horas corridas Mayor a 6 meses - 2 días hábiles	Máximo 3 horas si la grabación es inferior a un mes - Máximo 6 horas corridas Mayor a 1 mes - 12 horas corridas Mayor a 6 meses - 2 días hábiles	Se aplicará un descuento del 0.15% sobre el valor de la factura (por evento)
Rotación de Personal no deseado: Porcentaje de rotación mensual de los Agentes asignados al servicio. (Rp = #Retiros no deseados/ # planta inicial)	Porcentaje	Máximo 3%	Retiros en el período evaluado no deseado / número de planta inicial del período evaluado	1% sobre el valor total de la factura
Formación del Personal: se debe realizar pruebas de conocimiento mínimo de manera mensual a toda la operación incluyendo a los agentes, supervisores, capacitador, calidad, y colaboradores que estén en contacto	Certificación	Se debe garantizar un indicador del 95% basado en el promedio total de las calificaciones y este será	Se debe garantizar un indicador del 95% basado en el promedio total de las calificaciones y este será el indicador mensual obtenido	1% sobre el valor total de la factura

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Nombre y descripción del ANS (Propuesto)	Unidad de medida	Requisito mínimo	Fórmula	Descuento por incumplimiento
con el cliente.		el indicador mensual obtenido		
Mensajes de SMS: Envío de mensajes de texto para clientes de la Previsora, sin importar el número de mensajes.	Horas	Máximo 24 horas hábiles	Máximo 24 horas hábiles a partir de la recepción de la base	15% sobre el valor del servicio de SMS
Auditoría diaria de llamadas: Escucha de llamadas de entrada y salida de forma aleatoria tanto voz como datos. Calidad error crítico	Porcentaje	99%	Total, de errores detectados en la auditoría de las llamadas del período evaluado / Total de llamadas auditadas del período evaluado	1.5% sobre el valor total de la factura
Auditoría diaria de llamadas: Escucha de llamadas de entrada y salida de forma aleatoria tanto voz como datos. Calidad error no crítico	Porcentaje	96%	Total, de errores detectados en la auditoría de las llamadas del período evaluado / Total de llamadas auditadas del período evaluado	1.5% sobre el valor total de la factura
Auditoría de los canales de atención: Escucha de llamadas de entrada y salida de forma aleatoria tanto voz como datos.	Porcentaje	4%	Se debe auditar el 4% de las interacciones ingresadas en el mes por los diferentes canales de atención	1% sobre el valor total de la factura
Entregables periódicos: Backups de información	Número	Mínimo mensual	Se debe garantizar la entrega de los informes solicitados por Previsora en los tiempos estipulados para cada uno de los entregables	0.2% para cada elemento sobre el valor total de la factura.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Nombre y descripción del ANS (Propuesto)	Unidad de medida	Requisito mínimo	Fórmula	Descuento por incumplimiento
Oportunidad y calidad en Informes	Porcentaje	95%	Cantidad de informes solicitados en el mes / cantidad de informes presentados con errores y/o con retrasos	0.2% sobre el valor total de la factura
Nivel de servicio: Porcentaje de interacciones atendidas por agentes antes de 30 segundos. El 70% de las interacciones deben responderse en máximo 30 segundos.	Porcentaje	70/30	Total, de interacciones atendidas antes de 30 segundos en el período evaluado / Total de interacciones período evaluado	Se aplicará un descuento del 10% sobre el valor del servicio de WhatsApp
Nivel de atención: Porcentaje de interacciones atendidas por el agente. Del volumen de interacciones recibidas el 98% deben ser contestadas.	Porcentaje	98%	Porcentaje de interacciones atendidas en el período evaluado / Total de interacciones recibidas en el período evaluado	Se aplicará un descuento del 10% sobre el valor del servicio WhatsApp
Whatsapp duración de las interacciones: Tiempo promedio de duración de la comunicación del cliente con el agente, incluyendo documentación.	Segundos	Teniendo en cuenta AHT por cola o proceso	Tiempo promedio de interacción en el período evaluado	Se aplicará un descuento del 15% sobre el valor del servicio de WhatsApp
Cumplimiento ANS de acuerdo con cada campaña de salida	Horas	Mensual	Se debe realizar la entrega de la gestión en los tiempos definidos para cada una de las campañas a realizar	5% sobre el valor de la campaña de salida incumplida
Disponibilidad del servicio IVR	Porcentaje	100%	El 100% de la funcionalidad	1% sobre el valor total de la factura

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Nombre y descripción del ANS (Propuesto)	Unidad de medida	Requisito mínimo	Fórmula	Descuento por incumplimiento
Nivel de servicio del IVR: Volumen de transacciones atendidas por el Robot antes de 10 segundos.	Segundos	Máximo 10 seg	Máximo 10 seg	2% sobre el valor del servicio Voice Bot
Nivel de abandono del IVR: Porcentaje máximo de transacciones abandonadas por el Robot.	Porcentaje	Máximo 3%	Máximo 3% sobre el total de transacciones	2% sobre el valor del servicio Voice Bot
Envío mails: Tiempo máximo de envío desde que la previsora haga la solicitud	Horas	12 horas corridas	12 horas corridas a partir de la recepción de las bases	15% sobre el valor del servicio de mail
Radicación PQR Entes de Control: Tiempo máximo de radicación de PQR recibidos a través de los Entes de Control.	Horas	12 horas corridas	12 horas corridas a partir de la recepción de la solicitud	1% sobre el valor total de la factura
Procedencia de PQR's: Se aceptarán sólo hasta 2 quejas procedentes, es decir, a favor del consumidor financiero, por atención derivada del contact center	Unidad	Máximo 2	Máximo 2	1% sobre el valor total de la factura
Atención de PQR's: se debe garantizar que las PQR's que atiende el grupo Back Office no se responderán por fuera de los tiempos establecidos en el procedimiento interno del SAC	Días	0 días	0 días	0.5% sobre el valor total de la factura (por evento)

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Nombre y descripción del ANS (Propuesto)	Unidad de medida	Requisito mínimo	Fórmula	Descuento por incumplimiento
Gestión de correos: Tiempo máximo de gestión de los correos recibidos en la cuenta corporativa de la compañía.	Horas	24 horas corridas	24 horas corridas a partir de la recepción de la información	0.5% sobre el valor total de la factura
Tickets generados: Respuesta a ticket generados por la Previsora. De acuerdo con el numeral 7.6.3 FUNCIONALIDAD PARA EL REPORTE DE TICKETS – HELP DESK Prioridad crítica Prioridad alta Prioridad media	Horas	Crítica - 2 horas corridas Alta 4 horas corridas Media 24 horas corridas	Crítica - 2 horas corridas Alta - 4 horas corridas Media - 24 horas corridas	0.5% para cada elemento sobre el valor del servicio impactado
Indisponibilidad del Sistema: se debe realizar controles de validación al funcionamiento de las líneas habilitadas y los sistemas de información para el contacto telefónico o a través de los diferentes canales. En el caso de detectar caída en el servicio de comunicación se debe informar inmediatamente por correo electrónico y llamada telefónica a las Gerencia de Servicio, activando el plan de contingencia para estos eventos. La caída del servicio por más de 30	Minutos	Máximo 30 minutos	Máximo 30 minutos	Duración hasta 30 minutos – 1% hasta 2 horas – 3% más de 2 horas y hasta 24 horas – 6% más de 24 horas el 10%

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Nombre y descripción del ANS (Propuesto)	Unidad de medida	Requisito mínimo	Fórmula	Descuento por incumplimiento
minutos exceptuando caso fortuito o fuerza mayor y en donde se compruebe la responsabilidad del proponente, generará sanción.				

Dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes el oferente deberá compartir la factura en la cual se relacionen los indicadores del mes inmediatamente anterior. En esta entrega el contratista deberá presentar sus observaciones referentes al incumplimiento de las obligaciones y/o ANS. En caso de que se requiera realizar una sesión con el fin de identificar la viabilidad de la aplicación de la multa esta se citara durante los siguientes tres (3) días hábiles a la recepción de la factura.

41.14. Recurso humano

El personal mínimo requerido para soportar las actividades a desarrollar en la operación del Contact Center de LA PREVISORA S.A. está definido por el número de estaciones, turnos de trabajo y disponibilidad de la infraestructura tecnológica disponible, así como los grupos de trabajo o asesores destinados para la prestación de los servicios.

Rol	Tipo
Un (1) Gerente o ejecutivo de cuenta	No exclusivo
Un (1) Jefe de operaciones	Exclusivo
Supervisor Senior de acuerdo con la tabla de ratios	Exclusivo
Supervisor Junior de acuerdo con la tabla de ratios	Exclusivo
Auditor de calidad de acuerdo con la tabla de ratios	Exclusivo
Formador de acuerdo con la tabla de ratios	Exclusivo
Operadores, asesores o agentes telefónicos	Exclusivo
Un (1) Asesores de ventas	Exclusivo
Tres (3) Asesores de contingencia	Exclusivo
Un (1) Ingeniero de desarrollo y soporte tecnológico	Exclusivo
Un (1) Analista de Datos (Data mining y Business Intelligence)	Exclusivo

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensor@previsora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

41.15. Perfiles

Gerente o ejecutivo de cuenta: Profesional en Ingeniería Industrial, Ingeniería electrónica, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Financiera, Administración de Empresas, y/o carreras afines con especialización y/o maestría en campos de gerencia o dirección de proyectos. Debe contar con capacidades técnicas que le permitan gestionar actividades de análisis y administración. Será el encargado de gestionar el proyecto por parte de EL OFERENTE y será el único interlocutor en asuntos de logística, administrativos y financieros.

Mínimo tres (3) años de experiencia en administración, coordinación y gerencia de proyectos de Contact Center.

Jefe de Operación: Profesional de Administración de Empresas, Mercadeo, Ingeniería Industrial, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa y/o en carreras afines, será el encargado de coordinar y velar por el correcto funcionamiento del Contact Center, responsable de controlar y gestionar al equipo.

Mínimo dos (2) años de experiencia en coordinación de operaciones de Contact Center, servicio al cliente y mínimo un (1) año en el sector asegurador

Supervisor Senior: Tecnólogo o profesional en formación de Seguros, Finanzas y Comercio, Contaduría, Mercadeo, Administración de Empresas, Administrador Público, Economía, Ingeniería Industrial, Ingeniería Financiera o similares.

Mínimo un (1) año de experiencia como supervisor en servicio al cliente para Contact Centers en procesos de ventas, outbound o inbound preferiblemente en el sector asegurador, con buen manejo de programas ofimáticos y conocimientos en contact center.

Supervisor Junior/ Auditor de Calidad/ Formador: Técnico o estudiante de sexto semestre en delante (aprobado quinto semestre) de carreras en Seguros, Finanzas y Comercio, Contaduría, Mercadeo, Administración de Empresas, Administrador Público, Economía, Ingeniería Industrial, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa y/o carreras afines.

Mínimo un (1) año de experiencia en contact center y servicio al cliente como personal de back office o supervisor, con buen manejo de programas ofimáticos y conocimientos en contact center.

Operadores, asesores o agentes telefónicos/Contingencias: Bachiller o estudiante en formación profesional, técnica o tecnológica de cualquier campo.

Mínimo un (1) año de experiencia laboral preferiblemente en servicio al cliente. Buen Manejo de PC y programas básicos. Fluidez verbal, adecuada pronunciación, dicción y vocabulario, buena presentación personal, Deseable con conocimientos en seguros (Técnicos) y cualquier otra, definida

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
- 6 @SomosPREVISORA

por La Previsora S.A. y acordada con **EL OFERENTE** durante el transcurso de la ejecución del contrato, que sea requerida para la correcta prestación de los servicios.

Nota: por lo menos un recurso, deberá tener conocimientos en lenguaje de señas, de manera que, en caso de recibir solicitudes de clientes en condición de discapacidad, se posible atenderlas efectivamente a través del canal videollamada.

Asesores de Ventas: Bachiller o estudiante en formación profesional, técnica o tecnológica de cualquier campo. Mínimo un (1) año de experiencia laboral en ventas. Buen Manejo de PC y programas básicos. Fluidez verbal, adecuada pronunciación, dicción y vocabulario, buena presentación, habilidades de persuasión, y cualquier otra definida por **LA PREVISORA S.A.** y acordada con **EL OFERENTE** durante el transcurso de la ejecución del contrato, que sea requerida para la correcta prestación de los servicios

Ingeniero de Desarrollo y Soporte Tecnológico: Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones, Industrial y/o carreras afines con conocimientos en los diferentes lenguajes de desarrollo acorde a las tecnologías de software de **EL OFERENTE**.

Mínimo dos (2) años de experiencia como ingeniero de desarrollo y conocimientos de integraciones Web Service.

Analista de Datos (Data Mining – Business Intelligence): Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones, Industrial, Economía, Administración de Empresas y/o carreras afines. Mínimo 2 años de experiencia como analista de datos, procesos de integración de datos, uso y conocimientos de modelos estadísticos, modelamiento, dimensionamiento de operación y manejo de herramientas como SQL, Power BI, Einstein Analytics, Excel avanzado, Access, entre otros)

Este analista de datos tendrá como función recopilar limpiar e interpretar conjuntos de datos a fin de que se traduzca en información útil para el negocio a través de informes y/o visualizaciones. Debe contar con competencias matemáticas y de estadística.

Nota: EL OFERENTE deberá adjuntar con su propuesta la carta de compromiso de suministro y disposición del personal solicitado cumpliendo con los perfiles y experiencia requerida para cada uno de ellos; así mismo se compromete a adjuntar las hojas de vida y demás soportes solicitados que pondrá a disposición de **LA PREVISORA S.A.**, para ejecutar el contrato, en caso de resultar seleccionado, en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la publicación del acta de selección.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

41.16. Condiciones para la Administración de Personal a Cargo del Oferente

Se debe garantizar el personal requerido por **LA PREVISORA S.A.** conforme al comportamiento de la línea, el cual puede ser variable teniendo en cuenta las necesidades de la Compañía frente a procesos nuevos, presupuesto, volumen de llamadas o factores que incidan en el dimensionamiento de estos.

Al inicio de la ejecución contractual el proveedor deberá poner a disposición el personal mínimo que soporte la operación de acuerdo con lo descrito en el presente documento; durante el contrato **LA PREVISORA S.A.** podrá determinar la cantidad de agentes o asesores que requiere para la operación, la anterior corresponde a la proyección de la Compañía en crecimiento o decrecimiento de asesores y en los servicios apalancados.

Para las personas que presten los servicios presenciales en las instalaciones de **LA PREVISORA S.A.**, se les suministrará los puestos de trabajo en las oficinas de la compañía, los cuales contarán con la infraestructura física mínima requerida para su operación, (puerto de red, y toma de corriente regulada). Las demás herramientas (computador, software, soporte técnico) correrán bajo responsabilidad del **OFERENTE**.

LA PREVISORA S.A. suministrará los elementos de acceso y control a los recursos de información que sean requeridos para la operación.

Todo el personal relacionado deberá ser tenido en cuenta por **EL OFERENTE** para la oferta económica.

El personal que se destine para la ejecución del contrato deberá tener vinculación laboral directa con **EL OFERENTE**, no se aceptará recurso humano que se encuentre vinculado por Cooperativas de Trabajo asociado ni Empresas de Servicios Temporales y/o prestación de servicios.

Por temas de eficiencia de servicio y buscando la calidad y mejores experiencias de nuestros clientes y usuarios **LA PREVISORA S.A.** podrá solicitar el retiro de la campaña del personal que no cumpla los estándares mínimos requeridos para la operación o incumpla recurrentemente con las labores asignadas, esto aplica para el grupo de staff (jefe operación, supervisores, analista de datos, ingeniero, auditor y formador) y agentes.

De la misma manera, para los cambios o rotación del personal sin justa causa que realice **EL OFERENTE**, deberá socializarse previamente con **LA PREVISORA S.A.** para definir la viabilidad y cuantificar el impacto en la operación y/o servicio a nuestros clientes. (Experiencia, calidad, satisfacción, etc).

EL OFERENTE deberá adjuntar con su propuesta la carta de compromiso en la cual acepta la totalidad de las **CONDICIONES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL A CARGO DEL OFERENTE**.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

41.17. Ratios por Asesor

El número de supervisores, auditores y formadores deberá corresponder al equivalente en la siguiente tabla por agentes:

Ratio	Cantidad
Por cada 20 asesores	Un (1) supervisor Senior
Por cada 15 asesores	Un (1) supervisor Junior
Por cada 30 asesores	Un (1) auditor
Por cada 30 asesores	Un (1) formador
Sin ratio	Tres (3) contingencias
Sin ratio	Un (1) jefe de Operación
Sin ratio	Un (1) ingeniero de Soporte y Desarrollo
Sin ratio	Un (1) analista de datos

La cantidad de asesores por ratio contempla a la totalidad de la operación, incluyendo asesores de procesos Back Office o Conmutador.

EL OFERENTE deberá garantizar la totalidad del Staff del personal requerido, para lo cual se deberá tener en cuenta que en el evento de algún ausentismo, **EL OFERENTE** estará en la obligación de suplirlo o reemplazarlo con un personal distinto al asignado dentro del Staff, con el fin de que ejecute las funciones.

EL OFERENTE deberá adjuntar con su propuesta la carta de compromiso en la cual acepta la totalidad de las **CONDICIONES DE RATIOS POR ASESOR**.

41.18. Contratación del Personal

EL OFERENTE estará obligado al pago de la totalidad de sus obligaciones laborales legales y extralegales del personal contratado para desempeñarse en cada una de las tareas previstas de conformidad a sus políticas.

Durante la ejecución del servicio y ante eventuales cambios de personal o necesidades de vinculación nuevas, **EL OFERENTE** deberá garantizar la disponibilidad del personal para iniciar labores en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles luego de identificada la posición.

Para el personal de líderes (staff) se requiere el visto bueno de **LA PREVISORA S.A.**, esto permitirá evaluar si el personal a seleccionar cumple con capacidades y competencias que permitan aplicar a cabalidad el modelo de Experiencia de **LA PREVISORA S.A.**

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

41.19. Contingencias del Servicio

Se deberá disponer de personal de contingencia capacitado para cubrimiento de los puestos de trabajo en caso de presentarse novedades tales como:

- Ausencias.
- Incapacidades.
- Sanciones.
- Permisos.
- Compensatorios.
- Calamidades.
- Demás novedades que puedan surgir dentro de la ejecución contractual.

Las tres (3 agentes) contingencias internas fijas requeridas deberán cubrir la novedad en un tiempo no mayor a cuatro (4) horas y en caso de que no se cubran los puestos por las situaciones antes descritas, se descontará en el pago de la factura proporcional al tiempo de novedad. Es potestad del **OFERENTE** contar con contingencias externas debidamente capacitadas para atender las novedades una vez se superen los tres (3) recursos, en caso de asignarlas, se deberá informar a **LA PREVISORA S.A.** para la correcta verificación del cubrimiento de puesto.

En lo que corresponde a vacaciones, estas se deben cubrir con personal fijo debidamente programado por **EL OFERENTE**, las contingencias **NO** aplican para cubrir este tipo de novedad.

Las contingencias tanto internas como externas no tienen costo alguno para **LA PREVISORA S.A.**, y por tanto ninguna de ellas entrará a contabilizarse dentro de la facturación mensual.

41.20. Dotación de personal

Además de la dotación de ley que le corresponda tanto de vestido como de calzado, **EL OFERENTE** deberá tener en cuenta que:

- Deberá suministrar al personal que trabajará en la operación del Contact Center los respectivos elementos de identificación para su uso al interior de LA PREVISORA S.A. en los casos de servicio presencial.
- Todo el personal deberá portar en un lugar visible los elementos que permitan identificarlos al interior de la organización.
- El proveedor en conjunto con LA PREVISORA S.A., definirán la dotación a entregar en temas de adecuada presentación personal y manejo de marca.

LA PREVISORA S.A. se reserva a verificar el cumplimiento de este requisito normativo.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

41.21. Rotación De Personal

Se debe deberá garantizar máximo un tres por ciento (3%) de rotación de personal no deseado mensual, basado en la totalidad del personal contratado para la operación.

Para efectos del cálculo mensual, se deberá tener en cuenta:

Siendo:

$$Rotación = \frac{B}{((AI + AF)/2)} * 100$$

B: Número de bajas de personal o retiros no deseados.

AI: Asesores Iniciales del periodo, los puestos fijos requeridos para la operación. **AF:** Asesores Finales del periodo, en caso de haberse dado apertura a nuevas posiciones acorde a las necesidades del negocio.

Entiéndase por retiros no deseados aquellos que no tienen que ver con decisiones del servicio o administrativas, sino que se refiere a un retiro voluntario de asesores y/o demás personal contratado por insatisfacción con las condiciones laborales o la carencia de planes de motivación y compensación del equipo.

Ejemplo: En el mes de enero se requería por dimensionamiento cincuenta (50) asesores, pero a mediados de ese mismo mes, se hizo necesario incluir dos (2) asesores más para atender una nueva estrategia comercial. Ese mismo mes, renunciaron dos (2) asesores por cuestiones de insatisfacción con el trabajo.

$$Rotación = \frac{2}{\left(\frac{50 + 52}{2}\right)} * 100 = 3.92$$

41.22. Control de turnos y horario para la prestación del servicio por parte del personal a cargo.

Se debe contar con un sistema de asignación de turnos y creación de mallas para el control del logueo, horarios y validación de puestos efectivos por parte de **LA PREVISORA S.A.** que permita la administración del personal de agentes con las siguientes características:

Control de acceso por roles que permita identificar a cada persona con su código.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Visualización del estado del personal en cualquier situación: (descanso, permiso, almuerzo, etc.).

- Control de entradas y salidas.
- Total de horas trabajadas.
- Generación de reportes diarios y consolidados.
- Activación e inactivación de roles y perfiles.
- Verificación de modo de logueo que dé cuenta de su actividad en el proceso de atención de llamadas.

En caso de que **EL OFERENTE** decida descontarle al personal el tiempo sobre mallas que no fue completado por cualquier circunstancia, **LA PREVISORA S.A.** podrá descontar estos saldos de la facturación mensual previa validación con los soportes de conciliación de factura.

41.23. Demanda de Asesores

Al inicio del contrato el proponente deberá suministrar el mínimo de agentes relacionados a continuación:

Skill	Mínimo
Asesor Out- Bound	7
Asesor In-Bound	44
Asesor Back Office	19
Total	70

Durante la ejecución del contrato LA PREVISORA S.A. podrá determinar la cantidad de agentes que requiere para la operación de acuerdo con la necesidad, el esquema en asesores para cada servicio puede ser diferente, inclusive pueden aumentar o disminuir dependiendo de la demanda y niveles de servicio y siempre que se ajuste al presupuesto definido por LA PREVISORA S.A inicio del contrato y para garantizar la satisfacción, la experiencia y continuidad del conocimiento el proveedor sugerimos migrar al menos el cincuenta por ciento (50%) de la operación actual, exceptuando aquellos agentes que por exámenes médicos no cumplan los parámetros básicos requeridos por el proveedor. Adicionalmente, **LA PREVISORA S.A.** relacionara los agentes que durante su labor se destacaron por su buen desempeño, teniendo en cuenta el perfil y conocimiento.

41.24. Servicios A Cargo Del Grupo: Out-Bound Conmutador

El Contact Center deberá manejar la atención y direccionamiento de llamadas que ingresan al PBX a las áreas y funcionarios correspondientes. Este servicio operará centralizado en Bogotá D.C., para la transferencia a las extensiones de las sucursales que por necesidad del servicio defina la Compañía siempre que se ajuste al presupuesto y a las características de conectividad.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Se debe estar en la capacidad de manejar el directorio de la Compañía en la herramienta CRM y se encargará de actualizar la información de extensiones y directorio interno.

41.25. Mesa De Encuestas Y Gestión Outbound

El servicio de mesa de encuestas y gestión Out bound consiste en realizar encuestas y entregar información a los grupos de interés de la compañía, las cuales pueden ser telefónicas o a través de diferentes herramientas tecnológicas que permitan optimizar el proceso. En el mismo se contemplan las siguientes actividades:

- Realizar las encuestas de satisfacción a clientes, aliados y/o grupos de interés de LA PREVISORA S.A.
- Gestionar invitaciones a eventos.
- Informar a los asegurados sobre el vencimiento de sus pólizas y/o campañas de nuevos productos y servicios.
- Realizar campañas de salida automatizadas para dar información de interés a nuestros clientes.
- Otras campañas de acuerdo con la necesidad de la compañía.

Adicionalmente, se deberá contar con herramientas de encuestas y nanoencuestas para nuestros clientes y usuarios en las diferentes interacciones que se tienen en la compañía (web, telefónico, presencial, entre otros).

A continuación, se relaciona histórico de gestión de marcación dentro de los cuales se encuentran los registros efectivos, no efectivos, equivocados y/o no atendidos.

TMO GENERAL: 0:05:15

Histórico Llamadas Mesa encuestas					
Mes	2020	2021	2022	2023	2024
Enero	5,449	4,293	7,234	7,340	8,379
Febrero	4,880	6,815	4,340	5,764	10,898
Marzo	5,126	3,413	12,825	7,739	6,754
Abril	4,073	4,224	7,400	6,071	8,363
Mayo	3,357	6,062	8,818	6,776	5.053
Junio	-	3,042	7,449	6,501	6.615
Julio	-	5,867	7,665	6,640	
Agosto	-	6,553	3,631	6,277	
Septiembre	-	4,455	7,247	7,419	

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Histórico Llamadas Mesa encuestas					
Mes	2020	2021	2022	2023	2024
Octubre	4,560	6,260	8,594	5,562	
Noviembre	6,358	6,260	8,741	7,882	
Diciembre	3,503	6,260	7,687	6,228	

41.26. Campaña Voicebot:

Cantidad de registros gestionados por medio de este servicio.

Tipología	Can. Registros	% Participación
Efectiva	3640	65%
No efectiva	1934	34%
Sin número registrado	34	1%
Número inválido	1	0%
Total general	5609	100%

41.27. Servicios A Cargo Del Grupo: In-Bound Mesa De Entrada (Servicio General)

El servicio de mesa de entrada consiste en atender las llamadas de los asegurados, aliados, terceros y usuarios que ingresan a través de la línea de atención y/o los diferentes canales disponibles, en el mismo se contemplan las siguientes actividades:

- Atención telefónica inbound.
- Gestión de servicios plan viajero.
- Radicación de siniestros para todos los ramos.
- Atención y radicación de PQR's.
- Brindar información general sobre productos de LA PREVISORA S.A.
- Gestión de servicios de asistencia.
- Consulta y verificación de pólizas.
- Agendamientos de siniestros y casos pendientes. (Agendamiento para devolución de llamadas).
- Atención del chat web, WhatsApp, video llamada o los diferentes canales digitales.
- Video llamadas, incluyendo atención a personas en situación de discapacidad a través de este canal.
- Atención de solicitudes en canales alternativos a implementar.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

A continuación, se relaciona histórico de llamadas de entrada de los procesos detallados en el servicio, incluyendo los agendamientos predictivos internos y de proveedores para devolución de llamadas.

TMO GENERAL: 00:08:00

Histórico de Llamadas Mesa de entrada					
Mes	2020	2021	2022	2023	2024
Enero		10,698	9,170	13,854	14,976
Febrero		8,826	9,285	12,445	11,452
Marzo		9,523	10,335	12,215	10,357
Abril		8,146	9,056	9,088	11,231
Mayo		8,357	9,602	9,134	9.999
Junio		9,005	10,275	9,175	9.800
Julio		9,596	10,850	10,422	10.753
Agosto		10,013	12,082	12,120	
Septiembre		10,524	11,330	11,216	
Octubre	15,997	10,051	8,750	12,478	
Noviembre	15,472	10,071	11,873	13,220	
Diciembre	12,363	9,544	18,631	14,436	

41.28. Mesa De Sarlaft

El servicio de la mesa de Sarlaft consiste en gestionar los procesos de actualización telefónica de formularios de conocimiento de cliente acorde a las políticas de la Compañía y con el estricto manejo de confidencialidad de los datos sensibles que son registrados a través de la línea con la información de nuestros asegurados, funcionarios de la compañía, proveedores y los demás de los cuales se requiera la actualización del precitado formulario. En este servicio se debe dejar registro al cien por ciento (100%) de los casos radicados y realizar el correspondiente seguimiento con las áreas de la Compañía pertinentes en cuyos casos se presenta operación inusual y/o se requiere de soportes adicionales por parte de los asegurados y demás.

A continuación, se relaciona histórico de llamadas Sarlaft incluyen las gestiones de información, casos pendientes y/o formularios actualizados exitosamente.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

TMO GENERAL 00:06:35

Histórico de Llamadas Mesa Sarlaft					
Mes	2020	2021	2022	2023	2024
Enero	719	703	1,549	976	1,339
Febrero	643	922	1,895	1,058	1,413
Marzo	872	928	2,249	1,029	942
Abril	1,085	1,176	1,661	811	1,218
Mayo	1,091	1,635	1,816	969	986
Junio		1,742	1,657	868	883
Julio		1,375	1,871	1,014	1.273
Agosto		1,921	1,881	1,300	
Septiembre		1,357	2,181	1,304	
Octubre	643	1,916	917	1,273	
Noviembre	594	1,329	403	1,269	
Diciembre	551	1,392	1,024	1,494	

41.29. Mesa De Indemnizaciones

El servicio de la mesa de indemnizaciones consiste en atender las llamadas de los tomadores, asegurados, beneficiarios y/o terceros afectados en donde se solicita información sobre el estado de la reclamación, lo cual implica informar acerca de los procesos de reparación en autos, procesos de pago para todos los ramos, documentación pendiente, gestión de los servicios de vehículo de reemplazo, escalamiento de casos internos con los funcionarios cuando se requiera, seguimiento de los mismos, entre otros relacionados con el trámite de indemnización.

A continuación, se relaciona histórico de llamadas del servicio de indemnizaciones incluyen las gestiones de información, escalamiento y seguimiento de casos.

Llamadas Mesa de Indemnizaciones					
Mes	2020	2021	2022	2023	2024
Enero	2,232	480	541	2,947	2,684
Febrero	1,808	641	618	2,769	2,050
Marzo	1,724	683	705	2,953	1,889
Abril	1,086	532	611	2,413	2,572
Mayo	1,332	545	685	2,818	2.243
Junio		711	680	2,693	2.105
Julio		825	679	2,500	2.869
Agosto		713	671	3,211	
Septiembre		668	720	3,064	

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Llamadas Mesa de Indemnizaciones					
Octubre	527	600	2,918	3,112	
Noviembre	551	698	1,296	2,929	
Diciembre	602	633	3,607	2,391	

41.30. Asesores Back Office

Este servicio consiste en brindar apoyo en la ejecución de actividades que por su operatividad son necesarias para atender las solicitudes de clientes internos y externos tales como: apoyo en sucursales prestando servicios de cotizaciones, cartera, atención al público, apoyo asistencia, entre otros, de acuerdo con la necesidad de **LA PREVISORA S.A.**; apoyo en el proceso integral de atención de PQR's (Radicación, trámite, seguimiento, respuestas), entre otros.

41.31. Mesa De Ventas

El servicio de la mesa de ventas consiste en gestionar procesos de venta telefónica en los productos que **LA PREVISORA S.A.** disponga y emitir los productos en los sistemas de información de la Compañía, en el mismo se contemplan las siguientes actividades:

- Realizar la cotización de los productos que LA PREVISORA S.A. disponga al proveedor para la venta, en los aplicativos destinados para tal fin y acorde a las políticas internas.
- Realizar gestión comercial de asesoría y seguimiento a los prospectos de venta, garantizando un cumplimiento en la conversión del tres por ciento (3%) para ventas inbound a través de leads que la compañía active o a solicitud del cliente.
- Efectuar las llamadas a lugar para cierre de casos y recaudo de cartera.
- Emitir las pólizas en los sistemas de información que apliquen según el ramo, acogiendo las políticas internas en términos de documentación, conocimiento del cliente, valoración de riesgos, entre otras, y velar por la entrega adecuada del documento y condiciones a los asegurados.
- Para los ramos no autorizados de venta y cotización en el Contact Center, se deberán escalar los casos a las sucursales a nivel nacional y realizar el respectivo seguimiento.
- Para la prestación del servicio, el proveedor deberá garantizar el Certificado de Idoneidad en Seguros Para los agentes que atiendan este servicio
- Se deberá realizar auditoria al cien por ciento (100%) de los casos atendidos mediante la tipología de ventas.
- En este servicio, se deben contemplar comisiones y/o incentivos por ventas, que incluya además los aceleradores pertinentes que permitan mejorar la gestión.
- Ventas outbound o telemarketing, pendiente por implementar, pero se debe contemplar dentro los proyectos de corto plazo de la Compañía.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- El proceso de cotizaciones web contempla para el ramo de autos y generales. Se deberá estar en capacidad de incorporar en los servicios de ventas al personal calificado con habilidades y técnicas que garanticen el porcentaje de ventas requerido por LA PREVISORA S.A., el cual puede ser variable conforme a las condiciones del mercado y estrategias internas.

41.32. Cotizaciones web.

Hace referencia a las cotizaciones recibidas mediante la página web de la Compañía, las cuales se gestionan de manera completa en el Contact Center hasta el proceso de venta.

41.33. Cotizaciones gestión correo.

Hace referencia a las cotizaciones recibidas a través de la línea de servicio, las cuales se escalan con las sucursales de la Compañía y de las mismas se realiza el respectivo seguimiento.

A continuación, se relaciona histórico de cotizaciones gestionadas desde esta mesa.

TMO GENERAL: 00:07:50
Porcentaje de conversión: 4.25%

Cotizaciones					
Mes	2020	2021	2022	2023	2024
Enero		319	788	783	50
Febrero		391	796	621	78
Marzo		413	835	352	139
Abril		353	615	467	140
Mayo		325	673	394	134
Junio		301	599	497	109
Julio		440	540	331	91
Agosto		541	584	336	
Septiembre		504	743	333	
Octubre	311	532	647	224	
Noviembre	311	767	176	242	
Diciembre	337	694	898	88	

41.34. Back Office y Atención Presencial

Para el servicio de back office y atención presencial se destinarán recursos a necesidad de **LA PREVISORA S.A.** en las sucursales y/o áreas que defina la Compañía. Se deberá garantizar la medición de la productividad de sus recursos, para apoyar de manera efectiva los procesos y

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

requerimientos de servicio, así mismo, deberá garantizar el correcto seguimiento tanto de sus entregables en calidad y cumplimiento, así como de los asuntos netos de administración de personal.

41.35. Back Office Senior

Para el servicio de back office se destinarán agentes a necesidad de LA PREVISORA S.A. en las sucursales a nivel nacional y/o áreas que defina la Compañía. El salario para este grupo de agentes deberá ser un cincuenta por ciento (50%) adicional sobre el salario del Back Office.

Por otra parte, en lo que corresponde al servicio back office para la gestión de PQR ´S, a continuación, se presentan las cifras por ítem y casuística de trámite.

Gestión de PQR ´S				
PQR ´S Soat, Vida y AP				
Nombre del Proceso	Tiempo promedio x caso (Min)	Promedio casos x día	Tiempo promedio Total	Promedio ocupación al día
Respuestas y cierres (junta de calificación)	0:17:40	15	4:24:30	55.10%
Base notificaciones judiciales	0:10:00	4	0:40:00	8.33%
Validación, creación y cierre de casos SFC DCF	0:19:50	5	1:35:12	19.83%
Gestión de respuestas y cierres PQR ´S				
Nombre del Proceso	Tiempo promedio x caso (Min)	Promedio casos x día	Tiempo promedio Total	Promedio ocupación al día
Radicación casos en el sistema PQR	0:11:04	12	2:07:16	26.5%
Seguimientos-Ampliación de Información	0:12:26	2	0:20:43	4.3%
Respuestas y cierres de PQR en primer contacto	0:07:50	6	0:48:58	10.2%
Gestión Exclusiva Derechos de Petición				
Nombre del Proceso	Tiempo promedio x caso (Min)	Promedio casos x día	Tiempo promedio Total	Promedio ocupación al día
Cierres PQR – DP	0:06:00	45	4:30:00	56.3%
Generación de alertas en CRM	0:00:40	50	0:33:20	6.9%
Administración Correo Contáctenos				

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Nombre del Proceso	Tiempo promedio x caso (Min)	Promedio casos x día	Tiempo promedio Total	Promedio ocupación al día
Administración de correo	0:02:05	183	6:21:46	79.54%
Radicación PQR (Solicitudes)	0:12:29	11	2:14:12	27.96%
Radicación y trámite de PQR ´S				
Nombre del Proceso	Tiempo promedio x caso (Min)	Promedio casos x día	Tiempo promedio Total	Promedio ocupación al día
Radicación DP	0:16:33	5	1:14:28	15.52%
Ampliación de Información de casos	0:10:47	3	0:35:57	7.49%
Respuestas y cierres DP	0:09:38	10	1:33:55	19.57%

41.36. Correos electrónicos

A continuación, se relacionan la cantidad de correos electrónicos recibidos actualmente en la compañía para gestión del Back Office.

Correos electrónicos			
Mes	2022	2023	2024
Enero	696	18,059	18,094
Febrero	847		14,929
Marzo	964		17,915
Abril	765	18,992	17,639
Mayo	860	16,802	18,031
Junio	932	17,554	17,526
Julio	833	17,425	21,341
Agosto	1,076	18,630	
Septiembre	911	18,900	
Octubre	976	18,132	
Noviembre	1,016	18,432	
Diciembre	990	16,892	

41.37. Chat - Chat Bot

Se discrimina el histórico de las interacciones del Chat y Chat Bot de los procesos detallados en el servicio.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Histórico de interacciones de Chat Bot						
Mes	2022		2023		2024	
	Chat Bot	Chat	Chat Bot	Chat	Chat Bot	Chat
Enero	695	826	1,890	2,545	9,432	5,271
Febrero	678	821	1,818	2,504	6,724	4,208
Marzo	772	912	1,084	2,971	6,689	2,572
Abril	738	757	1,099	2,359	5,905	1,921
Mayo	719	882	2,216	5,833	5,359	1,283
Junio	686	1,011	2,228	5,451	4,659	1,019
Julio	495	1,290	3,984	5,300	2,494	710
Agosto	868	1,311	3,568	5,371		
Septiembre	1,158	1,475	3,327	4,981		
Octubre	1,190	225	4,793	4,709		
Noviembre	1,799	3,031	8,056	4,456		
Diciembre	2,645	4,689	10,489	5,364		

41.38. WhatsApp

Se discriminan el histórico de las interacciones del WhatsApp y Bot de los procesos detallados en el servicio.

Histórico de interacciones del WhatsApp				
Mes	2023		2024	
	Bot	Paso a asesor	Bot	Paso a asesor
Diciembre	475	477		
Enero			182	2,151
Febrero			1,792	1,768
Marzo			2,154	1,464
Abril			2,370	1,308
Mayo			1,468	1,197
Junio			1,641	788
Julio			1,045	505

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android e iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

41.39. Disposición De Asesores Conforme A Servicios Requerido

A continuación, se presenta la disposición de asesores sugerida conforme a los servicios requeridos por **LA PREVISORA S.A.** al inicio del contrato:

Servicios	Ubicación – Sucursal	Asesores Out-Bound	Asesores In-Bound	Asesores Back Office
Conmutador	Contact Center	3		
Mesa de Encuestas		5		
Mesa de Entrada			28	
Mesa de Sarlaft			5	
Mesa de Indemnizaciones			6	
Mesa de Ventas				1
Back Office PQR ´S	Casa Matriz Previsora Bogotá			4
	Contact Center			11
Back Office Asistencia	Casa Matriz Previsora Bogotá			1
Back Office Indemnizaciones	Casa Matriz Previsora Bogotá			4
Back Office Senior	Casa Matriz Previsora Bogotá			2
Total por tipo de asesor		8	39	23

La anterior relación podrá variar conforme a las proyecciones de crecimiento de la Compañía y los nuevos procesos a incorporar en la operación, así como las necesidades a partir de dimensionamientos.

41.40. TIEMPO MEDIO OPERATIVO (TMO)

El proponente deberá estar en la capacidad de cumplir los ANS de Tiempo Medio de Operación para cada una de las colas y/o servicios. Para el personal nuevo en proceso de aprendizaje en el primer mes no se tendrá en cuenta el estricto cumplimiento de los ANS.

41.41. Horario De Los Servicios

El Contact Center debe prestar sus servicios durante las veinticuatro (24) horas del día, de lunes a domingo, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Algunos servicios mantendrán horario de oficina como lo son procesos back office y/o presenciales, así como la mesa de indemnizaciones y

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Sarlaft. No obstante, se deberá estar en capacidad de ajustar los horarios y sus recursos conforme a los requerimientos de **LA PREVISORA S.A.**

- Mesa de entrada: 7/24 (El horario de 24 puede ajustarse en cualquier momento y pasar a un horario de 7 a.m. a 7 p.m.).
- Mesa de Sarlaft: 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Mesa de Indemnizaciones: 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Conmutador: 7:00 a.m a 6:00 p.m.
- Encuestas: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Cotizaciones: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Back Office: 7:00 a.m a 7:00 p.m. (Distribuido en turnos).
- Back Office In house: 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Distribuido en turnos).

41.42. Obligaciones Para El Funcionamiento De La Operación Y Servicios

El Contact Center tendrá la responsabilidad de atender y dar a conocer información acerca de los servicios y productos de **LA PREVISORA S.A.** a los diferentes grupos de interés como: asegurados, beneficiarios, proveedores, intermediarios (aliados estratégicos) y en general a todas las personas naturales y jurídicas que lo soliciten.

El Contact Center deberá estar en capacidad de recibir y realizar el registro de todas las llamadas de tipo informativo, quejas, reclamos o sugerencias, derechos de petición, manejo de cartera, y en general todos los servicios que se estipulan en esta invitación y otros que **LA PREVISORA S.A.** considere necesarios en desarrollo del objeto de la presente invitación.

El Contact Center es el punto de entrada de clientes, usuarios y/o ciudadanos en **LA PREVISORA S.A.**, por lo tanto, deberá estar compuesto por los recursos necesarios que gestionan la relación con el cliente y deberá utilizar métodos de comunicaciones tales como el teléfono, e-mail, web, video, chat, mensajes de texto, contactos personales, buzones electrónicos o digitales, entre otros.

Para atender las necesidades de la Compañía, se requiere que el Contact Center preste los servicios de conformidad con las indicaciones que establezca **LA PREVISORA S.A.**, incluyendo los nuevos servicios que se requieran implementar, los cuales estarán contemplados en el presupuesto de acuerdo con la necesidad.

Toda modificación, actualización, implementación y/o reestructuración de alguno de los procesos del Contact Center tanto operativo, tecnológico y humano debe ser previamente consultado, revisado y autorizado por **LA PREVISORA S.A.**

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

41.43. Software De Gestión Y Bases De Datos

Utilizar para el desarrollo de la labor sus propios equipos y software, con la cantidad de licencias de sistema operativo y demás software que se requiera para una completa funcionalidad, así mismo deberá estar en la capacidad de ampliar sus requerimientos técnicos y funcionales para una correcta prestación de los servicios, acorde al número de agentes, servidores, supervisores y coordinadores del proyecto. De este último se debe garantizar su efectividad en control de llamadas y atención de reclamos. Igualmente debe garantizar la flexibilidad suficiente para generar los informes requeridos.

Se deberá garantizar la protección contra virus en los computadores (PCS) clientes como en los servidores si fuere del caso, con licencias actualizadas en versiones y legales. Adicional deberá:

Generar estadísticas y reportes con la periodicidad de entrega requerida para los diferentes servicios prestados en el Contact Center, generar seguimiento a la solución de reclamos y almacenamiento de las causales para reportes estadísticos.

- Todos los informes y estadísticas generados deberán ser generados en línea y de manera obligatoria, poder visualizarse en tiempo real dotar de usuarios para consulta a los funcionarios que **LA PREVISORA S.A.** designe por medio de navegadores, así mismo, se deberán generar en diferentes formatos, como: archivos planos, .txt, archivos .csv, archivos .xls, entre otros.
- El software de gestión (CRM) debe generar registro histórico de todos los reclamos y solicitudes de servicio o de información. Almacenar la solicitud del cliente, aclaraciones, respuestas, acuerdos o cualquier comunicación, incluyendo el canal por donde se recibió, operador que lo recibe, quien lo radica, la fecha y hora del mismo. Esta información deberá estar disponible para consulta en línea por el tiempo de duración del contrato.
- El software deberá incorporar metodologías workflow para dirigir los reclamos y solicitudes que no pueden ser solucionados por los operadores, a las áreas especializadas de **LA PREVISORA S.A.**, para lo cual se podrán crear los usuarios requeridos para tal fin, por parte de la Compañía y no generará costo alguno adicional. El direccionamiento debe ser automático y dependerá del tipo de requerimiento.
- Proveer las facilidades para la respuesta al cliente de acuerdo con los estándares que se establezcan. Mecanismos para responder vía teléfono, Chat, Chat-Bot, WhatsApp Internet, o correo escrito, almacenando y permitiendo la consulta del texto de radicación, de los textos durante la investigación y comentarios o acciones tomadas por **LA PREVISORA S.A.**
- Se deberá contar con herramientas de desarrollo que le permitan diseñar interfaces personalizadas, de acuerdo, con los requerimientos definidos por **LA PREVISORA S.A.** para cada uno de los servicios a desarrollarse.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- Suministrar el software requerido e integrado del sistema de gestión de llamadas o CRM, para el envío de mensajes de texto, de manera individual y/o masiva, a los clientes y/o usuarios de los diferentes servicios ofrecidos en el Contact Center. Deberá guardarse registro e histórico de cada mensaje enviado con sus respectivos datos asociados como fecha y hora, datos del cliente, etc.
- Proveer herramientas de monitoreo en línea del estado de la Operación del Contact Center, paneles de estado y monitoreo de pantalla en un 100% de todos los equipos de cómputo de la operación. La herramienta de monitoreo de pantalla deberá ser útil para efectos de seguimiento y control a la operación en casos en donde se deba consultar histórico de registro, por lo tanto, el requerimiento deberá contemplar el repositorio de esta información con una periodicidad mínimo semestral.
- Durante la ejecución del contrato con una periodicidad semestral, se deberá suministrar, sin costo alguno a **LA PREVISORA S.A.**, la estructura de la base de datos con la totalidad de la información y la herramienta que permita el manejo de la información en cuanto a ingreso consulta y generación de reportes.
- Actualizar la base de datos de clientes, intermediarios, proveedores y aquellas que la compañía considere convenientes, mediante procesos de minería de datos, información recibida mediante llamadas inbound-outbound y aquellos que **LA PREVISORA S.A.** y el Contact Center considere pertinentes y vayan en beneficio de la Compañía. El Contact Center deberá presentar informes de los datos y los registros actualizados en el periodo que **LA PREVISORA S.A.** defina, como mínimo de manera mensual, con el fin de llevar el control de estas y generar campañas corporativas que beneficien a la entidad. Esto se deberá realizar con arreglo a la normatividad vigente, en especial la que sea pertinente respecto de protección de datos personales.

41.44. Desarrollos Tecnológicos

Se deben realizar los desarrollos que solicite **LA PREVISORA S.A.** durante la vigencia del contrato relacionados con el mejoramiento de la operación, implementación de nuevos servicios, creación de encuestas, formularios, entre otros, sin que esto genere costos adicionales, los mismos, deberán realizarse a través de plataformas flexibles, que permitan diseñar interfaces personalizadas y ajustadas a las necesidades de los procesos requeridos por la Compañía.

Se deberá suministrar el software requerido e integrado del sistema de gestión de llamadas o CRM para el manejo de la información de productos y servicios prestados a través del Contact Center, en el mismo se deben parametrizar funcionalidades tales como construcción de la base de datos, facilidades de actualización y desarrollo de nuevos procesos y contemplando los parámetros suficientes de seguridad de la información a logear y registro de usuarios ilimitados con roles y perfiles estructurados conforme a las necesidades de los procesos y servicios.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Todos los desarrollos deberán concebirse bajo estrategias omnicanalidad y experiencia de cliente, que permita garantizar información en línea y el detalle unificado de las diferentes interacciones de clientes a través de los diferentes canales disponibles, de conformidad al servicio del Contact Center y los desarrollos front y back que compondrán a la operación.

Para cualquier solicitud de desarrollos, el proveedor deberá informar durante los tres (3) días hábiles siguientes los tiempos de implementación y puesta en producción.

41.45. Desarrollo De Guiones De La Operación

Se deben desarrollar los formularios de recepción, registro, tipificación y seguimiento de los servicios requeridos para los procesos, que incluyan dentro de sus funcionalidades la generación de reportes, el envío de correos automáticos, envío de mensajes de texto integrados, consulta en CRM, relación con el ID de las llamadas, entre otros, y de conformidad a las necesidades de **LA PREVISORA S.A.**

Todos sus desarrollos deberán cumplir con las normas existentes y aquellas que las modifiquen o se expidan respecto de las condiciones o características de las actividades propias de atención al cliente en Contact Centers y de propiedad intelectual; especialmente, a los lineamientos y marco regulatorio señalados por la Superintendencia Financiera de Colombia, los cuales son concernientes a los servicios tecnológicos en la circular 042 de 2012 y demás normas aplicables. Los aplicativos que deba utilizar el contratista durante el desarrollo del contrato deben integrarse con los aplicativos de **LA PREVISORA S.A.** de conformidad a las necesidades de **LA PREVISORA S.A.**

41.46. Guiones Y Formularios Para Servicios Del Grupo: Out - Bound

- **Directorio de conmutador:** funcionalidad de consulta y actualización de directorio de conmutador conforme a la información que entregue **LA PREVISORA S.A.** de áreas, funcionarios y extensiones a nivel nacional.
- **Encuestas de Salida:** formularios mediante cargabases para la ejecución de encuestas de satisfacción y otras campañas a necesidad de **LA PREVISORA S.A.**, que permitan captura de la información, integridad de esta, generación de reportes y sincronización de la posible actualización de datos con llamadas de encuestas, con la base de datos de llamadas entrantes.
- Los demás formularios de registro y tipificación que sean necesarios para la prestación de los servicios requeridos por **LA PREVISORA S.A.** y que surjan durante la ejecución del contrato.

41.47. Guiones Y Formularios Para Servicios Del Grupo: In- Bound

- **Información general, verificación de pólizas:** formulario de registro, trámite y tipificación de información general y validación de pólizas, que incluya la descripción del servicio ofrecido, su resultado e información complementaria.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- Servicios de asistencia: formulario de registro, tramite información y tipificación de los servicios de asistencia gestionados a través del Contact center con el proveedor de asistencia correspondiente.
- Formulario de actualización **SARLAFT**: deberá contener los componentes principales del formulario físico y/o digital definido por **LA PREVISORA S.A.** y el mismo comprenderá el proceso mediante tiquetera para las respectivas autorizaciones por parte de los niveles II para la revisión de la información suministrada por los asegurados (cuando aplique), así mismo, comprenderá el envío de correos electrónicos y mensajes de texto de código de verificación y aviso.
- Formulario cotizaciones: deberá contener los componentes principales que se requieren para la cotización y el mismo comprenderá el proceso mediante tiquetera para las respectivas autorizaciones en caso de que requiera escalar a la compañía.
- Los demás formularios de registro y tipificación que sean necesarios para la prestación de los servicios requeridos por **LA PREVISORA S.A.** y que surjan durante la ejecución del contrato.
- Formulario creación persona de contacto el cual permita ingresar el registro de los datos personales de cada una de las personas que se comunica deberá contener la información de solicitudes de cotización para escalar a la mesa de ventas para que esta pueda realizar la gestión y cerrar los casos.
- Los demás formularios de registro y tipificación que sean necesarios para la prestación de los servicios requeridos por **LA PREVISORA S.A.** y que surjan durante la ejecución del contrato
- Formulario creación persona contacto el cual permita ingresar el registro de los datos personales de cada una de las personas que se comunica

41.48. Guiones Y Formularios Para Servicios Del Grupo: Asesores Back Office

Módulo de gestión, trámite, seguimiento y documentación del proceso de PQR'S y Derechos de Petición: se deberá desarrollar un módulo de PQRS para control, administración y seguimiento, que permita llevar registro estadístico sistematizado por cada queja, incluyendo los datos del cliente, junto con los campos de tipificación y texto conforme a lo solicitado por la Compañía, los cuales pueden ser modificados o ampliados según las exigencias del servicio. Así mismo, deberá contener:

- Facilidad para adjuntar archivos junto con su respectivo log e histórico.
- Log histórico de cualquier movimiento realizado a los tiquetes creados.
- Disparador de correos automáticos de acuerdo con las especificaciones de **LA PREVISORA S.A.**
- Asignación de números de tiquete únicos por cada PQRS.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- Modificaciones según normatividad de la Superintendencia Financiera y/o normatividad que aplique al proceso.
- Fechas de registro y conteo de tiempos de forma automatizada internas y envió de alertas automáticas a las diferentes áreas acorde a las políticas internas
- Y demás requerimientos que **LA PREVISORA S.A.** considere necesarios y funcionales.

El módulo de PQRS y deberá configurarse también para operar a través de la página web de **LA PREVISORA S.A.** con una IP pública debidamente configurada con restricciones de seguridad de la información, siendo un canal alternativo de presentación de inconformidades o solicitudes por parte de los usuarios. Así mismo, mediante este medio los clientes deben tener acceso a un módulo de consulta en línea sobre el estado de las PQR ´S o Derechos de Petición acorde a las especificaciones que **LA PREVISORA S.A.** defina para tal fin. De igual manera deberá gestionar las conexiones Web Services con la App Movil de Previsora para que a través de este canal también se recepcionen PQR ´S. Se deberán generar reportes con el consolidado de la traza de PQRS y Derechos de Petición, los cuales tendrán que estar disponibles en cualquier momento y para consulta en línea, previa definición entre las partes sobre las características de dichos reportes y contemplando los cambios que surjan durante la ejecución del contrato.

Se anexa documento construcción Web Service – SmartSupervision expedido por la SFC el cual especifica transmisión en línea de las quejas con este ente regulador.

Por otra parte, se debe realizar reporte de PQR ´S donde se indexe información de radicación de la PQR, documentos adjuntos del caso y por lo menos número de identificación de la llamada, este reporte debe ser alimentado y entregado a **LA PREVISORA S.A.** de manera mensual.

Los demás formularios de registro y tipificación que sean necesarios para la prestación de los servicios requeridos por **LA PREVISORA S.A.** y que surjan durante la ejecución del contrato.

41.49. Perfiles De Acceso Y Roles

Se deberán establecer perfiles de acceso y roles acorde a cada grupo de trabajo, incluyendo, además, los perfiles de tecnología, personal administrativo y cliente, los mismos, deberán documentarse con sus respectivas funcionalidades.

No existirá restricción en la creación de usuarios, la cantidad dependerá de las necesidades del servicio y no se generarán costos adicionales por los mismos. Actualmente se usan en promedio setenta y cinco (75) usuarios de la operación y ochenta y siete (87) usuarios en accesos mediante IP pública.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Se deberá definir por parte del jefe de operaciones asignado o el supervisor, según sea el caso, los accesos requeridos a las aplicaciones y sistemas y deberán tramitarse a través de la Gerencia de Servicio.

No se admitirá la creación de cuentas genéricas, cada asesor contará con un usuario y clave para el ingreso de manera personal e intransferible. Sólo se permitirán cuentas genéricas para los procesos de cargue de bases.

41.50. Desarrollo Funcionalidad Video-Llamada

El Contact Center por medio de este servicio deberá atender las llamadas de los clientes a través de la opción en el portal de la entidad y por medio del cual los usuarios podrán realizar una llamada en video que los comunicará con el Contact Center para recibir información y servicio. Este desarrollo deberá contener la tecnología y versionamiento suficiente para permitir el acceso a nuestros clientes sin mayores traumatismos, así mismo, deberá integrarse con el Software CRM para realizar el correspondiente registro en la hoja de vida del cliente.

41.51. Desarrollo Funcionalidad Chat En Línea, Chat-Bot Y WhatsApp

EL OFERENTE deberá garantizar la prestación de los servicios de desarrollo, implementación, operación, adaptaciones y soporte de las herramientas WhatsApp y chatbot para mejorar la comunicación, atención y experiencia de los clientes de **LA PREVISORA S.A.** Para la prestación de estos servicios **EL OFERENTE** deberá suministrar todos los elementos técnicos tales como: infraestructura, licenciamiento, seguridad de software, almacenamiento, soporte, entre otros que sean necesarios para la puesta en marcha de estos servicios, de igual manera los elementos de tipo administrativo y humano requeridos.

EL OFERENTE deberá cumplir niveles de atención y niveles de servicio de estos canales, cuando la atención pase a asesor, así:

Nivel de servicio: 70%

Nivel de atención: 98%

41.52. Chat Bot – Chat En Línea

Se deberá estar en la capacidad de atender las solicitudes de clientes a través de chat Bot y chat en línea, herramienta que debe ser desarrollada por **EL OFERENTE** con sus respectivas licencias (si aplica) y configurada para alojarla en la página web de **LA PREVISORA S.A.** Así mismo, conforme a la tipología de consultas frecuentes, deberá generar las automatizaciones a lugar para garantizar eficiencias en el uso de los recursos asignados a este servicio apoyado en el uso de tecnologías como: Bots, machine learning o IA generativa, entre otros.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

41.53. WhatsApp Corporativo

Se deberá tener Capacidad de implementar la atención a través de WhatsApp Business configurando la API de meta y conforme a la tipología de consultas frecuentes, deberá generar las automatizaciones a lugar para garantizar eficiencias en el uso de los recursos asignados a este servicio apoyado en el uso de tecnologías como: Bots, machine learning o IA generativa, entre otros. Se debe garantizar la continuidad del WhatsApp Corporativo manteniendo la línea actual +57 3242015491, la cual será entregada por **LA PREVISORA S.A.**

Como requisitos obligatorios **EL OFERENTE** deberá:

- Contar con una cuenta fanpage de Facebook verificada en el que se pueda certificar la línea y generar los desarrollos con la API de Meta. Se aclara que **LA PREVISORA S.A.** no tiene su propio fan page verificado, por lo que ha venido operando sobre la cuenta verificada del proveedor de Contact Center, en donde la prestación del servicio es transparente para el usuario. Se espera mantener esta misma figura y dar continuidad al canal.



- Desarrollar, personalizar e implementar el flujo de interacciones del chat de WhatsApp garantizando las conexiones a servicios web entregados por la Compañía, las respuestas automatizadas a preguntas frecuentes, permitiendo la interacción de los clientes.

EL OFERENTE deberá suministrar integración completa con las plataformas de mensajería que operan WhatsApp Business, garantizando una comunicación fluida y sin interrupciones. Los partners que subcontrate para el cumplimiento de esta obligación no tendrán ningún tipo de relación contractual con **LA PREVISORA S.A.**

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

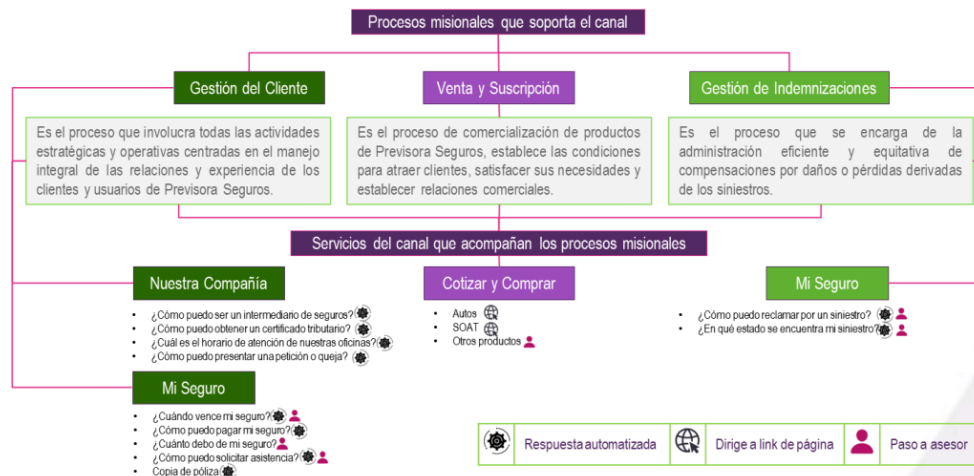
- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Dichas plataformas deberán cumplir los lineamientos de seguridad y protección de datos personales definidos por la compañía.

- **EL OFERENTE** deberá gestionar el acceso a APIs y otros necesarios para la integración con servicios de Meta y las plataformas de mensajería que lleguen a requerirse.
- **EL OFERENTE** será responsable de mantener actualizadas las integraciones y resolver cualquier problema de compatibilidad que pueda surgir.
- **EL OFERENTE** deberá ofrecer soporte técnico para la resolución de problemas relacionados con la conectividad y el funcionamiento de las plataformas de mensajería, así como los desarrollos.

41.54. Flujo de Interacción por desarrollar (Chat En Línea, Chat Bot- WhatsApp)

A continuación, se presenta el flujo inicial a desarrollar en la funcionalidad de chat en línea, chat bot y WhatsApp. No obstante, este flujo no se limita, por tanto, EL OFERENTE deberá estar en la capacidad de generar mejoras y evolutivos a los servicios de WhatsApp y chat en línea/bot de conformidad a las necesidades de la operación y tipologías que, derivadas de la prestación del servicio, demanden ser automatizadas para mayor eficiencia en la operación.



41.55. Integraciones Web Service

Se deberá desarrollar y/o consumir las funcionalidades e integraciones Web Service que requiera **LA PREVISORA S.A.** para mantener conexiones e información actualizada

Entre aplicativos y que a su vez permita generar eficiencias en los procesos. Para el inicio del contrato se deberá garantizar las siguientes integraciones:

- Integración PQR´s con la App de LA PREVISORA S.A. Exponer y consumir.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensor@previsora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- Vistas materializadas de reportes de la operación.

Una vez sea adjudicado el contrato, se entregarán los correspondientes contratos de WS a **EL OFERENTE** para su respectiva configuración.

Se debe apoyar y disponer los medios técnicos y tecnológicos para la implementación de las estrategias de interoperabilidad de los sistemas de información de la operación, con los unccionarios de **LA PREVISORA S.A.** en sus diversos procesos, áreas y programas; en las condiciones que se indiquen por la Compañía.

Se debe poner a disposición la tecnología necesaria y entregará en los tiempos que **LA PREVISORA S.A.** defina previamente, los campos de información y las variables que se encuentren registradas en los sistemas de información del **OFERENTE** y que sean requeridas por **LA PREVISORA S.A.** El desarrollo de integraciones adicionales no generará costos adicionales para **LA PREVISORA S.A.**

41.56. Desarrollo De Agendas

En el sistema del **OFERENTE** se deberán desarrollar las agendas para devolución de llamadas tanto de casos pendientes como de casos escalados mediante un tercero como lo es el proveedor de asistencia, las llamadas deberán ser predictivas y asignadas con la prioridad que se defina acorde a la criticidad del proceso.

41.57. Estadísticas Y Reportes Del Software Y La Base De Datos

Para todos desarrollos tecnológicos, se deberá estar en la capacidad de generar estadísticas y reportes con información diaria en tiempo real, según lo consignado en reporte y tipificación de cada llamada. Los reportes de operación mínimos son los siguientes:

- Reporte de la planta telefónica, relacionando la cantidad de llamadas recibidas, atendidas, abandonadas y perdidas por franjas de horas.
- Reporte de llamadas atendidas, según motivo de la llamada (tipificación).
- Reporte de niveles de servicio.
- Distribución de las llamadas por hora y por día.
- Ingreso de llamadas por opciones del IVR.
- Reportes de agendas.
- Reportes por tipo de servicio.
- Entre otros, conforme a las necesidades de **LA PREVISORA S.A.**

Los mencionados reportes se deben enviar con la periodicidad que **LA PREVISORA S.A.** defina, los mismos pueden ser automáticos mediante correo electrónico o con análisis por parte del personal administrativo exclusivo de la operación y se deben construir en conjunto.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

41.58. Administración De Las Líneas Telefónicas

Se debe administrar las líneas de servicio de **LA PREVISORA S.A.**, dispondrá de la línea 018000910554 para atender exclusivamente las llamadas nacionales y la línea 6013487555 de troncal SIP para atender las llamadas de Bogotá y #345 para atención de llamadas de operadores de telefonía celular Los costos por utilización de esta línea serán asumidos por **LA PREVISORA S.A.**

El Contact Center deberá utilizar los servicios de telefonía IP para optimizar la operación. Deberá estar en la capacidad de conectar e interactuar con troncales SIP.

41.59. Operación #345

Se deben recepcionar las llamadas de todos los operadores de telefonía celular en números definidos de la troncal sip, para la opción 1 que es de asistencia, se deben enrutar las llamadas al proveedor de asistencia, estas llamadas deberán transferirse con el numero ANI del usuario, para que esto sea posible se debe configurar de acuerdo con estas dos opciones:

Configurar Troncal SIP a través del Internet entre la infraestructura telefónica del proveedor de asistencia y el Contact Center a través de una IP pública.

Configurar Troncal SIP entre la infraestructura telefónica del proveedor de asistencia y la del Contact Center a través de un enlace de datos LAN-to-LAN ó una conexión VPN a través del Internet.

Cualquiera de las configuraciones a realizar si se genera algún costo, este debe ser asumido por **EL OFERENTE**.

El volumen de transferencia de la opción 1 (asistencia) promedio es de ocho mil llamadas mensuales.

41.60. Software Para Marcación Y Recepción De Llamadas

Se debe suministrar el software que permita la recepción y marcación automática de llamadas así:

- Recepción automática con colas de IVR asignadas.
- Marcado predictivo.
- Marcado progresivo.
- Ofrecer la posibilidad de reprogramar las llamadas.
- Registrar el motivo de la terminación de la llamada.
- Tipificar la llamada, según proceso.
- Incluir observaciones a la llamada.
- Identificar el estado de las llamadas.
- Identificar los números entrantes y salientes de llamadas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Para los servicios de la Mesa de Encuestas, el sistema deberá permitir que los supervisores de la operación incluyan los listados de cada una de las campañas de salida que se deban realizar, de igual forma, debe ser flexible y admitir que para cada campaña se incluyan los campos requeridos, incluyendo aquellos en los que se debe capturar información del cliente. El Software debe estar en la capacidad de generar llamadas que reproduzcan mensajes previamente grabados.

41.61. Software para Grabación de las Llamadas

Se debe disponer de un software que permita la grabación del 100% de las llamadas de entrada y salida (se admitirá un porcentaje de error del 0.05%), así mismo, realizar consultas de las grabaciones y llamadas atendidas en tiempo real; estas deben tener una buena calidad sonora (que se identifique la conversación de los dos interlocutores con facilidad), independiente del tipo de programa y formato que se utilice para la grabación.

Las grabaciones deberán entregarse en formato convencional de lectura estándar. Las grabaciones de llamadas de entrada y de salida deberán permanecer activas en el sistema por un mínimo de seis (6) meses para consulta inmediata y se deberá establecer de mecanismos como carpetas compartidas para el envío de las grabaciones requeridas por **LA PREVISORA S.A.** Para las llamadas superiores a 6 meses de antigüedad **EL OFERENTE** tendrá máximo dos (2) días hábiles para su búsqueda y entrega.

Deberán aplicarse los lineamientos determinados por el Archivo General de la Nación para el almacenamiento y conservación de estos archivos, hasta el momento de su entrega definitiva a **LA PREVISORA S.A.**

41.62. Software para grabación de pantallas

Se debe disponer de un software que permita la grabación del 100% de todos los equipos de cómputo de la operación. La herramienta de monitoreo de pantalla deberá ser útil para efectos de seguimiento y control a la operación en casos en donde se deba consultar histórico de registro, por lo tanto, el requerimiento deberá contemplar el repositorio de esta información con una periodicidad mínimo semestral. La grabación de pantalla deberá realizarse con o sin llamadas, esto permitirá evidenciar situaciones de seguridad de información y manejo adecuado de los aplicativos suministrados por la compañía.

Las grabaciones deberán estar disponibles en un periodo no menor a seis meses, sin embargo, el proveedor deberá realizar backups por lo menos de 6 meses más (total tiempo de custodia, disponibles y en Backups de un año).

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

41.63. Telecomunicaciones

Se deberá proveer los componentes necesarios de telecomunicaciones para la operación del Contact Center, la cual debe poseer la capacidad necesaria para los servicios y requerimientos a prestar y deberá considerar los posibles aumentos a lugar en las capacidades de almacenamiento, además de la tecnología de punta que considere pertinente para el buen funcionamiento y prestación de los servicios que ofrecerá LA PREVISORA S.A. a través del Contact Center.

- Distribución automática de llamadas.
- Unidades de respuesta de voz interactiva (IVR).
- Terminales telefónicas agentes y supervisores.
- Opciones de conferencia.
- Estadísticas para el administrador.
- Llamadas manuales en paralelo de mínimo 3 canales.
- Guion con árbol de decisiones-IVR básico y adaptable a las necesidades de La Previsora S.A.
- Workflow.
- Aviso de llamada entrante.
- Software de administración de llamadas y servicios del Contact Center (CRM). Grabación del 100% de las llamadas.
- Interconexión con la planta de propiedad de LA PREVISORA S.A. que se encuentre en funcionamiento durante la vigencia del contrato.
- Marcación automática, predictiva.
- IVR con integración a la base de datos.
- Asignación automáticamente un número único de llamada.
- Determinar automáticamente fecha y hora de la llamada.
- Identificación de agente que atiende la llamada.
- Identificación de número, municipio y departamento de donde procede la llamada.
- Enrutamiento inteligente de las llamadas previa categorización de los servicios, conforme al dimensionamiento y a las condiciones que LA PREVISORA S.A. determine.
- Ingresar mediante marcaciones de IVR la información de clientes que se comunican con LA PREVISORA S.A.
- Ofrecer la posibilidad de reprogramar las llamadas.
- La secuencia y datos de la transferencia por niveles e inclusión de las observaciones respectivas.
- Administración de desborde de llamadas manejando colas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- Crear una alerta en la pantalla del software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase el tiempo promedio de llamada minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).
- Las llamadas deben ser presentadas a los asesores de forma totalmente silenciosa, con mensajes de audio en su diadema telefónica y ventanas informativas en su pantalla. No deben existir tonos de timbre para el acceso de las llamadas, el software deberá permitir al coordinador de la operación ejecutar las acciones correctivas o de ajuste necesarias para optimizar el uso de los recursos (asignar nuevos asesores, modificar los parámetros de atención, asignar nuevas prioridades, entre otras) sin detener el servicio ni desconectar a los agentes de manera inmediata.

Al momento de adjudicar el contrato se deberá contar con la herramienta de software de gestión telefónica con las funciones generales mínimas; y dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la adjudicación del contrato deberá haber adaptado este software para cumplir con los requerimientos específicos del LA PREVISORA S.A., esto incluye la adecuación de los niveles de tipificación de acuerdo con los requerimientos de la Compañía.

- En el caso de requerir actualizaciones en los niveles de tipificación, estos no deben tardarse más de dos (2) días hábiles. Los cambios sencillos en opciones de IVR no podrán superar los dos (2) días hábiles.

41.64. Parametrizaciones De Los Sistemas Interactivos De Voz (IVR)

El IVR deberá configurarse conforme a las especificaciones de **LA PREVISORA S.A.**, conteniendo, entre otras las siguientes funcionalidades al momento de ser implementado:

Debe permitirse las opciones de consulta, solicitadas por **LA PREVISORA S.A.**

LA PREVISORA S.A. solicitará modificaciones del IVR según las necesidades del negocio, sin que esto genere costo alguno.

Disponer de un software que permita atender peticiones de información formuladas vía telefónica utilizando sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR). La opción debe ser robusta y de fácil implementación. Este sistema debe estar disponible según demanda de **LA PREVISORA S.A.** para suministrar información de procesos, caso en el cual se solicitará al Proponente la puesta en marcha del servicio, previa entrega de las bases de datos pertinentes para transmitir la información a los clientes.

Desarrollo, montaje y operación veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año de un servicio de IVR transaccional que ofrezca a las personas que

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

se comuniquen a las líneas administradas por el Contact Center (#345, local y nacional), digite el número de cédula y responda correctamente las preguntas filtro que se dispongan para cada caso.

Consulta de información acorde a requerimientos de **LA PREVISORA S.A.** las bases de consulta, estas deberán estar disponibles para consulta de los clientes en un tiempo no mayor a dos (2) días hábiles una vez sean entregadas por la Compañía.

El IVR debe tener conexión con el sistema CRM y la información digitada en opción de IVR deberá consultarse en base de datos y de esta manera poder personalizar la llamada saludando con nombre propio y confirmando información almacenada en base de datos.

41.65. Voice Bot Conversacional

Se requiere la implementación de un Voice Bot conversacional que permita establecer interacciones con nuestros usuarios a través de IVR y sean configurados diferentes procesos de atención. este debe tener la capacidad para programarse tanto en procesos In-bound como Out bound.

Adicionalmente, se deberá suministrar un paquete mensual de 4.000 interacciones, estos no generarán costos a LA PREVISORA S.A., por lo que deberán ser contemplados en el valor de la propuesta.

41.66. Minutos A Celular

Se deberá suministrar un paquete mensual de 100.000 minutos a celular para cualquier operador y 6500 de minutos a larga distancia, estos no generarán costos a **LA PREVISORA S.A.**, por lo que deberán ser contemplados en el valor de la propuesta.

No se deberán generar llamadas a celular y larga distancia utilizando las troncales SIP de **LA PREVISORA S.A.**, para esto, el proveedor deberá configurar sus plataformas para que las llamadas a celular se realicen a través de sus propios canales. Las llamadas locales serán asumidas por **LA PREVISORA S.A.**

Para la propuesta deberá establecer el valor del minuto mensual, en caso de no utilizarse el paquete completo, se destinará el valor sobrante al mes en una bolsa de dinero a favor para uso de mejoramiento en la operación en temas de eficiencias operativas y formación.

41.67. Mensajes De Texto

Se deberá suministrar un paquete mensual de 50.000 mensajes de texto para cualquier operador, estos no generarán costos a **LA PREVISORA S.A.**, por lo que deberán ser contemplados en el valor de la propuesta.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Para la propuesta deberá establecer el valor del mensaje mensual, en caso de no utilizarse el paquete completo, se destinará el valor sobrante al mes en una bolsa de dinero a favor para uso de mejoramiento en la operación en temas de eficiencias operativas y formación.

41.68. Correos Electrónicos – Mail

Se deberá suministrar un paquete mensual de 10.000 envíos de correo electrónico, estos no generarán costos a **LA PREVISORA S.A.**, por lo que deberán ser contemplados en el valor de la propuesta.

Para la propuesta deberá establecer el valor del mensaje mensual, en caso de no utilizarse el paquete completo, se destinará el valor sobrante al mes en una bolsa de dinero a favor para uso de mejoramiento en la operación en temas de eficiencias operativas y formación.

41.69. Instalaciones Del Proveedor

Las instalaciones deben contar con los parámetros de seguridad de acceso físico, ventilación, salubridad, iluminación natural, no cableado a la vista, con el fin de brindar un ambiente laboral apropiado para el personal dispuesto a la operación y que cumpla con los estándares de salud y bienestar de los asesores que atenderán a los clientes de **LA PREVISORA S.A.** La operación en su totalidad debe encontrarse unificada en las mismas instalaciones y espacio asignado para la campaña.

Debe disponer de infraestructura física con capacidad para estaciones de trabajo activas y espacio individual, dando espacio para el giro entre espaldar y espaldar, así como en los laterales de acuerdo con el metraje mínimo que por normativa de Contact Centers aplique.

Se debe disponer de un (1) baño por cada veinte (20) asesores (hombres) y un (1) baño por cada quince (15) asesoras (mujeres) de uso exclusivo para la operación de **LA PREVISORA S.A.**

Se debe disponer de un (1) locker exclusivo por cada asesor que pertenezca a la operación, adicionalmente cada integrante del staff debe contar con su propia cajonera o mueble de escritorio. Se debe garantizar transporte al personal que salga de turno o ingrese después de las 8pm, con el fin de brindar seguridad al personal que labora para la campaña.

Se llevará a cabo una visita previa a las instalaciones que serán asignadas para la operación, la cual debe cumplir con los requisitos antes mencionados. En caso de que el oferente no cuente con la estructura física que se requiere, será rechazado.

Por su parte, se realizarán visitas periódicas por parte del supervisor del contrato, a las instalaciones que el contratista pretenda asignar para el funcionamiento de la operación, en verificación de las óptimas condiciones para los asesores que atiendan las líneas de la Compañía.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Se debe adoptar y aplicar de manera obligatoria las medidas de bioseguridad dispuesta para Contact Centers.

41.70. Capacitación

LA PREVISORA S.A., capacitará a los supervisores y agentes de acuerdo con las necesidades particulares enfocadas en los productos, servicios, tramites y demás información corporativa relacionada con el objeto social de **LA PREVISORA S.A.**, esta capacitación se realizará para actualizaciones, nuevos lineamientos, nuevas actividades o procesos, entre otros.

Una vez sea impartida la capacitación, será responsabilidad del proveedor realizar replicas y seguimientos al manejo de la información de conformidad a sus procesos formativos.

El oferente debe asegurarse de la correcta capacitación de todos los funcionarios involucrados en el proyecto, personal administrativo, coordinadores u operadores y estar en disposición de realizar

los cambios o ajustes que soliciten los servicios, en función de la optimización de los recursos contratados. Igualmente, debe garantizar la continuidad del personal contratado en función de la eficiencia de las capacitaciones.

41.71. Plan De Capacitación

EL OFERENTE deberá desarrollar el programa de capacitación conforme a las necesidades de **LA PREVISORA S.A.**, tanto de inducción como de entrenamiento continuo para el desarrollo de agentes especializados en todas las áreas, esto deberá incluir tiempos razonables y dimensionamiento de sesiones de capacitación, las cuales se deben cumplir en su totalidad. **EL OFERENTE** deberá garantizar la idoneidad de la operación de acuerdo con resultados de evaluaciones generadas por la gerencia de servicio, las cuales en promedio deberán ser superiores a un 95%.

Es obligación **EL OFERENTE** aplicar el plan de capacitación aprobado por **LA PREVISORA S.A.** para agentes nuevos, quienes no podrán iniciar labores en la operación hasta que no se cumpla la totalidad del plan inicial de capacitación, el cual deberá ser de mínimo veinte (20) días, tiempo en el cual no se generarán costos a **LA PREVISORA S.A.**, los asesores empezarán a facturarse una vez se cumpla el tiempo de capacitación y se certifique la correcta formación del asesor para el inicio en la prestación del servicio de cara a sus competencias laborales y el desarrollo de habilidades y destrezas, en cumplimiento del porcentaje mínimo de aprobación del 95%.

Las mallas de turnos deben considerar una dedicación de mínimo tres (3) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación para desarrollar el plan de formación que se acordará de manera conjunta con **LA PREVISORA S.A.** el proveedor debe proponer un esquema de evaluación permanente que garantice el conocimiento por parte de los **ASESORES**.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

41.72. Capacitación Operación (Medellín)

EL OFERENTE deberá asumir los costos de desplazamiento aéreo de Bogotá- Medellín, Medellín

- Bogotá, alojamiento y manutención del capacitador, supervisor y/o agentes para reforzar la capacitación, se deben realizar mínimo un (1) viaje trimestral de mínimo dos (2) días. Las capacitaciones no están sujetas únicamente a las visitas presenciales a la operación, se debe generar plan de formación virtual.

Los procesos de capacitación permanente deberán incluir formación presencial y virtual, contemplando formación directa por el personal del Contact center, así como por capacitadores externos en temas acordes al rol contratado, determinando periodicidad y enfoque.

Para la capacitación virtual, **EL OFERENTE** deberá suministrar las herramientas tecnológicas necesarias que soporten la información de capacitación, así como la gestión de evaluaciones y publicaciones relacionadas con las actualizaciones de formación.

41.73. Complementariedad En La Capacitación

Adicional al plan de capacitación en los productos e información de **LA PREVISORA S.A., EL OFERENTE** deberá incluir en su plan de capacitación, temas referentes a servicio, habilidades blandas, análisis, atención telefónica, entre otros, que permitan garantizar y optimizar los niveles de servicio a través del Contact center con un servicio de calidad de parte de los recursos.

41.74. Certificación De Idoneidad En Seguros

EL OFERENTE deberá proveer las capacitaciones a todo al personal para que posean la Certificación en Idoneidad en Seguros, de conformidad a los requisitos de la circular 050 de la Superintendencia Financiera. Este proceso deberá realizarse a través de un organismo y/o institución que cuente con la aprobación del programa con validez académica.

41.75. Capacitaciones Especializadas Y Coaching

EL OFERENTE deberá implementar como mínimo cada tres meses, estrategias de capacitación para su equipo sobre temas de servicio, liderazgo y ventas con el apoyo de expertos en la materia, las cuales dinamizarán y reforzarán la labor el área de formación.

41.76. Capacitación Operación Contact Center

EL OFERENTE deberá contar con capacitador(es) según relación de ratio y prestarán sus servicios de forma exclusiva para la operación de LA PREVISORA S.A., el cual deberá realizar capacitaciones para los agentes nuevos, retroalimentaciones para agentes antiguos y llevar control de los temas expuestos con sus respectivos soportes.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

EL PROVEEDOR deberá dotar al capacitador de las herramientas necesarias para su gestión, tales como:

- Equipo de cómputo.
- Material didáctico.
- Herramientas de proyección.
- Portátil de última generación.
- Herramientas de capacitación virtual.
- Capacitaciones de habilidades y técnicas de formación.
- Entre otros.

El capacitador deberá estar en la capacidad de formar a los agentes acerca de los temas relacionados con la Compañía, así como también aspectos de Contact Center, servicio al cliente, etiqueta telefónica, manejo de aplicativos y los diferentes servicios que **LA PREVISORA S.A.** disponga.

Los temas específicos de capacitación que requieran de mayor grado de conocimiento serán impartidos por personal especializado ya sea de **LA PREVISORA S.A.** o del proveedor.

41.77. Capacitación Supervisores

EL OFERENTE deberá impartir capacitación a los supervisores sobre actualización en temas de liderazgo, manejo de personal, herramientas tecnológicas, técnicas de Contact Center, servicio al cliente, uso de programas ofimáticos para la adecuada presentación de informes, entre otros, a fin de lograr una óptima administración de la operación, estas capacitaciones de deberán realizar como mínimo una vez por mes.

41.78. Herramientas para La Formación

EL OFERENTE deberá suministrar herramientas digitales de capacitación y consolidación de información, protocolos, manuales, flujos de procesos, actualización, entre otros, apoyados en componentes E-Learning, intranet y herramientas de administración del conocimiento (Knowledge management), y herramientas disponibles para garantizar la actualización permanente de la información a brindar. Mencionadas herramientas deberán estar permanentemente en actualización, con información del momento y preferiblemente ser dinámicos y con versiones acorde a las condiciones del mercado.

41.79. Evaluación Del Desempeño Y Conocimientos

Se debe realizar las evaluaciones de conocimiento y desempeño mensuales a los supervisores y asesores en donde se garantice una aprobación de mínimo un 95%. Quienes no superen este porcentaje en las evaluaciones deberán realizar capacitación inmediata ser nuevamente evaluados,

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

los asesores que se encuentren en atención directa al cliente y que durante dos meses no superen las pruebas luego de la segunda oportunidad, deberán entrar en un plan de capacitación expreso de dos (2) días tiempo completo y presentar nuevamente la evaluación, durante este tiempo el proveedor dispondrá del reemplazo correspondiente para no afectar la operación, sin que esto genere costos para **LA PREVISORA S.A.**

41.80. Procesos De Mejora Continua

EL OFERENTE deberá adoptar metodologías de experiencia de cliente en el marco de la medición y generación de planes de acción que redunden en niveles aceptables de satisfacción (SAT), Esfuerzo (CES) y recomendación (NPS) para cada uno de los puntos de contacto del cliente, asegurado o aliado estratégico con el Contact Center y los canales disponibles en la prestación del servicio. Así mismo, trabajará en conjunto con **LA PREVISORA S.A.** en la adopción e implementación de estrategias de FCR (First Contact Resolution) en la búsqueda de la mejora a la experiencia de los clientes de la Compañía.

Para las mediciones se deberán establecer herramientas en conjunto con base en las condiciones actuales del mercado tanto en definición de índices e indicadores, como en los medios a utilizar para realizar la recopilación de datos que describan la experiencia del cliente.

41.81. Gestión De La Calidad

EL OFERENTE deberá destinar un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas atendidas por parte del personal del contact center. Las llamadas entrantes y salientes deberán ser monitoreadas por el auditor de calidad mediante pruebas aleatorias aplicadas diariamente, cómo mínimo de un 3% del total de llamadas atendidas mensualmente en cualquiera de las siguientes modalidades: silenciosa (el asesor no se entera), de asistencia (el usuario no se entera) o de intervención en la llamada (tipo susurro); en cualquiera de ellas, el auditor de calidad puede tomar control de la llamada.

EL OFERENTE debe suministrar la tecnología necesaria para cumplir con este objetivo, tales como software de calidad que asigne llamadas aleatorias por proceso e integre formularios de seguimiento y evaluación, de tal forma que el proceso sea transparente y objetivo.

EL OFERENTE debe dotar al proceso de calidad con una Tablet por cada auditor para hacer acompañamiento en línea a los agentes que lo requieran, esto le dará facilidad de desplazamiento al auditor al puesto del agente. **EL OFERENTE** deberá cumplir con los siguientes indicadores medidos sobre los tipos de error: críticos y no críticos según matrices de calidad establecidas entre las partes.

- Errores críticos: 99%
- Errores no críticos: 96%

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Los anteriores porcentajes corresponden al total de llamadas monitoreadas en una muestra del 3%. Por su parte, los criterios a considerar en los errores críticos y no críticos serán concertados en conjunto con **LA PREVISORA S.A.** acorde al comportamiento de la operación en términos de quejas, frecuencia de errores, afectaciones de cara al usuario final y los mismos podrán ser modificables con una periodicidad mensual cuando a necesidad se requiera.

Debe detallarse en la propuesta la estructura de calidad del **OFERENTE**, destacando su funcionamiento y las herramientas tecnológicas que respaldan esta gestión considerando los parámetros de seguridad de la información de acuerdo con normatividad de la Superintendencia Financiera y demás aplicable.

41.82. Speech Analytics

Se requiere un sistema de análisis que las conversaciones y pueda detectar patrones en tiempo real para la toma de decisiones en los diferentes procesos ejecutados en la operación. Gestión de calidad a través de herramientas de IA (inteligencia artificial) para monitoreo del 100% de las llamadas y de la gestión de los equipos de Back Office.

41.83. Gestión De La Calidad En Cotización Y Asesoría Comercial

Se deberá realizar auditoria del 100% de las gestiones el proceso de la mesa de cotizaciones, en donde a partir de una matriz de medición especifica se mitiguen posibles riesgos de prácticas abusivas e inadecuadas por parte del personal de ventas como: carrusel de clientes, ventas falsas, entre otros. Dicha matriz también considerará aspectos de errores críticos y no críticos.

41.84. Medición Al Cliente Al Finalizar Los Procesos De Atención En Los Diferentes Canales

EL OFERENTE deberá realizar las encuestas de experiencia con el servicio a los clientes al finalizar la llamada o interacción con el canal para la verificación del cumplimiento y la calidad del servicio en un 70%, como mínimo, del total de llamadas atendidas. Estas encuestas se deben hacer de manera automáticamente a través del sistema de audio respuesta, previa aprobación de la persona a encuestar.

Estas encuestas se realizarán de acuerdo con la periodicidad y metodologías definidas en conjunto y los resultados se revisarán una vez terminado el período de evaluación. No obstante, se deberá estar realizando monitoreo de la experiencia de nuestros usuarios en caliente para tomar acciones y reportar alertas a **LA PREVISORA S.A.** en donde se evidencie una deficiencia latente. Estas encuestas podrán ser periódicas o continuas durante el servicio. Adicionalmente, **EL PROVEEDOR** deberá estructurar un plan de medición de resultados de las encuestas, en donde se evidencie deficiencia en

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

la atención telefónica por parte de los agentes, esto deberá permitir la toma de acciones correctivas pertinentes.

a solicitud de **LA PREVISORA S.A.**, el proveedor deberá realizar pruebas integrales de estos planes para asegurar su efectividad y adecuación.

El proveedor debe realizar pruebas a los escenarios propuestos en su Plan de Continuidad del Negocio (PCN/ DRP) al menos una vez al año, abarcando todos los servicios que presta a La Previsora. Los resultados de estas pruebas deberán ser enviados a la compañía, acompañados de los planes de acción correspondientes. La Previsora podrá realizar un seguimiento detallado de estos resultados y planes de acción para asegurar su adecuada implementación y efectividad.

EL OFERENTE deberá contemplar un esquema de trabajo remoto solamente en casos extremos como los acontecidos en la pandemia (Covid 19). De llegase a requerir la activación de este modelo de trabajo **EL OFERENTE** deberá garantizar la conectividad de la operación con los estándares mínimos de seguridad, las configuraciones y conexiones adicionales para soportar esta operación no generaran costos adicionales para Previsora.

41.85. Operación Contact Center Simultánea

Se debe garantizar el correcto funcionamiento de la operación simultánea en las instalaciones del proveedor Sitio Principal y las instalaciones del proveedor Sitio Alterno, compartiendo en tiempo real información y almacenamiento de esta en cada uno de los servidores ubicados en las dos ciudades o cloud. Se debe realizar distribución de las llamadas de acuerdo con el personal ubicado en cada una de las sedes y las respectivas colas de atención. Este modelo apalancará el Plan de Continuidad de Negocio previsto por la Compañía.

La ejecución del contrato será adelantada en las instalaciones del **OFERENTE**, en conexión Bogotá-Medellín (o en la ciudad donde opere el data center de **LA PREVISORA S.A.**), para lo cual, éste deberá adecuar un lugar de trabajo para el Contact Center al inicio del contrato y sitios necesarios para instalación de equipos, incluyendo la infraestructura física con módulos para agentes y supervisores.

Cableado estructurado con puntos eléctricos, de voz/datos, cuarto para instalación de servidores, espacio para ubicación de lockers y un sitio exclusivo para la operación de **LA PREVISORA S.A.** en las respectivas ciudades (principal y alterna) y contemplando todos los parámetros de seguridad de la información para Contact Center.

Actualmente, el data center principal y alternativo de LA PREVISORA S.A opera en Bogotá (Triara Km. 7.5 vía Siberia Celta Trade Park costado sur, Bogotá – Cundinamarca) y Medellín (GTD Cra. 45 #14 -111, Medellín – Antioquia) respectivamente y en caso de realizarse un posible cambio de ubicación de

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

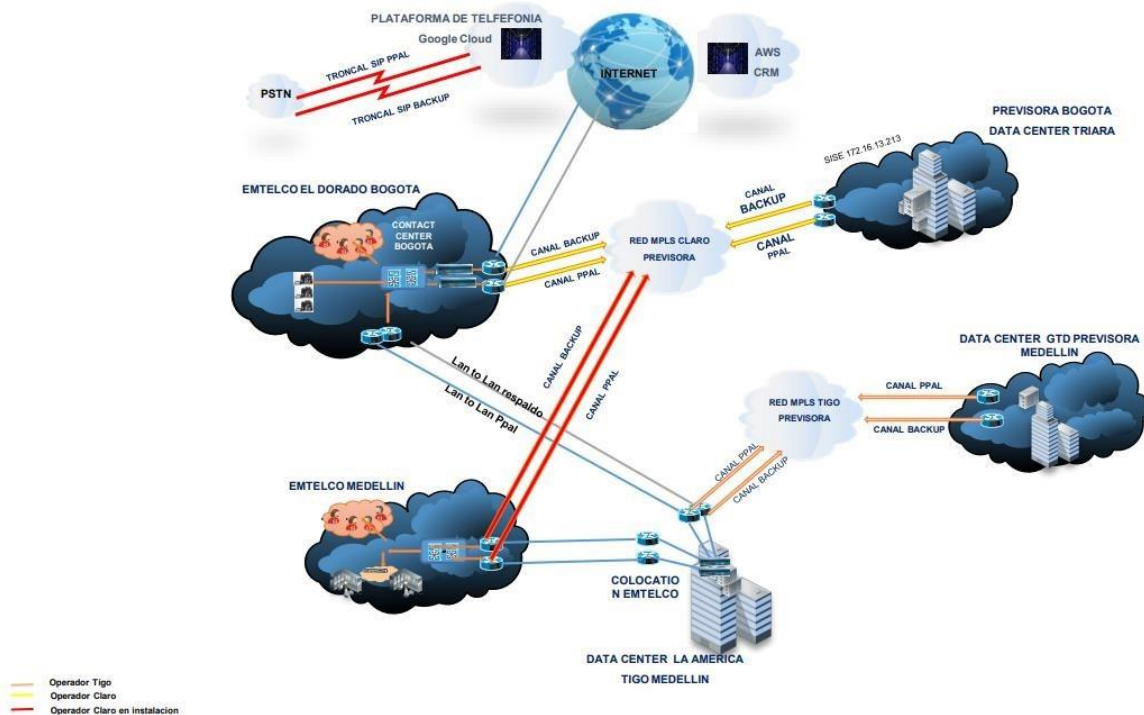
Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

estos, se deberá contemplar el traslado de sus canales para mantener la conectividad que apalanca al Plan de Continuidad del Negocio, sin que esto le genere costos adicionales a **LA PREVISORA S.A.**

Se deberá contar con sistemas de seguridad perimetral informática que integren firewalls, IPS, IDS, Antimalware, sistemas DLP. Estos sistemas deben garantizar la confidencialidad y seguridad de la información, cumpliendo con la normatividad establecida en la Circular Externa 029/2014 y demás normas aplicables emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Además, el proveedor deberá mantener una certificación vigente en la norma ISO 27001:2013 o superiores, así como cualquier otra normativa que la modifique o complemente durante la ejecución del contrato



Se deberá suministrar los respectivos canales dedicados que permitan la conexión entre las instalaciones de LA PREVISORA S.A. y las instalaciones del OFERENTE en Bogotá y Medellín. Los canales dedicados deberán contar con su respectivo canal principal y canal back up, este último debe ser contratado con una empresa de comunicación diferente a la de los canales principales o en su defecto configurarse en nodos diferentes. Estos canales también soportaran el backup diario tanto de datos como de voz.

Para la operación en sitio alterno, se estima gestionar el 20% del total de la operación requerida en los presentes términos, porcentaje que podrá ajustarse acorde a las necesidades de LA PREVISORA S.A.,

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

previo acuerdo entre las partes. La operación simultánea se requiere en conexión con la ciudad de Medellín, toda vez que acorde al Plan de Continuidad de Negocio de la Compañía, el COC (Centro de Operación en Contingencia) y data center alternativo están establecidos en dicha ciudad. No obstante, en caso de que la Compañía modifique la ubicación física del Data Center principal y/o alternativo y deberá realizar los cambios de infraestructura y tecnológicos, sin que esto genere costos, con el propósito de mantener la conectividad.

En caso de que la solución tecnológica a proveer este soportada en un servicio de nube, debe cumplir las instrucciones de las que trata la Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14) Parte I - Instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas Capítulo. VI - Reglas relativas al uso de servicios de computación en la nube de la Superintendencia Financiera de Colombia (Circular 005-2019).

Debe haber otra instancia de la aplicación inactiva para ser usada en caso de contingencia, la información que actualmente sea productiva debe ser replicada en la instancia de contingencia.

En caso de que falle la plataforma de telefonía principal debido a problema de software o una caída completa de la región de AWS, **EL OFERENTE** deberá estar preparado con una plataforma alternativa de Contact Center que debe estar equipada con troncales SIP de contingencia que estarán listas para enrutar las llamadas de manera inmediata. La troncal sip back up de Previsora debe estar enrutada a esta plataforma alterna.

41.86. Datacenter Alterno

Se deberá contar con un Datacenter de alta disponibilidad en el sitio alternativo con el fin de garantizar la continuidad del negocio para la entidad, puede ser sede del proveedor y compartir recursos de su Datacenter a través del canal dedicado, esto con el fin de contar con back up de la información en un lugar diferente a la sede de la operación.

Se deberá contar con la capacidad de almacenamiento suficiente para cubrir las necesidades de la compañía en HNAS o NAS (Plataforma de almacenamiento virtual), en una infraestructura 100% disponible certificada por el fabricante de almacenamiento. Este espacio será destinado para Backups y debe estar en el Datacenter del oferente durante la vigencia del contrato.

El proveedor deberá contar con certificaciones que avalen sus centros de datos principales y alternos (TIER I, II o III, ICREA o similares), donde se demuestre el desempeño y la confiabilidad de las infraestructuras de estos.

41.87. Mínimo Producto Viable Para Iniciar Operación (MPV)

El proponente deberá estar en capacidad operar con los siguientes desarrollos como mínimo producto viable y presentar plan de trabajo para los desarrollos pendientes:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- 1) Operación en simultanea (Ver capitulo relacionado)
- 2) IVR
- 3) CRM de gestión de PQRs
- 4) Desarrollo de SmartSupervisión para transmisión en línea de quejas con la SFC
- 5) Desarrollo de Formulario web de PQRs
- 6) Desarrollo de Canales alternos:
- 7) Video llamada
- 8) Chat
- 9) WhatsApp

Para la salida a producción los canales de chat y WhatsApp deberán soportar como mínimo la atención directa con el cliente y/o usuario, las funcionalidades de Bot se deben desarrollar de acuerdo con el cronograma estimado acordado por las partes y que no podrá ser superior a tres meses.

EL OFERENTE dentro de la oferta deberán relacionar una propuesta de cronograma para el desarrollo al 100% de los canales mencionados y de acuerdo con las especificaciones descritas en el presente documento.

41.88. Periodo De Transición Y Empalme

Para la transición y empalme LAS PARTES intervinientes podrán realizar actividades previas una vez elegido PROVEEDOR. En esta etapa no se generarán pagos, es decir será sin costo para **LA PREVISORA S.A.**, el Proponente seleccionado realizará la entrega del diseño, construcción e implementación de la operación y conectividades del servicio, conforme a cronograma de implementación por fases. Adicionalmente se debe tener en cuenta que el contrato iniciará partir de la suscripción del Acta de Inicio.

Etapas de Implementación: En su propuesta deberá considerar, un periodo contado desde la selección del oferente y hasta la suscripción del Acta de Inicio para la implementación de la solución. El objetivo de esta etapa es desarrollar correctamente la implementación del servicio, consiste en realizar como mínimo las siguientes actividades: i. Levantamiento de información, ii. Divulgación de procedimientos y protocolos. iii. Pruebas y ajustes. iv. Puesta en producción. v. Las demás que a juicio del supervisor sean necesarias. Se debe emplear una metodología y logística que minimice el impacto sobre las operaciones normales de **LA PREVISORA S.A.** **LA PREVISORA S.A.** no realizará pagos durante esta etapa por ningún concepto, los costos que se originen en este periodo deben ser asumidos por el proveedor seleccionado.

Etapas de Operación: Esta etapa iniciará una vez finalizada la etapa de implementación, el proveedor asumirá la operación completa y los servicios descritos en la presente invitación, así mismo desde

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

este mes se iniciarán con las sesiones semanales, los informes y validación es mensuales respectivas y todos los componentes necesarios para la ejecución del servicio.

En la etapa de operación que inicia con la suscripción del Acta de Inicio, el proponente seleccionado deberá proveer los servicios contratados de conformidad al alcance del servicio definido en los pliegos. La etapa de operación contará con una fase inicial de afinamiento que tendrá una duración de tres (3) meses contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio en la cual el Proponente seleccionado deberá estabilizar la prestación de los servicios y garantizar el cumplimiento de los indicadores, por lo cual durante esta fase no se generarán penalizaciones por incumplimiento de los mismos.

Nota: Sin perjuicio de lo anterior, **EL OFERENTE** se obliga a realizar un empalme final dentro de los tres (3) últimos meses del contrato, para lo cual **LA PREVISORA S.A.** deberá indicar quien será la empresa receptora de la información.

CAPÍTULO IV

ASPECTOS CALIFICABLES

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

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

42. Factores de calificación

Factor	Puntaje
42.1 Económico.	500 Puntos
42.2. Factores Técnicos Adicionales (Máx. 338 Puntos).	
42.2.1. Plan de incentivos por calidad en el servicio.	100 Puntos
42.2.2. Pago al personal.	100 Puntos
42.2.3. Herramientas de análisis soportadas en inteligencia artificial.	50 Puntos
42.2.4. Valores agregados.	70 Puntos
42.2.5. Certificación ISO 9001:2015.	18 Puntos
42.3. Ambiental.	50 Puntos
42.4. Apoyo a la industria nacional.	100 Puntos
42.5. Emprendimiento y empresa de mujeres.	2 Puntos

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

42.6. Trabajadores en condición de discapacidad	10
Total	1.000

NOTA: Estos conceptos son adicionales no generaran ningún costo para **LA PREVISORA S.A.**

42.1. Factor económico: Máximo quinientos (500) puntos.

Para aplicar al puntaje asignado a este ítem, **EL OFERENTE** deberá diligenciar el Anexo correspondiente dentro del cual indique las tarifas (valores) ofertadas para cada indicador.

La oferta que supere el presupuesto asignado para esta contratación, total o por vigencias, será rechazada.

El valor de la propuesta económica deberá ser en pesos colombianos, incluir el IVA y todos los costos directos e indirectos necesarios en que deba incurrir **EL OFERENTE** amortizados en valor asesor para la correcta ejecución del objeto de la presente invitación. El valor de la oferta se calificará asignando el mayor puntaje, quinientos (500) puntos, de conformidad con la fórmula de **MEDIA ARITMETICA BAJA** así:

Media Aritmética Baja

$$X_B = \frac{(V_{min} + X)}{4}$$

Donde:

V_{min} : Valor de la propuesta habilitada más baja

X : Promedio aritmético simple de las propuestas habilitadas

X_B : Media aritmética baja

La entidad procederá a ponderar las propuestas de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$Puntaje = XXpuntos * (1 - \frac{(|X_B - V_i|)}{X_B}) \text{ Para valores mayores a } X_B$$

Donde:

X_B : Media aritmética baja

V_i : Valor de cada propuesta habilitada "i"

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

NOTA: Los servicios de back Office se desarrollarán de manera mixta 50% instalaciones del proveedor y 50% en las instalaciones de **LA PREVISORA S.A.** y dado que la Compañía asumiría algunos costos de infraestructura física (puesto de trabajo, cableado, aseo y cafetería), **EL OFERENTE** deberá establecer en su oferta el valor mensual conforme el Anexo correspondiente.

Cualquier error u omisión no dará lugar a modificar el valor del presupuesto y **EL OFERENTE** seleccionado deberá asumir los sobrecostos que esto le ocasione. Dentro del valor de la propuesta, se deberá incluir los costos directos e indirectos, imprevistos, utilidades, costos laborales y los demás costos que **EL OFERENTE** considere necesario para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato. No se pagarán más conceptos.

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

No se aceptan propuestas parciales, alternativas o condicionadas, de presentarse esta situación la propuesta será rechazada

42.2. Factores técnicos adicionales: Máximo trescientos treinta y ocho (338) puntos.

42.2.1. Plan de incentivos por calidad en el servicio: Hasta cien (100) puntos.

Para la evaluación del Plan de incentivos por calidad en el servicio, se calificará asignando el mayor puntaje, cien (100) puntos para la propuesta que ofrezca el mayor monto mensual, el plan de incentivos por calidad en el servicio consistente en generar estrategias de motivación al personal, a través de la distribución de pagos variables por cumplimiento de criterios e indicadores de servicio, mencionado plan será construido en conjunto con **LA PREVISORA S.A.** al momento de adjudicación del contrato.

La base mínima a ofrecer será a partir de los \$10.000.000 mensuales, es decir, el puntaje se otorgará a partir de dicha base y obtendrá la mayor calificación **EL OFERENTE** que ofrezca el mayor monto después de la base, la calificación se realizará proporcionalmente de acuerdo con el mayor puntaje obtenido por medio de regla de tres simple, es decir, el mayor puntaje lo tendrá la propuesta que presente el mayor valor mensual (después de la base) y el menor puntaje lo obtendrá aquélla que presente el menor valor (sin ser inferior a la base). Las propuestas de plan de compensación por debajo de la base no obtendrán puntaje.

Finalmente, con el propósito de garantizar que los oferentes estimen un valor razonable en la oferta a presentar del plan de compensación variable y evitar exageraciones en el valor mensual que conlleven

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 | Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

a que los puntos sean obtenidos en su totalidad, los valores sobrantes del monto de la variable por mes se acumularán y estos serán utilizados para actividades de bienestar en la operación y otro tipo de incentivos, entendiéndolos de vital importancia para la adecuada prestación del servicio. En caso de no utilizarse el acumulado, este será descontado en la facturación al finalizar el contrato.

El monto ofertar deberá ser neto y entregar en su totalidad al plan de incentivos sin ninguna clase de descuento.

42.2.2. Pago al personal: Hasta cien (100) puntos.

Teniendo en cuenta que la especialidad del agente se encuentra directamente relacionado con el pago mensual, se otorgará el mayor puntaje cien (100) puntos a la Propuesta que presente el mayor monto de pago a los asesores, la calificación se realizará proporcionalmente de acuerdo con el mayor puntaje obtenido por medio de regla de tres simple, es decir, el mayor puntaje lo tendrá la propuesta que presente el mayor valor mensual y el menor puntaje lo obtendrá aquella que presente el menor valor, de acuerdo con las siguientes especialidades:

TIPO DE AGENTE	SALARIO MENSUAL
AGENTE IN BOUND	\$
AGENTE OUT BOUND	\$
AGENTE BACK OFFICE	\$

Este criterio no generará ningún tipo de vínculo y/o subordinación, se deja claro que **EL OFERENTE** es el responsable de establecer sus tablas de pago y para efectos de la presente invitación únicamente constituye puntaje.

El salario que **EL OFERENTE** oferte en este punto deberá contemplar los incrementos de ley.

42.2.3. Herramientas de análisis con basadas en inteligencia artificial: Hasta cincuenta (50) puntos.

Se otorgarán máximo cincuenta (50) puntos al proponente que ofrezca herramientas de análisis de conversaciones (llamadas) textos que puedan detectar patrones en tiempo real para la toma de decisiones en los diferentes procesos ejecutados en la operación utilizando inteligencia artificial (IA). Debe permitir la implementación de mejoras en la experiencia de usuario en todos los canales de atención administrados por el Contact Center soportados en herramientas de Inteligencia Artificial Generativa para optimizar la gestión y resolución de consultas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

42.2.4. Valores agregados: Hasta setenta (70) puntos.

Se le otorgarán máximo setenta (70) puntos al proponente que ofrezca valores adicionales de la siguiente forma:

Se le otorgara máximo 20 puntos al **OFERENTE** que ofrezca en su propuesta un gestor de calidad de PQR'S (1 persona) para la operación sin costo adicional para la Previsora Seguros. Este gestor de calidad tendrá como función: apoyo al proceso de PQR'S realizando auditorias, retroalimentación y capacitación a los procesos realizados en este grupo Este gestor debe cumplir con el perfil para auditor de calidad.

Se le otorgara máximo 20 puntos al **OFERENTE** que ofrezca en su propuesta un analista de experiencia para la operación sin costo adicional para la Previsora Seguros. Deberá realizar análisis de la voz y medición de la experiencia del cliente apoyando las estrategias de experiencia en los diferentes canales de atención habilitados para clientes y/o usuarios, retroalimentando a la **PREVISORA SEGUROS**. Deberá proponer y gestionar acciones de mejora que impacten positivamente la experiencia en el servicio. El proponente debe certificar experiencia de mínimo 1 año en procesos de Mejora de la Experiencia del Cliente.

Se le otorgará máximo 15 puntos al **OFERENTE** que ofrezca en su propuesta al menos dos (2) agentes de contingencia adicionales, exclusivas sin costo adicional para la Previsora Seguros.

Se le otorgará máximo 15 puntos al **OFERENTE** que ofrezca en su propuesta el mayor porcentaje para el rubro de gastos destinado al manejo de clientes, mínimo 0.5% sobre el valor de la facturación antes de IVA.

El destino de estos recursos será para fines como servicios especiales no contemplados en el documento de condiciones definitivas, resarcimientos comerciales para cliente y/intermediarios por quejas con evidente impacto en la satisfacción se requiera realizar gestión de retención de negocio y para las cuales no sea suficiente el resarcimiento estipulado dentro de las condiciones obligatorias en este documento. En caso de que quede remanente o no se utilice este rubro, se acumularan los saldos correspondientes.

42.2.5. Certificación ISO 9001:2015: Hasta dieciocho (18) puntos.

Se otorgará el mayor puntaje dieciocho (18) puntos al **OFERENTE** que acredite certificación ISO 9001:2015 vigente a la fecha de presentación de la propuesta. Es obligación del **OFERENTE** mantener esta certificación vigente durante toda la ejecución del futuro **CONTRATO**.

EL OFERENTE deberá entregar esta certificación vigente la cual podrá ser verificada por parte de la Entidad.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

42.3. Factor ambiental: Máximo cincuenta (50) Puntos.

ASPECTO CALIFICABLE AMBIENTAL	Puntaje
<p>Certificaciones Ambientales</p> <p>Para lo cual el proponente deberá presentar el documento “Plan de Gestión Ambiental” implementado al interior de su compañía, (donde se contemplen aspectos como: la política ambiental, objetivos, principios, indicadores, metas, programas ambientales, matriz de requisitos legales y aspectos e impactos ambientales, manejo de residuos, entre otros) el cual debe ser estructurado por un perfil idóneo en esta materia (ingeniero ambiental), evidenciando su periodicidad y tiempo de vida útil, además de una certificación expedida por el representante legal, donde se evidencie su adopción. Junto a ello, se solicita un informe de la ejecución de dicho plan de gestión ambiental donde se aporten registros fotográficos, actas de reunión entre otros. Ó presentar certificación vigente de norma ISO 14001:2015 expedida por un ente certificador autorizado.</p>	30
<p>Manejo Adecuado de Residuos</p> <p>Para lo cual el proponente mediante certificación deberá informar los tipos de residuos que genera en desarrollo de su objeto social y presentar certificado(s) de disposición de los mismos, no mayor a un año y realizado antes de la entrega y/o presentación de la propuesta; para el caso de los residuos peligrosos, esta certificación debe ser de disposición final emitida por un gestor de residuos autorizado, del cual se debe adjuntar su licencia ambiental vigente.</p>	20
TOTAL PUNTAJE	50

Nota: Es un deber de los Consorciados o partícipes de la Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, acreditar los requisitos establecidos como “Aspecto Calificable Ambiental”, en caso de que alguno de los participantes no suministre la información no se asignará puntaje a los Consorciados o partícipes de la Unión Temporal u otro tipo de asociación o sociedades.

42.4. Factor de apoyo a la industria nacional: Máximo cien (100) puntos.

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

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensori@previsora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

TIPO DE SERVICIOS	MARQUE CON X EL OFRECIMIENTO
Servicios de origen Nacional: Se otorgarán los puntos señalados, a EL PROVEEDOR que acredite que el 100% de los servicios objeto de la presente invitación son de origen nacional.	100
Incorporación de servicios colombianos: Si EL PROVEEDOR no ofrece servicios de origen nacional, pero incorporan por lo menos el 50% de personal profesional, técnico u operativo colombiano en la prestación de los servicios objeto de la presente invitación, se otorgarán los puntos señalados en este recuadro.	50

*En ningún caso **LA PREVISORA S.A.** otorgará simultáneamente el puntaje por acreditación de servicios de origen nacional y por incorporación de servicios colombianos.

En todo caso, para la asignación del puntaje, la entidad validará el ofrecimiento realizado por **EL OFERENTE** teniendo en cuenta su oferta en integridad.

42.5. Factor de emprendimiento y empresa de mujeres: Hasta dos (2) puntos.

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

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

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

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensor@previsora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

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

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

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

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

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

42.6. Trabajadores en condición de discapacidad: Máximo diez (10) puntos.

Sera acreedor del puntaje **EL OFERENTE** que acredite el número mínimo de personas con discapacidad de acuerdo con el número total de trabajadores de la planta de su personal en los

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

términos señalados en el artículo 2.2.1.2.4.2.6 del Decreto 1082 de 2015 (adicionado por el decreto 392 de 2018).

Acreditar el número mínimo de personas con discapacidad en su planta de personal, de conformidad con lo señalado en el certificado expedido por el Ministerio de Trabajo, el cual deberá estar vigente a la fecha de cierre de la **INVITACIÓN ABIERTA**.

Para los oferentes plurales, **LA PREVISORA S.A.** tendrá en cuenta la planta de personal del integrante del **OFERENTE** plural que aporte como mínimo el cuarenta por ciento (40%) de la experiencia requerida para el proceso de contratación. En el caso de los **OFERENTES** plurales, debe suscribirse por el representante legal de la persona jurídica que aporte como mínimo el cuarenta por ciento (40%) de la experiencia requerida para el proceso de contratación.

CAPÍTULO V

ANEXOS

ANEXO N° 1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

ANEXO N° 2 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.

ANEXO N° 3 APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL.

ANEXO N° 4 DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE CONSORCIO.

ANEXO N° 5 DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE UNIÓN TEMPORAL.

ANEXO N° 6 FORMATO PROPUESTA ECONÓMICA.

ANEXO N° 7 CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL SERVICIO

ANEXO N° 8 FACTORES TÉCNICOS ADICIONALES

ANEXO N° 9 CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SGSST (Decreto 1072 de 2015 – Resolución 0312 de 2019).

ANEXO N° 10 CONSTRUCCION WEB SERVICE – SMARTSUPERVISION

ANEXO N° 11 INTERVALO DE LLAMADAS

ANEXO N° 12 MATRIZ DE RIESGOS.

ANEXO N° 13 AUTORIZACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE LAS PROPUESTAS.

ANEXO N° 14 CERTIFICACIÓN DE LISTAS VINCULANTES LA/FT – OFAC.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 15 TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

ANEXO N° 16 MINUTA DEL CONTRATO.

ANEXO N° 17 CERTIFICACIÓN DE RECURSO HUMANO.

ANEXO N° 18 GLOSARIO.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Ciudad y Fecha:

Yo, el suscrito (Nombre del Representante Legal) en mi calidad de Representante Legal de la firma (Nombre de la firma oferente) de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente documento de condiciones definitivas, hacemos la siguiente propuesta, seria e irrevocable, para la **INVITACIÓN ABIERTA N° 015-2024**, cuyo objeto es: “XXXXXXXXXXXXXXXXXX” y en caso de que nos sea adjudicada por LA PREVISORA S.A. nos comprometemos a firmar el contrato correspondiente, a legalizarlo y a dar inicio al mismo en los términos del documento de condiciones definitivas y de conformidad con los lineamientos del manual de contratación de LA PREVISORA S.A.

Declaramos así mismo:

- 1) Que he leído, conozco y acepto el contenido del manual de contratación de LA PREVISORA S.A.
- 2) Que esta propuesta y el contrato que llegare a celebrarse sólo compromete a los firmantes de esta carta, quienes obran en representación de la persona jurídica relacionada en el encabezado.
- 3) Que conozco (conocemos), he (hemos) leído y acepto (aceptamos) irrestrictamente el documento de condiciones definitivas de la INVITACIÓN ABIERTA N° 015 de 2024 (incluidos sus formatos y anexos); así mismo conozco (conocemos) las preguntas formuladas por los interesados y las respuestas dadas por LA PREVISORA S.A. y acepto (aceptamos) cumplir todos los requisitos en ellos exigidos.
- 4) Que conozco y acepto la aplicación de la tabla de correctivos y/o ANS contenida en el documento de condiciones definitivas.
- 5) Que ninguna entidad o persona distinta de los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta ni en el contrato probable que de ella se derive.
- 6) Que, si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos a suscribir el contrato, otorgar las garantías requeridas, y a suscribir éstas y aquel dentro de los términos señalados para ello.
- 7) Que nos comprometemos a ejecutar totalmente el contrato.
- 8) Que aceptamos y nos comprometemos a los plazos, fechas y lugares previstos para las entregas periódicas estipuladas en el documento de condiciones definitivas y en nuestra propuesta.
- 9) Que responderemos, sin perjuicio de la respectiva garantía, por la calidad de los bienes y servicios contratados.
- 10) Que mantendremos durante la ejecución del contrato, la organización técnica y administrativa presentada en la propuesta.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensor@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- 11) Que toda la información contenida en la propuesta es exacta y no existe falsedad alguna en la misma.
- 12) Que autorizamos expresamente a LA PREVISORA S.A. para que verifique el contenido de la propuesta.
- 13) Que aceptamos que la documentación de la propuesta es pública y que podrá ser conocida por terceras personas una vez finalice el plazo para la presentación de las ofertas.
- 14) Manifiesto el conocimiento y aceptación de la información consignada en la Matriz de riesgos.
- 15) Que mi propuesta no fija condiciones económicas artificialmente bajas con el propósito de obtener la adjudicación del Contrato.
- 16) Así mismo, declaramos BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO: Que no nos hallamos incurso en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad de las señaladas en la Constitución y en la Ley y no nos encontramos en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar. (Se recuerda a EL PROVEEDOR que si está incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad, no puede participar en el proceso de selección de Contratistas y debe abstenerse de formular propuesta).

Atentamente,

Nombre o Razón Social de **EL PROVEEDOR**:

Nit:

Nombre del Representante Legal:

C.C. No. de:

Dirección Comercial de **EL PROVEEDOR**:

Teléfonos:

Fax:

Ciudad:

Correo Electrónico (Si lo tiene):

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 2 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Conforme con lo establecido en la Ley 2014 de 2019 y las demás normas que regulan las inhabilidades e incompatibilidades, certifico que:

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

No hemos sido beneficiados con la aplicación de un principio de oportunidad por cualquier delito contra la administración pública o el patrimonio del Estado.

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

Para constancia se firma a los _____ días del mes de _____ del año 2024.

FIRMA:

Nombre del Representante Legal:
C.C. No. _____ **de**
Nombre o Razón Social de EL PROVEEDOR:
NIT
Teléfonos

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 3
APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL
(Criterio de asignación de puntaje – No subsanable y/o aclarable)

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

TIPO DE SERVICIOS	Marque con una equis (X) su ofrecimiento
Servicios de origen Nacional: Se otorgarán los puntos señalados, a EL PROVEEDOR que acredite que el 100% de los servicios objeto de la presente invitación son de origen nacional.	
Incorporación de servicios colombianos: Si EL PROVEEDOR no ofrece servicios de origen nacional, pero incorporan por lo menos el 50% de personal profesional, técnico u operativo colombiano en la prestación de los servicios objeto de la presente invitación, se otorgarán los puntos señalados en este recuadro.	

- 1) En caso de ser consorcios y/o uniones temporales, EL PROVEEDOR deberá acreditar la nacionalidad de cada uno de los miembros y del personal que determinan el porcentaje del origen del personal de cada empresa como nacional o extranjero.
- 2) Servicios de origen nacional: Son servicios de origen nacional aquéllos prestados por empresas constituidas de acuerdo con la legislación nacional, por personas naturales colombianas o por residentes en Colombia.
- 3) Bienes de origen nacional: Se tendrán en cuenta los criterios establecidos por el gobierno nacional para calificar los bienes nacionales para el registro de productores de bienes nacionales establecidos en el Decreto 2680 de 2009.
- 4) En cumplimiento de la reciprocidad, a efectos de lo establecido en el parágrafo segundo del artículo 20 de la ley 80 de 1993 y el parágrafo del artículo 10 de la ley 816 de 2003 modificado por el artículo 51 del Decreto Ley 019 de 2012, se otorgará tratamiento de bienes y servicios nacionales a aquellos de origen extranjero en procesos de selección nacionales, siempre que cumplan con alguna de estas condiciones:
 - a) Que Colombia haya negociado trato nacional en materia de compras estatales con dicho país,

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- b) Que, en el país de **EL PROVEEDOR** extranjero, con el que no se hubiere negociado trato nacional, las ofertas de bienes y servicios colombianas reciban el mismo tratamiento otorgado a sus bienes y servicios nacionales.
- 5) Para la acreditación del trato nacional otorgado a bienes y servicios nacionales en países con los cuales Colombia ha negociado trato nacional en materia de compras públicas **EL PROVEEDOR** aportará la certificación expedida por el director de asuntos jurídicos internacionales del Ministerio de Relaciones Exteriores, la cual contendrá lo siguiente:
- I. Lugar y fecha de expedición de la certificación.
 - II. Número y fecha del tratado
 - III. Objeto del tratado
 - IV. Vigencia del tratado
 - V. Proceso de selección al cual va dirigido.

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

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

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

Para constancia se firma a los _____ días del mes de _____ del año 2024.

FIRMA:

Nombre del Representante Legal:
C.C. No. _____ de
Nombre o Razón Social de EL PROVEEDOR
NIT:
Teléfonos

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 4
DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE CONSORCIO
(Ver archivo adjunto)

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 5
DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE UNIÓN TEMPORAL.
(Ver archivo adjunto)

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 6
FORMATO PROPUESTA ECONÓMICA
(Ver archivo adjunto)

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 7
CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL SERVICIO
(Ver archivo adjunto)

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 8
FACTORES TÉCNICOS ADICIONALES
(Ver archivo adjunto)

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 9
CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN
EL TRABAJO – SGSST
(Decreto 1072 de 2015 – Resolución 0312 de 2019)

Objeto del proceso de contratación: XX.

NOMBRE, identificado con cédula de ciudadanía No. XXXXXXXX actuando en mi calidad de Representante legal de XXXXXXXXXX con NIT No. XXXXXXXXXX bajo la gravedad del juramento manifiesto que la Compañía cuenta con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo implementado, en cumplimiento de la normatividad establecida por el Ministerio del Trabajo, en el Decreto 1072 de 2015, Capítulo 6, “Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo” y en la Resolución No. 0312 de 2019, “Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”.

Dada en Bogotá D.C, el XXXXXXXX () de xxxxxx de dos mil xxxxxx (2024).

FIRMA:

Nombre del Representante Legal:
C.C. No. **de**
Nombre o Razón Social de EL PROVEEDOR:
NIT:
Teléfonos

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensori@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 10
CONSTRUCCION WEB SERVICE - SMARTSUPERVISION
(Ver archivo adjunto)

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 11
INTERVALO DE LLAMADAS
(Ver archivo adjunto)

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 12
MATRIZ DE RIESGOS
(Ver archivo adjunto)

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 13 AUTORIZACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE LAS PROPUESTAS

Yo, el suscrito (Nombre del Representante Legal) en mi calidad de Representante Legal de la firma (Nombre de la firma oferente) de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente documento de condiciones definitivas, certifico que:

Autorizo a LA PREVISORA S.A., y a los demás participantes del proceso a revisar toda la información contenida en la propuesta presentada para este proceso de **INVITACIÓN ABIERTA N° 015-2024**.

En caso de que solicitemos la revisión de las propuestas de los otros **OFERENTES** participantes de este proceso me comprometo a:

No divulgar la información contenida en las propuestas, entendiéndose por ésta: cualquier información jurídica, societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, seguridad social, estrategias de mercadeo, y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros de **EL OFERENTE** y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la presente **INVITACIÓN ABIERTA N° 015-2024**.

FIRMA:

Nombre del Representante Legal:
C.C. No. **de**
Nombre o Razón Social de EL PROVEEDOR:
NIT:
Teléfonos

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensori@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 14
CERTIFICACIÓN DE LISTAS VINCULANTES LA/FT – OFAC

Yo _____, actuando en mi calidad de Representante Legal de identificada con NIT _____ de manera atenta me permito certificar bajo la gravedad del juramento que ni la firma oferente, ni el Representante Legal y miembros de la junta directiva estamos vinculados por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación de terrorismo y/o delitos y/o actividades conexos.

Así mismo certifico bajo gravedad de juramento que no nos encontramos incluidos en listas para el control de lavado de activos administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la oficina de control de activos en el Exterior (OFAC) del departamento del tesoro de los Estados Unidos de América y que tampoco hemos sido condenados por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de cualquier hecho punible relacionado, así mismo declaro que nuestros activos y los recursos que conforman nuestro patrimonio y el patrimonio de la firma que represento proviene de actividades lícitas.

Dada en la ciudad de XXX, el día XX de XXX de 2024.

FIRMA:

Nombre del Representante Legal:
C.C. No. _____ **de**
Nombre o Razón Social de EL PROVEEDOR:
NIT:
Teléfonos

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 15 TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Yo, el suscrito (Nombre del Representante Legal) en mi calidad de Representante Legal de la firma (Nombre de la firma oferente) de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente documento de condiciones definitivas, certifico que:

- Que cumpla con todas las obligaciones legales en cuanto al tratamiento y protección de datos personales, particularmente el haber establecido políticas y procesos internos en la materia, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- Que autorizo, en nombre propio y en representación de [nombre de el oferente] a LA PREVISORA S.A. para realizar el tratamiento de los datos personales compartidos en la presente invitación, dentro de los que se incluyen datos de identificación, datos de contacto, datos financieros, así como datos biométricos, autorización que tendrá las siguientes finalidades: i) Verificar la información suministrada durante el proceso de estudio y contratación, sean estas públicas y privadas de considerarse pertinente, con el fin de comprobar su experiencia y cumplimiento de obligaciones pecuniarias y contractuales; ii) Registrar la información en las bases de datos internas de **LA PREVISORA S.A.**; iii) Contactar vía correo electrónico, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o telefónicamente como actividad propia de la presente invitación, así como para futuras invitaciones para la prestación de mis servicios y/o adquisición de bienes; iv) Enviar correos electrónicos, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o contactar telefónicamente en desarrollo de actividades de mercadeo de **LA PREVISORA S.A.**; v) Dar cumplimiento a las obligaciones legales de **LA PREVISORA S.A.**; vi) Atender requerimientos de autoridades competentes en ejercicio de sus funciones; vii) Atender sus peticiones, quejas y reclamos; viii) Conservar la información para fines estadísticos e históricos; ix) Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las Centrales de Información o bases de datos debidamente constituidas, referentes a su comportamiento crediticio, financiero y comercial. x) Cumplir con obligaciones legales en lo que a conservación de información y documentos se refiere. xi) Compartirla con las personas naturales y/o jurídicas que en nombre de **LA PREVISORA S.A.** realizan actividades, durante y después de terminada la relación contractual.
- Que conozco la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** publicada en la página web www.previsora.gov.co, y que, como titular de la información podré conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal de las bases de datos de **LA PREVISORA S.A.**, esto último, siempre y cuando no se tenga una relación contractual u obligación legal con **LA PREVISORA S.A.**, además de solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de datos personales, revocar dicho consentimiento, conocer el uso que se le da a su información, y acceder gratuitamente a los datos objeto de tratamiento al menos una vez al mes por medio de la inclusión de los canales de contacto establecidos.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- Que cuento con todas las autorizaciones necesarias para compartir la información personal de las personas que conforman mi equipo de trabajo.
- Que, en caso de no ser aprobada mi propuesta, y no sea solicitada la documentación transcurridos dos (2) meses desde su presentación, **LA PREVISORA S.A.** podrá eliminar y/o destruir en forma total la información recibida.

FIRMA:

Nombre del Representante Legal:

C.C. No. de

Nombre o Razón Social de EL PROVEEDOR:

NIT:

Teléfonos

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 16
MINUTA DEL CONTRATO

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

Entre los suscritos a saber, XXXXXXXXX, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía número XXXXXXXX, quien actúa en su calidad de

XXXXXXX como consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia y como tal Representante Legal de **LA PREVISORA S.A COMPAÑÍA DE SEGUROS**, sociedad de economía mixta del orden nacional, sujeta al régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con el NIT. 860.002.400-2, legalmente constituida mediante Escritura Pública No. 2.146 de agosto 6 de 1954, otorgada en la Notaría Sexta del Círculo de Bogotá D.C., todo lo cual se acredita con el certificado de existencia y representación legal de la Superintendencia Financiera de Colombia, sociedad que en adelante se denominará **LA PREVISORA S.A.**, de una parte y de otra, XXXXXXXXX mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá, identificado con la cédula de ciudadanía número XXXXXXXXX de XXXXXXXX, actuando en calidad de Representante Legal de XXXXXXXXXXXXX sociedad debidamente constituida XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito el XX de XXX de XXXX con el No. XXXXXX del Libro XXX e identificada con el NIT. XXXXXXXX que en adelante se denominará **EL PROVEEDOR**, hemos acordado celebrar el presente contrato, previas las siguientes consideraciones: a) La (área contratante), sustentó el proceso contractual, indicando que “Indicar la justificación.....” b) La solicitud contractual fue sometida a revisión del Comité de Contratación el día XXX de XXX de 202X, quienes recomendaron adelantar el respectivo proceso de contratación. c) El proceso fue presentado ante la Junta Directiva de la compañía en la sesión No. XXX llevada a cabo el XX de XXX de 202X, quienes aprobaron continuar con el proceso contractual. d) El proceso de contratación se adelantó a través de la modalidad de XXX No. 00X-202X, el cual concluyó con la selección de la oferta presentada por la xxxxxx. e) El contrato se registrará por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: EL PROVEEDOR** se obliga a con LA PREVISORA S.A a XXXXXXXXXXXX. **CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR:** Además de las señaladas en la Ley, en la propuesta presentada por **EL PROVEEDOR** y de las derivadas de la naturaleza del presente contrato, **EL PROVEEDOR** está obligado a: 1. Cumplir con el objeto contratado, de acuerdo con las condiciones técnicas, económicas, financieras y comerciales de la propuesta que forma parte integral del contrato y las que señale la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto de este. 2. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de LA PREVISORA S.A., a través del área que ejerce la supervisión del contrato. 3. Programar y coordinar con el supervisor del contrato, todas las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del contrato. 4. Cumplir con todas las políticas aplicables de **LA PREVISORA S.A.**, entre ellas, el Manual de Contratación, Procedimiento criterios en Seguridad y Salud para la selección de contratistas y proveedores, el Sistema de Administración de Riesgos y Lavado de Activos, Política del Sistema de Gestión de

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Seguridad de la Información, Confidencialidad de la Información, Manual de Manejo de Marca, Política para la Protección de Datos, Política Ambiental. 5. **EL PROVEEDOR** declara que conoce las políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI de LA PREVISORA S.A., y se compromete a dar cumplimiento a las mismas. LA PREVISORA S.A., estará facultada para realizar revisiones de los cumplimientos de los requisitos de seguridad - SGSI a los servicios prestados por **EL PROVEEDOR**. **PARÁGRAFO: EL PROVEEDOR** se obliga a responder por todos los daños y perjuicios que, por acción, retardo, omisión, culpa o negligencia suya, de sus empleados, sus asesores o subcontratistas, ocasione a **LA PREVISORA S.A.** y/o a sus asegurados o potenciales asegurados en el desarrollo y ejecución del presente contrato. 6. Rendir y elaborar los informes, conceptos, estudios y demás requerimientos o actividades que se soliciten en el desarrollo del contrato. 7. Dar cumplimiento en su totalidad a lo ofrecido en su propuesta, así como a las indicaciones señaladas por la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto del mismo y/o para su mejoramiento. 8. Guardar total reserva de la información que le sea confiada por razón del presente contrato y para desarrollo de este, ya que la misma es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.** 9. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas precontractuales, contractuales y post contractuales, evitando dilaciones. 10. Constituir a su costa las pólizas exigidas en el presente contrato. 11. Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias derivadas de la ejecución del contrato suscrito. 12. Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa con que se cuenta para el cumplimiento del objeto contractual, desarrollar todas las obligaciones que sean necesarias e inherentes para su cabal ejecución. 13. Asegurar a **LA PREVISORA S.A.** que el objeto contratado se cumplirá con la mejor calidad y dentro de los plazos establecidos. 14. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** a través de la persona que ejerza la supervisión acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. 15. Dar cumplimiento a las obligaciones con el sistema integral de seguridad social, (salud, pensiones y riesgos laborales) y parafiscales, tales como ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo establecido en Ley 789 de 2002. 16. Cumplir con los programas de capacitación relacionados con el sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO establecido por **LA PREVISORA S.A.** 17. Radicarlas facturas, dentro de los plazos convenidos. 18. Dar cumplimiento a lo establecido en el documento de invitación a presentar propuesta y en la propuesta presentada, documentos que hacen parte integral del contrato que se celebre. 19. Si **EL PROVEEDOR**, tiene la obligación legal de expedir factura electrónica, esta debe estar previamente validada por la DIAN para su recibo y aceptación por parte de **LA PREVISORA S.A.** Lo anterior conforme a las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020 y 000015 del 11 de febrero de 2021 y demás normas que regulen o llegasen a regular la emisión de factura electrónica. 20. Las demás obligaciones inherentes y necesarias para la ejecución a cabalidad del objeto del presente contrato. **CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE LA PREVISORA S.A:** Para lograr el objeto del presente contrato, LA PREVISORA S.A se obliga con **EL PROVEEDOR** a lo siguiente: 1. Suministrar en forma oportuna la información solicitada por **EL PROVEEDOR**, necesaria para la ejecución de este contrato. 2. Efectuar el pago en el plazo establecido contractualmente, previa aprobación del supervisor del contrato. 3. Proporcionar a **EL PROVEEDOR** la información sobre políticas internas establecidas, que sean necesarias conocer

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

por parte de **EL PROVEEDOR** para la ejecución del presente contrato. **CLÁUSULA CUARTA. PLAZO:** El plazo de ejecución del contrato será de XX (X) XXX, el cual iniciará a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de garantías requeridas en el presente contrato. **CLÁUSULA QUINTA. VALOR TOTAL DEL CONTRATO:** El valor del presente contrato asciende a la suma de **XXXXXXXXXX PESOS M/CTE. (\$XXXXXXXX)** incluido IVA, demás costos directos e indirectos. **CLÁUSULA SEXTA. FORMA DE PAGO: LA PREVISORA S.A.**, efectuará el pago de los servicios efectivamente prestados, **XXXXXXXXXXXXXXXXX PARÁGRAFO PRIMERO:** Las facturas se pagarán dentro de los treinta (30) días siguientes a su aceptación, acompañada del informe de las actividades realizadas y recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** La factura deberá estar acompañada por una certificación expedida por el Revisor Fiscal o, en el evento que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por el Representante Legal, en el que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de aportes Parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA) y de Seguridad Social (Salud, Pensión y Riesgos Laborales) de sus empleados. **PARÁGRAFO TERCERO: LA PREVISORA S.A** únicamente realiza sus pagos a través de transferencia electrónica, para lo cual se requerirá cumplir con las políticas establecidas por la compañía para dicho fin. No es posible efectuar el pago a través de cheque o cualquier otro medio de pago. **PARÁGRAFO CUARTO:** Si la factura no es acompañada por los documentos solicitados, el término mencionado para pago no empezará a contarse hasta tanto no se aporten. Dicha demora no generará para **EL PROVEEDOR** el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna. **CLÁUSULA SÉPTIMA. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** El valor del presente contrato se pagará con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.** con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 202200XXXX del XX de XXX de 202X emitido por la Gerencia de Planeación Financiera. **CLÁUSULA OCTAVA. IMPUESTOS Y RETENCIONES:** Los impuestos y retenciones que surjan del presente contrato, corren por cuenta de **EL PROVEEDOR**, para cuyos efectos **LA PREVISORA S.A.** hará las retenciones del caso y cumplirá las obligaciones fiscales que ordene la Ley. **CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA:** El presente contrato podrá terminarse en cualquier momento por mutuo acuerdo entre LAS PARTES, mediante documento escrito suscrito por estas. También podrá darse por terminado y de manera anticipada por **LA PREVISORA S.A.**, sin previo requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, mediante comunicación escrita enviada a **EL PROVEEDOR** con una antelación no inferior a treinta (30) días a la fecha estimada para su terminación. **PARÁGRAFO: LA PREVISORA S.A** podrá dar por terminada el contrato en cualquier momento de manera anticipada, mediante comunicación escrita enviada a **EL PROVEEDOR** en los siguientes casos: 1. Cuando **EL PROVEEDOR**, sin mediar una causa que lo justifique, no diere inicio a la ejecución del contrato. 2. Cuando del incumplimiento de obligaciones de **EL PROVEEDOR** se deriven consecuencias que hagan imposible o dificulten gravemente la ejecución del contrato, o se estén causando perjuicios a **LA PREVISORA S.A.** 3. Cuando **EL PROVEEDOR** omita, eluda y en general no cumpla con sus obligaciones en materia laboral o cualquier otra de las obligaciones pactadas en el contrato. 4. Cuando **EL PROVEEDOR** abandone o suspenda la labor contratada total o parcialmente, sin acuerdo o autorización previa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** 5. Cuando suspendidas todas o alguna de las obligaciones emanadas del contrato, **EL PROVEEDOR** no reanude su ejecución dentro del plazo acordado entre las partes, una vez terminadas las causas que obligaron a la suspensión. 6. Cuando **EL PROVEEDOR** subcontrate, traspase o ceda el contrato sin previa

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

autorización expresa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** 7. Cuando **EL PROVEEDOR** no importe oportunamente de la fusión, escisión o cambio de control. 8. Por sobrevenir caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten la ejecución del contrato. 9. Por disolución de la persona jurídica de **EL PROVEEDOR**. 10. Por inicio de proceso liquidatorio, cesación de pagos, concurso de acreedores o embargos judiciales de **EL PROVEEDOR** que afecten de manera grave el cumplimiento del contrato. 11. Cuando **EL PROVEEDOR** se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad prevista en la Constitución Política o en la Ley. 12. Cuando **EL PROVEEDOR** no diere cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con la prevención y control al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo que sean aplicables. 13. Cuando **EL PROVEEDOR**, alguno o algunos de sus accionistas, asociados o socios figuren en las listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (Listas de las Naciones Unidas), listas OFAC o aquellas otras listas de criminales y terroristas que por su naturaleza generen un alto riesgo de LA/FT. 14. Cuando **LA PREVISORA S.A.** tenga conocimiento que los recursos de **EL PROVEEDOR** provienen de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique, o que ha efectuado transacciones u operaciones destinadas a dichas actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas. 15. Por violación de las obligaciones de confidencialidad relacionadas con el negocio, la tecnología o el uso de propiedad intelectual o de marcas. 16. Cualquier acción u omisión que afecte los intereses de LA PREVISORA S.A 17. Cuando **EL PROVEEDOR** ejecute cualquier acto de competencia desleal para con sus colegas o con cualquier otra Compañía. 18. Por violación o incumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). 19. Por violación de alguna de las obligaciones previstas dirigidas al tratamiento y la protección de la información y en particular cualquier violación o inobservancia a las leyes que protegen la información personal, todo lo anterior enmarcado dentro del alcance del presente contrato. La terminación del contrato en cualquiera de los casos descritos no ocasionará a cargo de **LA PREVISORA S.A.** el pago de suma alguna a título de indemnización; en todo caso, **LA PREVISORA S.A.** garantizará a **EL PROVEEDOR** el derecho al debido proceso y el principio de legalidad.

CLÁUSULA DÉCIMA. SUSPENSIÓN: La ejecución del contrato se podrá suspender de común acuerdo entre las partes, por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hechos irresistibles de terceros; o unilateralmente por **LA PREVISORA S.A.**, en los casos que se considere necesarios.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. CESIÓN, SUBCONTRATACIÓN y CAMBIO DE CONTROL: EL PROVEEDOR Ninguna de **LAS PARTES** podrán ceder el presente contrato, ni subcontratar su ejecución, en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de la otra parte pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la autorización de la cesión o subcontratos. En todos los casos, **EL PROVEEDOR** es el único responsable por la celebración de subcontratos y **LA PREVISORA S.A.** no adquirirá vínculo alguno con los subcontratistas. En caso de ser autorizado, **EL PROVEEDOR** será el único responsable frente a **LA PREVISORA S.A.** De igual forma, si **EL PROVEEDOR** es objeto de fusión, escisión o cambio de control, **LA PREVISORA S.A.** está facultada a conocer las condiciones de esa operación. En consecuencia, **EL PROVEEDOR** se obliga a informar oportunamente dicha situación a **LA PREVISORA S.A.** dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a realización de la operación de M&A. **PARÁGRAFO:** En caso de que **EL PROVEEDOR** no cumpla con lo dispuesto en esta cláusula, será una justa causa para terminar el contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. GARANTÍAS: EL PROVEEDOR** se obliga a tomar a favor de **LA PREVISORA S.A.**, a satisfacción de la misma y a partir de la fecha de suscripción del presente contrato, una garantía de cumplimiento, con

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

clausulado para entidades estatales con régimen especial / privado de contratación, expedida por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: 1. Cumplimiento: Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y cuatro (4) meses más. 2. Calidad del servicio: Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y cuatro (4) meses más. 3. Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales: Por una cuantía equivalente al cinco (5%) del valor total del contrato y debe extenderse por el término de vigencia del contrato y tres (3) años más. 4. Responsabilidad Civil Extracontractual: Por una cuantía equivalente al veinte (20%) del valor total del contrato y debe extenderse por el término de vigencia del contrato y cuatro (4) meses más. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La aprobación de la garantía estará sujeta a revisión por parte de **LA PREVISORA S.A.** el supervisor del contrato, quien verificará la fecha de expedición de la póliza, su vigencia, la fecha de vigencia de cada uno de sus amparos, los valores asegurados y los datos contenidos en la garantía. Cuando haya lugar a la modificación del plazo o valores consignados en este contrato, **EL PROVEEDOR** deberá constituir los correspondientes certificados de modificación. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Cuando se negare a constituir la garantía exigida o modificarla en los términos que se le señalen, se hará acreedor a las sanciones contractuales respectivas. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** Este contrato se entiende perfeccionado cuando se logre acuerdo sobre el objeto y la contraprestación, el acuerdo se eleve a escrito y se suscriba por las partes. Sólo empezará a ejecutarse previa aprobación de las garantías por parte de **LA PREVISORA S.A.** **EL PROVEEDOR** se obliga a devolver el original firmado del mismo, junto con las pólizas de que trata la cláusula anterior del contrato y con la constancia de pago de la totalidad de la prima. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. SUPERVISIÓN:** La Supervisión de este contrato estará a cargo de (Cargo y área) de **LA PREVISORA S.A EL PROVEEDOR** permitirá al área encargada realizar la verificación del cumplimiento de las obligaciones impuestas por las normas que protegen la información personal y los requisitos de seguridad de la información establecidos por **LA PREVISORA S.A.** en las circulares “Política Para las Relaciones con los Proveedores” y “Matriz de Requisitos de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio”, por medio de inspecciones a sus sistemas e instalaciones, así como por medio de solicitud de toda la documentación que resulte pertinente para este propósito. **PARÁGRAFO:** La verificación de la información relacionada con datos personales y seguridad de la información se realizará únicamente sobre la documentación relacionada con el objeto del contrato o información general de **EL PROVEEDOR;** En ningún caso se podrá efectuar sobre otro tipo de servicios no relacionados o información de Clientes. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: EL PROVEEDOR** se obliga a no divulgar información confidencial entendiéndose por ésta: cualquier información jurídica societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, seguridad social, estrategias de mercadeo, y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros de **LA PREVISORA S.A.** y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la ejecución del presente contrato, o que le sea suministrada por cualquiera de los funcionarios de **LA PREVISORA S.A.** o por asesores externos de la misma. Teniendo en cuenta lo anterior, **EL PROVEEDOR** se obliga a: Forma a) Guardar absoluta confidencialidad y reserva en relación con la totalidad de la Información Confidencial, de tal forma que no sea conocida por terceros. La reserva puede ser levantada mediante

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley, según lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Nacional. Si en desarrollo del objeto contractual **EL PROVEEDOR** llegase a acceder a información de los clientes de **LA PREVISORA S.A.**, deberá mantener sobre la misma la protección de reserva bancaria. b) No editar, copiar, compilar o reproducir por cualquier medio la Información Confidencial. c) No utilizar la Información Confidencial en forma alguna, directamente o a través de terceros, en asuntos, negocios y/o actividades de cualquier tipo, distintas a aquellas acordadas y/o previamente autorizados por **LA PREVISORA S.A.** mediante documento escrito. d) A la terminación del contrato, devolver a **LA PREVISORA S.A.** toda la Información Confidencial que tenga en su poder, ya sea en documentos escritos o en cualquier otro medio físico o magnético e igualmente a retirarlos completamente de los computadores de propiedad de **EL PROVEEDOR** y de sus empleados. e) Asumir la responsabilidad por la totalidad de los daños, perjuicios, gastos y costas que genere el mal o inadecuado manejo de la información confidencial o la violación de las obligaciones de reserva y confidencialidad establecidas en el presente documento. Cualquier información suministrada por **LA PREVISORA S.A.** a **EL PROVEEDOR**, previa a la firma del presente contrato, se considerará como información confidencial y estará sujeta a los términos de este. **EL PROVEEDOR** desde ahora acepta y declara que toda la Información Confidencial de **LA PREVISORA S.A.** es de propiedad exclusiva de ésta y que le ha sido o le será revelada únicamente con el propósito de permitir el cabal cumplimiento de sus funciones y responsabilidades respecto del presente contrato. Si incumpliera esta obligación, incurrirá de esta manera en las sanciones civiles, penales y/o administrativas correspondientes por violación del secreto profesional y comercial.

PARÁGRAFO: Se consideran documentos contentivos de información confidencial todos los que le sean entregados a **EL PROVEEDOR** por parte de LA PREVISORA S.A y éste se obliga a mantener en reserva la información suministrada en desarrollo del presente contrato y a hacer uso exclusivo de ésta para efectos del cumplimiento del objeto de este.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN: La confidencialidad y limitaciones establecidas en este Contrato no serán aplicables en caso de que la Información Confidencial deba ser revelada y/o divulgada en desarrollo o por mandato de una ley, decreto, sentencia u orden de la autoridad competente. Por lo tanto, **EL PROVEEDOR** autoriza expresamente a **LA PREVISORA S.A.**, a publicar en su página web y en el portal SECOP o el que establezca para tal fin Colombia Compra Eficiente, la minuta de este contrato y sus pólizas. Lo anterior en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 denominada ley de transparencia e información pública y de aquellas normas que regulen o vayan a regular lo referente a la publicidad de la contratación de entidades con la naturaleza jurídica de **LA PREVISORA S.A.**

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: La información transferida desde y hacia **EL PROVEEDOR** debe hacerse de manera segura, utilizando para ello canales de comunicación dedicados con controles de seguridad implementados en los casos en que el servicio proveído así lo requiera. 1. Toda la información que gestione **EL PROVEEDOR** en el marco del contrato con Previsora es de propiedad de Previsora y debe solamente ser usada para el propósito establecido en el contrato. 2. **EL PROVEEDOR** debe realizar la entrega de toda la información manejada durante la ejecución del contrato y destruir la misma una vez finalizado el servicio. 3. **LA PREVISORA S.A.** podrá revisar los procesos que lleva a cabo el proveedor o sus subcontratistas en cualquier momento a fin de verificar los controles de seguridad implementados. 4. Cualquier incidente de seguridad de la información que afecte a **LA PREVISORA S.A.** o que involucre la información de **LA PREVISORA S.A.** debe ser reportado inmediatamente al supervisor del contrato y a la mesa de ayuda de LA PREVISORA

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

S.A 5. **EL PROVEEDOR** debe seguir los lineamientos establecidos por la compañía para la gestión de accesos a sistemas de información, bases de datos, aplicaciones, áreas seguras, entre otras. 6. **EL PROVEEDOR** debe proporcionar mecanismos de protección contra códigos maliciosos a los equipos que se disponen para el servicio de **LA PREVISORA S.A.** 7. Gestionar la seguridad de la información y la ciberseguridad, para lo cual podrán tener como referencia los estándares ISO 27001 – ISO 27032, o el que lo sustituya. 8. **EL PROVEEDOR** debe disponer de que el envío de información confidencial y de los instrumentos para la realización de operaciones de los clientes de **LA PREVISORA S.A.**, se haga en condiciones de seguridad. Cuando dicha información se envíe como parte de, o adjunta a un correo electrónico, mensajería e instantánea o cualquier otra modalidad de comunicación electrónica, este debe estar cifrada. 9. Implementar controles de seguridad para la información privada de **LA PREVISORA S.A.**, que se maneja en los equipos y redes del proveedor. 10. Velar porque la información gestionada de **LA PREVISORA S.A.** esté libre de software malicioso. 11. Dotar a sus terminales o equipos de cómputo de los elementos necesarios que eviten la instalación de programas o dispositivos que capturen la información de sus clientes y de sus operaciones. 12. Velar porque los niveles de seguridad de los elementos usados en los canales no se vean disminuidos durante toda su vida útil. 13. Proteger las claves de acceso a los sistemas de información. Se debe evitar el uso de claves compartidas, genéricas o para grupos. La identificación y autenticación en los dispositivos y sistemas de cómputo debe ser única y personalizada. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. HABEAS DATA: EL PROVEEDOR** declara expresamente que autoriza de forma irrevocable a **LA PREVISORA S.A.**, para que con fines estadísticos, de información entre las compañías aseguradoras, de consulta o de transferencia de datos con cualquier autoridad que lo requiera en Colombia o, en el Exterior, consulte, procese, informe, suministre, guarde en sus archivos y reporte a las centrales de riesgo que considere necesario o, a cualquier otra entidad autorizada para manejar o administrar bases de datos, la información sea o no confidencial que resulte de todas las operaciones que directa o indirectamente y, bajo cualquier modalidad, se le haya otorgado o le otorguen en el futuro, así como sobre novedades, referencias y demás servicios que surjan de esta relación comercial o contrato cuyo alcance declara conocer y aceptar. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** del presente contrato se requiere que **EL PROVEEDOR** lleve a cabo cualquier operación o conjunto de operaciones, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales (el “Tratamiento”) suministrados o transmitidos por **LA PREVISORA S.A.**, entendiéndose que **EL PROVEEDOR** actúa como encargado del tratamiento de datos de carácter personal, se obliga a: a) Llevar a cabo el Tratamiento de los datos personales de conformidad con la legislación vigente, así como con los criterios, requisitos y especificaciones establecidos en el presente contrato o con las recomendaciones e instrucciones que emanen del responsable del tratamiento de los datos personales. b) Conservar los datos personales bajo especiales condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. c) Obtener las autorizaciones necesarias para el tratamiento de datos personales cuando en ejercicio de sus obligaciones como encargado del tratamiento de datos recopile información personal en nombre de **LA PREVISORA S.A.** de acuerdo con los formatos propios de la entidad. En estos casos deberá mantener soporte o prueba de esta autorización para futuras consultas. Estas autorizaciones deberán incluir la posibilidad de transferir los datos personales a terceros países, incluyendo países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos personales. d) Llevar a cabo el tratamiento de los datos personales únicamente para el fin autorizado por el titular de los datos personales, la

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ejecución del contrato y en cumplimiento de las instrucciones suministradas por el responsable de los datos personales. e) Dar trámite a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de los datos personales en los términos señalados en la normatividad vigente. f) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos personales de los titulares en los términos señalados en la normatividad vigente. g) En los casos en que actúe como encargado del tratamiento de datos personales, actualizar la información de los titulares de datos personales, una vez sea reportada por el responsable del tratamiento de datos personales, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del reporte. h) Implementar un documento interno de políticas y procedimientos para garantizar la adecuada atención a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de datos personales. i) Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la autoridad competente en la materia. j) Devolver al responsable del tratamiento de datos personales o eliminar cuando corresponda, los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, en un plazo de quince (15) días contados desde la fecha de terminación del contrato. k) Eliminar cualquier documento, soporte o copia de los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento en virtud de lo dispuesto en el contrato y que no hayan podido ser objeto de devolución de que trata el literal anterior. No obstante, el encargado no procederá a la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso las partes conservarán, debidamente protegidos los mencionados datos. l) Abstenerse de comunicar y/o ceder a otras personas naturales o jurídicas los datos personales que le sean suministrados con motivo de la relación jurídica y guardar la debida confidencialidad respecto del tratamiento que se le autorice. m) Adoptar, en el tratamiento de los datos personales, las medidas de índole técnico y organizacionales necesarias exigidas por la normativa legal que al respecto resulte de la aplicación, de forma que se garantice la seguridad de los datos personales y se evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos personales almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural. Las medidas abarcarán, a título enunciativo, hardware, software, procedimientos de recuperación, copias de seguridad y datos extraídos de datos personales en forma de exhibición en pantalla o impresa. n) Tener autorización para el tratamiento de los datos personales de cada uno de sus empleados y trabajadores con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones jurídico-laborales, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales y demás señaladas en el contrato. o) Informar inmediatamente a LA PREVISORA S.A. la presentación de un incidente de seguridad que haya generado destrucción, pérdida, acceso no autorizado, uso o cualquier tipo de manipulación de información personal de **LA PREVISORA S.A.** por sus actuaciones y/o de su personal. p) y cumplir con la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A. PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de que **EL PROVEEDOR** realice determinadas actividades a través de terceros, que a su vez impliquen que estos terceros lleven a cabo tratamiento de datos personales transmitidos por **LA PREVISORA S.A.** en virtud del contrato, **EL PROVEEDOR** al permitir el acceso o transmitir dichos datos personales a terceros, se obliga a que, con carácter previo, sea suscrito con el tercero un contrato en el que este tercero se obligue a cumplir con todas las obligaciones impuestas por este contrato, de acuerdo a las exigencias normativas, por lo que **EL PROVEEDOR** acepta expresamente asumir la responsabilidad del tratamiento correcto de los datos de carácter personal entregados por **LA PREVISORA S.A.** a los que acceda, con las mismas previsiones que las contenidas en el presente apartado. **PARÁGRAFO SEGUNDO: EL PROVEEDOR** se obliga a mantener indemne a **LA PREVISORA**

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

S.A., frente a cualquier reclamación que pudiera ser interpuesta, en la medida en que dicha reclamación se fundamente en el incumplimiento de **EL PROVEEDOR** respecto de las obligaciones establecidas en el presente contrato y cualquier otro deber u obligación establecidos en la normativa de protección de datos personales. **CLÁUSULA VIGÉSIMA. COMPROMISO ÉTICO: EL PROVEEDOR** manifiesta que ha revisado y aceptado incondicionalmente el contenido y disposiciones del Código de Ética de **LA PREVISORA S.A.** y que en su calidad de persona natural o jurídica no se encuentra inmerso en ninguna de las situaciones que impidan vincularse con **LA PREVISORA S.A.** y cumplir con las obligaciones derivadas de dicho vínculo; así mismo, se obliga al ejercicio ético de sus actividades, y cualquier atentado que deteriore el buen nombre o derecho a la intimidad de cualquier persona natural y/o jurídica, serán de responsabilidad de la parte que falte a éste deber. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. CONOCIMIENTO SARLAFT.** En cumplimiento del deber legal que le asiste a LAS PARTES en relación con la cooperación para la prevención del lavado de activos, la financiación del terrorismo y cualquier otro delito conexo contemplado en normas nacionales e internacionales, cada una de las partes declara que su patrimonio y las fuentes económicas que permiten desarrollar su objeto social no son fruto de actividades ilícitas, tales como narcotráfico, testaferrato, enriquecimiento ilícito, terrorismo, lavado de activos, tráfico de estupefacientes, secuestro extorsivo y/o trata de personas, entre otros delitos conexos, razón por la cual, acepta que en el evento en que cualquiera de las partes o alguno de sus socios o accionistas, subcontratistas, empleados, administradores y/o representantes legales, revisores fiscales y/o contadores hagan parte de la lista OFAC (Office of Foreign Assets Control), ONU o de alguna otra de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional, o haya sido sentenciado judicialmente por cualquier delito o haya sido extraditado, será responsable por los daños y perjuicios que dicho reporte o sentencia le ocasione a la otra parte, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asiste y, les faculta para dar por terminado unilateralmente el presente contrato en cualquier momento y sin previo aviso, por configurarse una causal objetiva de terminación del mismo. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. COMPROMISO ANTI-SOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN: LAS PARTES** declaran conocer que de conformidad con las disposiciones locales e internacionales anti-corrupción y anti-soborno, se encuentra prohibido pagar, prometer o autorizar el pago directo o indirecto de dinero o cualquier otro elemento de valor a cualquier servidor público o funcionario de gobierno, partido político, candidato, o a cualquiera persona actuando a nombre de una entidad pública cuando dicho pago comporta la intención corrupta de obtener, retener o direccionar negocios a alguna persona para obtener una ventaja ilícita (“Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Público”). Así mismo, LAS PARTES reconocen la existencia de regulación similar en materia de soborno en el sector privado, entendido como el soborno de cualquier persona particular o empresa privada para obtener una ventaja indebida (“Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Privado”). En consideración de lo anterior, LAS PARTES se obligan a conocer y acatar las Normas Anti- Soborno y Anti-Corrupción absteniéndose de efectuar conductas que atenten contra las referidas Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción a nivel local o internacional. El incumplimiento de la obligación contenida en la presente cláusula constituirá causal de terminación inmediata del presente acuerdo sin que hubiere lugar a incumplimiento y sin lugar a indemnización alguna. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a dar cumplimiento a la legislación ambiental vigente que tenga relación directa con el objeto del contrato, asumiendo cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de estos requisitos. **EL PROVEEDOR** se

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

compromete con **LA PREVISORA S.A.** a: i- Cumplir con las directrices establecidas dentro del Plan Institucional de Gestión Ambiental de **LA PREVISORA S.A.** ii- Realizar sus actividades velando por el ahorro y uso eficiente de los recursos. iii- Comprometerse con **LA PREVISORA S.A.** a realizar una correcta segregación, almacenamiento, aprovechamiento y/o disposición final de los residuos del bien/servicio ofrecido. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. CRITERIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.**, a dar cumplimiento a los estándares establecidos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo de **LA PREVISORA S.A.**, de acuerdo con la normatividad vigente y debe hacer llegar los soportes de la documentación establecida en el procedimiento de selección y evaluación de contratistas y proveedores de **LA PREVISORA S.A.** **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. CLÁUSULA PENAL:** En caso de incumplimiento total o parcial por parte de **EL PROVEEDOR**, de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, **EL PROVEEDOR** pagará a **LA PREVISORA S.A.**, a título de Cláusula Penal, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor estimado del contrato y sus adicionales, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause, si los hubiere, razón por la cual, **LA PREVISORA S.A.** se reserva el derecho a reclamar el pago de los perjuicios y la reparación integral del daño causado en lo que exceda del valor de la Cláusula Penal. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La aplicación de la Cláusula Penal señalada en la presente cláusula se efectuará previo el siguiente procedimiento: 1) Una vez una de LAS PARTES advierta cualquier hecho constitutivo de incumplimiento por parte de la otra, relacionado con la ejecución del contrato, lo requerirá por escrito, por una sola vez, indicándole los hechos generadores del presunto incumplimiento y estableciéndole una fecha máxima, la cual será de mínimo quince (15) días calendario siguientes a la recepción de la comunicación, para que explique los motivos de su incumplimiento y los repare, 2) Si de la respuesta dada por la parte incumplida se concluye que no existe justificación alguna del incumplimiento o la parte incumplida guarda silencio en relación con el requerimiento realizado por la parte cumplida y/o no se repara el incumplimiento dentro del término mencionado, esta podrá proceder directamente a dar aplicación a la cláusula penal pecuniaria aquí establecida informándole por escrito a la parte incumplida de tal hecho. **PARÁGRAFO SEGUNDO: EL PROVEEDOR** autoriza por este documento a que **LA PREVISORA S.A.** realice la Compensación del valor de la Cláusula Penal de manera directa de los saldos que haya a su favor, autorización que se entiende otorgada con la firma del presente contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO: LAS PARTES** declaran que renuncian a la reconvencción en mora, por este concepto y otros generados del incumplimiento de las obligaciones pactadas, la cual se entiende aceptada con la firma del presente contrato. **PARÁGRAFO TERCERO:** Si no se logra el pago de la cláusula penal por los mecanismos antes descritos, se acudirá a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el incumplimiento de las obligaciones de la parte incumplida. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las controversias o divergencias que surjan de la celebración, desarrollo, ejecución y liquidación del contrato se solucionarán, en primera instancia, mediante el diálogo directo entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, si no pudieren solucionarse, se podrá acudir a los demás mecanismos de solución de conflictos legalmente establecidos y en caso de no lograrse acuerdo LAS PARTES podrán acudir a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el asunto. **PARÁGRAFO: PROCEDIMIENTO DIALOGO DIRECTO:** Una vez surja la controversia o divergencia, LAS PARTES en la etapa de dialogo directo deberán establecer un cronograma y señalar las etapas a desarrollar dentro del mismo; la etapa de

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

dialogo directo no podrá superar los 20 días hábiles. De cada etapa o reunión establecida LAS PARTES deberán levantar un acta que debe incluir los aspectos de mayor relevancia y sus respectivas conclusiones, de igual manera, se debe proceder al finalizar el procedimiento de dialogo directo, y esta acta final deberá también señalar el mecanismo de solución de conflictos al cuál acudirán LAS PARTES. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. LIQUIDACIÓN:** LAS PARTES acuerdan que una vez se haya vencido el plazo de ejecución del contrato, cumplido su objeto, se termine por mutuo acuerdo o de manera unilateral por alguna de LAS PARTES por cualquiera de las causales de terminación anticipada establecidas en el presente contrato, para lo cual se procederá a su liquidación de mutuo acuerdo, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la finalización del mismo. **CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. INDEMNIDAD: EL PROVEEDOR** con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del presente contrato, mantendrá indemne a **LA PREVISORA S.A.** de cualquier daño o reclamación proveniente de terceros, que tengan como causa las actuaciones de **EL PROVEEDOR**. **CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. RESPONSABILIDAD: EL PROVEEDOR** se obliga a responder por todos los daños y perjuicios que por acción, retardo, omisión, culpa o negligencia suya, de sus empleados, sus asesores o subcontratistas, ocasione a **LA PREVISORA S.A.** en el desarrollo y ejecución del presente contrato, incluidas las que se relacionan en la propuesta presentada. De igual forma, **EL PROVEEDOR** será responsable exclusivo y responderá patrimonialmente por los perjuicios que llegare a causar a **LA PREVISORA S.A.** por cualquier incumplimiento o violación legal en materia de protección de datos personales, así como de presentarse cualquier daño o reclamación proveniente de terceros que tengan como causa las actuaciones de **EL PROVEEDOR**. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA. RÉGIMEN LEGAL:** El presente contrato se rige por el Derecho Privado, en especial por las normas civiles y comerciales vigentes, así como por la Ley 1150 de 2007 en sus artículos 13, 14 y 15. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. AUTONOMÍA DEL PROVEEDOR: EL PROVEEDOR** ejecutará las obligaciones objeto del contrato con plena autonomía y bajo su dirección técnica y administrativa, con el personal necesario e idóneo para el desarrollo del objeto. Tal personal deberá ser pagado, por todos los conceptos salariales, indemnizaciones y prestaciones, por **EL PROVEEDOR**. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA. EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL:** El presente contrato es de suministro, del cual surgen relaciones jurídicas del tipo indicado entre LAS PARTES, razón por la cual no existe ningún nexo de índole laboral entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, sus auxiliares, dependientes, contratistas o asociados y/o cualquier personal que vaya a utilizar **EL PROVEEDOR** en la ejecución del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** De conformidad con las previsiones del artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo, las personas que **EL PROVEEDOR** vincule para el cumplimiento del presente contrato serán sus directos trabajadores y éste su único empleador, quien gozará de toda la autonomía técnica, jurídica y administrativa para la ejecución del mismo. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL PROVEEDOR** declara bajo la gravedad de juramento el cual se entenderá prestado con la suscripción del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la Constitución y la Ley. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. NOTIFICACIONES:** Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que LAS PARTES deban hacer en desarrollo del presente contrato deben constar por escrito y se entenderán debidamente efectuadas sólo si son entregadas personalmente o por correo electrónico a las personas y a las direcciones indicadas en los documentos que hacen parte integral de este contrato o en las que posteriormente se indiquen por **LAS PARTES**. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA. DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para todos los efectos legales y fiscales en el presente

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

contrato se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA. COMUNICACIONES:** Las comunicaciones que cualquiera de LAS PARTES deba dirigir a la otra deben enviarse a las personas que se designan a continuación: **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA. ANEXOS:** Son anexos del contrato los siguientes: **CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA.** Las comunicaciones que cualquiera de LAS PARTES deba dirigir a la otra deben enviarse a las personas que se designan a continuación:

LA PREVISORA S.A.

Atte.: XXXXX
Cargo: XXXXX.
Dirección: XXXXXXXX
Teléfono: XXXXX
Ciudad: XXXXX

EL PROVEEDOR

Atte.: XXXX
Cargo: XXXXX
Dirección: XXXXXXXX
Teléfono: XXXX
Ciudad: XXXXXXXX

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA. PREVENCIÓN CONTRA PORNOGRAFÍA INFANTIL: En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y Decreto 1524 de 2002 **EL PROVEEDOR** deberá acatar las siguientes prohibiciones y deberes: 1. Prohibiciones: No podrá bajo ningún medio y en ningún caso: a. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. c. Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. 2. Deberes: Son deberes de **LA PREVISORA S.A.** como usuario de servicios de telecomunicaciones y/o Datacenter los siguientes: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. c. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. **PARÁGRAFO:** El no cumplimiento de las anteriores prohibiciones y deberes acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002 y facultará a **LA PREVISORA S.A.** para terminar unilateralmente el presente contrato, en cualquier tiempo. **CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA. PROPIEDAD INTELECTUAL:** Los diseños, contenidos, informes,

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

análisis, estudios, instrumentos, herramientas y cualquier otra obra que sea ejecutada y producida por **EL CONTRATISTA y/o PROVEEDOR**, para La Previsora S.A. Compañía de Seguros, en virtud del presente contrato, sin tener en cuenta el medio de almacenamiento en el que se encuentre contenida, será de propiedad exclusiva de La Previsora S.A. Compañía de Seguros. Por lo tanto, todos los derechos patrimoniales sobre los diseños, informes, análisis, estudios, instrumentos, herramientas y cualquier otra obra, quedan en cabeza de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, quien podrá hacer uso de ellas en la forma en que lo considere más conveniente para sus intereses, sin perjuicio de los derechos morales a que haya lugar, especialmente aquellos definidos en los literales a. y b. del artículo 30 de la ley 23 de 1982 o a aquellos que reconozca la normatividad vigente en la materia. De igual manera, La Previsora S.A. Compañía de Seguros, si lo considera conveniente podrá, en los términos de la ley 44 de 1993, registrar los diseños, informes, análisis y estudios de su propiedad, que adquiera en virtud de la ejecución del presente contrato, en el Registro Nacional de Derechos de Autor Todo material creado por **EL PROVEEDOR** o suministrado por **LA PREVISORA S.A.** en cumplimiento de este contrato será de propiedad de **LA PREVISORA S.A.**, conforme al Decreto 2591 de 2000 que reglamenta la Decisión 486 de la Comunidad Andina, por ende, el derecho exclusivo de registro de los mismos será titularidad de **LA PREVISORA S.A.** En consecuencia, **LA PREVISORA S.A.** adquiere la totalidad de los derechos patrimoniales, conservando **EL PROVEEDOR** para sí la titularidad de los derechos morales, de conformidad con lo previsto en la Decisión Andina 351 de 1993 y en la Leyes 23 de 1982 y 44 de 1993, o en las normas que las sustituyan, modifiquen o adicionen.

CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA PRIMERA. CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR: EL PROVEEDOR deberá transferir de manera total y sin limitación alguna a **LA PREVISORA S.A.**, toda propiedad y dominio de los derechos de autor y privilegios sobre XXXX y desarrollos obtenidos como fruto de la ejecución del objeto contractual, su alcance y especificaciones técnicas, sin excepción de ninguna clase y a término indefinido, pudiendo por consiguiente **LA PREVISORA S.A.** considerarse como único propietario de los mismos y explotarlos como cosa propia, o bien disponer como mejor conviene a sus intereses, sin que haya lugar a reclamación alguna por parte de **EL PROVEEDOR** en ningún caso y en ningún tiempo. Para el efecto, **EL PROVEEDOR** se obliga a gestionar y suscribir contrato de cesión de derechos de autor al finalizar el presente contrato de prestación de servicios. La cesión de derechos de autor deberá contener la relación y descripción de todos los XXXX desarrollados por **EL PROVEEDOR** y transferirá los derechos patrimoniales de autor a **LA PREVISORA S.A.**, a perpetuidad y sin que **EL PROVEEDOR** pueda utilizar dichos derechos patrimoniales en Colombia ni en ningún otro país, cumpliendo con los requisitos exigidos en el artículo 183 de la Ley 23 de 1982, modificado mediante el artículo 30 de la ley 1450 de 2011.

PARÁGRAFO PRIMERO: La propiedad intelectual de todo material creado o suministrado por **EL PROVEEDOR** en cumplimiento del contrato, incluido el desarrollo, diseño, código fuente, modelo de datos, implementación, la estrategia y el licenciamiento de los nuevos componentes de software, entre otros, serán de propiedad de **LA PREVISORA S.A.**, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 23 de 1982 modificado por el artículo 28 de la Ley 1450 de 2011, el artículo 29 de la Ley 1450 de 2011 y demás normativa vigente.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La suscripción del contrato de cesión de derechos será requisito indispensable para proceder con el pago del último sprint.

PARÁGRAFO TERCERO: Se tendrán como excepciones a la presente cláusula las siguientes: (i) Si **EL PROVEEDOR** provee componentes de software previamente elaborados a la ejecución de este contrato, debe suministrar los códigos fuentes de los mismos y los derechos de uso, de copia, de adaptación y de modificación a **LA PREVISORA S.A.** sin perder los

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensor@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

derechos patrimoniales y morales que tenga sobre los mismos. (ii) Cuando en el desarrollo de un proyecto se utilice software libre tipo GNU/GPL **EL PROVEEDOR** no tendrá que realizar la transferencia de los derechos de autor a **LA PREVISORA S.A. CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA SEGUNDA: LICENCIAMIENTO:** Dada la diversidad de las soluciones que se implementarán, puede suceder que en alguna de ellas se requiera la incorporación de un software previamente diseñado o construido para implementar los XXXXXX solicitados, en este caso y si **EL PROVEEDOR** considera que el producto de software requiere de licenciamientos que implique un costo adicional (no software base), deberá ponerlo a consideración de **LA PREVISORA S.A.** para que sea previamente aprobada o rechazada su adquisición y deberá ser incluido en el documento de Plan de Trabajo y de diseño de la solución. Por otro lado y teniendo en cuenta que las licencias de software asociadas directamente con software base (software necesario para dotar ambientes de desarrollo y pruebas de calidad) fueron conocidas por EL PROVEEDOR desde los pliegos de condiciones, los costos por este licenciamiento ya fueron incluidos en su propuesta económica, y por lo tanto **LA PREVISORA S.A.** no incurrirá en costos adicionales por software base. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El licenciamiento de software base deberá ser costado por **EL PROVEEDOR** durante el término de vigencia del presente contrato y deberá incluir el correspondiente soporte y mantenimiento de la licencia. **CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA TERCERA. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (PCN). EL PROVEEDOR** se compromete a mantener y operar el conjunto de estrategias, procesos, procedimientos y recursos que le permitan sostener la continuidad del servicio, para cuando ocurra un evento no previsto y que implique entrar en un entorno contingente el cual debe estar acorde con el Plan de Contingencia y Continuidad de **LA PREVISORA S.A. EL PROVEEDOR** faculta a **LA PREVISORA S.A.** a revisar previa suscripción del presente contrato el Plan de Contingencia y Continuidad de **EL PROVEEDOR**, con el fin de validar y aprobar que los servicios convenidos funcionen en las condiciones pactadas. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de que se presente un evento no previsto y este plan no opere, podrá dar causa a sanciones por parte de **LA PREVISORA S.A.** y en consecuencia, se reserva el derecho de solicitar informes sobre los resultados del último Plan de Continuidad ejecutado. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la fase de transición del proyecto de ser necesario, previo acuerdo entre las partes, y deberá mantenerse actualizado por **EL PROVEEDOR** durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten. Los planes de continuidad del negocio deben cubrir por lo menos los siguientes aspectos: 1. Identificación de los riesgos que pueden afectar la operación. 2. Análisis de Impacto al Negocio (BIA), especificando RTO y RPO. 3. Actividades a realizar cuando se presentan fallas. 4. Alternativas de operación y Regreso a la actividad normal. 5. Planes de Contingencia tecnológica: Específicamente sobre la infraestructura tecnológica que apoya los servicios contratados con LA PREVISORA S.A.: Los requisitos específicos deben ser definidos por la Gerencia de TI, de acuerdo con el servicio que se contrate en la etapa de transición. **CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA CUARTA. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN, PROCEDIMIENTO Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA:** 1. Toda la información generada durante la ejecución del contrato será propiedad de LA PREVISORA S.A. Por lo tanto, **EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a entregar toda la información, física y magnética, en el momento de finalización del contrato. 2. Además de la confidencialidad a que se compromete **EL PROVEEDOR**, en el evento que para la prestación del servicio **LA PREVISORA S.A.** deba entregar documentos físicos o base de datos, será necesario que previo inicio de la ejecución del contrato, se levante acta de entrega en la

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

cual se detalle clase de información que contienen y la cantidad y la calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien ejerza la supervisión del contrato y el representante legal de la firma contratista. Al final del plazo de ejecución **EL PROVEEDOR** 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 PROVEEDOR** en incumplimiento del contrato, salvo que durante la ejecución se haya hecho devolución previa de los mismos o se haya ordenado su destrucción, caso en el cual deberá dejarse constancia en el acta de recibo que para tal efecto se suscriba, luego de esta devolución deberá realizar su destrucción en las máquinas de su propiedad. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas a EL PROVEEDOR, éste deberá proceder a informar en forma inmediata a **LA PREVISORA S.A.**, a través de quien ejerce la supervisión del contrato y en caso de ser necesario, formular el respectivo denuncia penal. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Es condición indispensable para poder liquidar el contrato únicamente en el evento que se hayan entregado documentos y/o bases de datos a **EL PROVEEDOR**, suscribir un acta de devolución de documentos y/o base de datos en las condiciones establecidas en la presente cláusula. **CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA QUINTA. REGLAMENTO DE CONECTIVIDAD.** 1. Elementos de Acceso: Para garantizar la conectividad a través del canal dedicado es necesario que el hardware y el software de **EL PROVEEDOR**, mantenga su operatividad y seguridad que se requiera para la óptima utilización del canal de comunicación. 2. Son y serán por cuenta exclusiva de **EL PROVEEDOR** la totalidad de la inversión que realice para adquirir estos elementos, los costos y gastos que demande su mantenimiento (preventivo y correctivo), capacitación, soporte de sus **OFERENTES** de hardware y software, etc. 3. Prohibiciones a **EL PROVEEDOR:** 3.1. Permitir a otra persona el uso del canal de acceso, el (los) nombre(s) de usuario(s) o la(s) contraseña(s) de acceso bien sea a la red informática de **LA PREVISORA S.A.** o a los diferentes servicios y bienes que la componen o la lleguen a componer, tales como: Correo Electrónico, Aplicativos del negocio y soporte, Internet, Intranet, Extranet y demás Bases de Datos, Soporte Lógico (software), equipos (hardware) actual o futuro, 3.2. copiar, modificar o utilizar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar software diferente al objeto del presente contrato al que tuviere acceso con ocasión de la conectividad concedida o la provisión de bienes por parte de **LA PREVISORA S.A.** 3.3. Suplantar o utilizar otro usuario (“User Name”) para tener acceso a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.** 3.4. Acceder, modificar, copiar, revisar, total o parcialmente el Soporte Lógico (software) o equipos (hardware) que hagan parte de la RED, salvo para efectos de la ejecución de este contrato y únicamente con las finalidades de los Servicios contratados. El solo acceso por parte de **EL PROVEEDOR** al software o al hardware o parte de los mismos, diferente al permitido con la conectividad, se entiende como perjuicio hecho a **LA PREVISORA S.A.** 3.5. Utilizar el nombre de usuario, la contraseña de acceso, la conectividad propiamente dicha y todos los servicios de la Red informática de **LA PREVISORA S.A.**, para fines personales o diferentes a los expresamente autorizados. Cualquier conducta contraria a lo preceptuado en esta cláusula realizada por **EL PROVEEDOR**, se tendrá para los efectos legales como una obtención de información indebida, introducción abusiva, violación ilícita de comunicaciones y correspondencia, según el caso. 3.6. Utilizar la conectividad a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.** y los servicios autorizados, para actos contrarios a la moral u orden social vigentes, las buenas costumbres y la ley. 4. Obligaciones de conectividad. **EL PROVEEDOR** deberá: 4.1. utilizar la conectividad, el nombre de usuario, la clave de acceso, el Soporte Lógico (software), los equipos (hardware), los servicios inherentes a la Red informática privada de **LA PREVISORA S.A.** y cualquier

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

otra clase de bienes y servicios provistos, con la mayor diligencia y cuidado en la forma y fines establecidos en el presente contrato. 4.2. Recibir, mantener, manejar y devolver la Información Confidencial conforme a lo preceptuado en la cláusula de Confidencialidad indicada en este contrato; 4.3. Colaborar con **LA PREVISORA S.A.** en cualquier investigación que se realice, conjunta o separadamente, con las autoridades competentes, y en todo lo relativo a usos indebidos o fraudulentos del servicio de información propiamente dicha, del nombre de usuario, la clave de acceso y de cualquier otro hecho o circunstancia relacionada con la conectividad; 4.4. Tomar las medidas de seguridad necesarias para evitar el riesgo de revelación del nombre de usuario, la contraseña o cualquier otra información. 4.5. En cualquier caso en que la información, el nombre de usuario o la clave de acceso sean, se presuman o se teman conocidas por terceras personas, no autorizadas por **LA PREVISORA S.A., EL PROVEEDOR**, deberá notificar por escrito y de manera inmediata a **LA PREVISORA S.A.** con la finalidad de que se tomen las medidas de protección que se estimen necesarias, incluyendo en ellas la interrupción temporal o definitiva del servicio de la conectividad, caso en el cual no se configurará un incumplimiento contractual de los niveles de servicio pactados; 4.6. Responder de manera exclusiva ante terceros por cualquier daño o perjuicio que ocasione por el mal uso de la conectividad a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.** y los servicios autorizados, y por actos contrarios a la moral u orden social vigentes, las buenas costumbres y la Ley, obligándose en todo momento a mantener indemne a **LA PREVISORA S.A.** por dicha responsabilidad. 5. Cesión de la Conectividad: **EL PROVEEDOR** no podrá ceder, en todo o en parte la conectividad que se otorgue, como tampoco las obligaciones o derechos de ella nacidos. 6. Derechos de Autor y Titularidad del Acceso. Todos los derechos de autor y de propiedad intelectual sobre los programas de computador, bases de datos, archivos de datos asociados, documentación, conectividad, accesos remotos y demás bienes a los que **EL PROVEEDOR** tenga acceso con ocasión de la conectividad otorgada, son de propiedad exclusiva de **LA PREVISORA S.A.** o de sus licenciantes. La totalidad de la Red informática, incluidos en ella bienes (hardware y software) y servicios (acceso y uso a: correo electrónico, aplicativos de negocio y soporte, Internet, Extranet e Intranet, entre otros) que la conforman y acceden son de titularidad y propiedad exclusiva de **LA PREVISORA S.A.**, independientemente del nombre de usuario (“User Name”) y la contraseña (“Password”) que sean necesarios para su uso, razones por las cuales la conectividad (acceso y uso) se permite a **EL PROVEEDOR** única y exclusivamente para la prestación de los Servicios contratados, excluyendo de manera expresa de dichas labores el acceso y uso con fines personales. Las garantías de la conectividad son las que **EL PROVEEDOR** de acceso otorgue, razón por la cual **LA PREVISORA S.A.** no asume obligación ni otorga garantía alguna (ni explícita ni implícita) ni asume responsabilidad por ninguna clase de perjuicios, ocasionados por la utilización de la conectividad asignada, ni por la visualización, privacidad y seguridad de la misma, como tampoco por el correcto funcionamiento del acceso remoto, interrupciones o fallos. Caso en el cual no se configurará un incumplimiento contractual de los niveles de servicio pactados **CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA SEXTA. PROPIEDAD DE LOS MATERIALES.** Todos los estudios, informes, entregables, gráficos, software u otros materiales preparados por **EL PROVEEDOR** para **LA PREVISORA S.A.**, en virtud de este contrato serán de propiedad de **LA PREVISORA S.A.** **CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA SÉPTIMA. RESTRICCIONES SOBRE EL SOFTWARE EMPLEADO:** Para el manejo de la información y del Software **EL PROVEEDOR** se obliga a acatar la normatividad legal existente y los reglamentos internos de **LA PREVISORA S.A.**, so pena de sanciones penales y/o administrativas a que haya lugar, sin perjuicio de lo indicado en el pliego de

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

condiciones que sirve de base para este contrato, mismas en lo correspondiente a los servicios contratados. **CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA OCTAVA. ANS: EL PROVEEDOR** deberá suministrar.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 17
CERTIFICACIÓN DE RECURSO HUMANO.
(Conforme lo requerido en los numerales 41.14 y 41.15)

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 18
GLOSARIO

Término	Definición
Skill	El skill de agente en el contact center hace referencia a un grupo específico al que pertenece el agente dentro del contact center.
Smart Supervisión	El Smart supervisión permite a la SFC contar con información oportuna y actualizada sobre la gestión de las quejas o reclamaciones interpuestas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas
TMO	El Tiempo Medio de Atención (TMO) también es conocido por sus siglas en inglés AHT o Average Handling Time, en el contexto de los centros de llamadas representa la cantidad promedio de tiempo que dedican sus agentes a resolver las solicitudes o problemas de los clientes
Nivel de servicio	El nivel de servicio es el porcentaje de llamadas que fueron atendidas por el agente antes de un tiempo límite estipulado
Nivel de atención	Es una métrica que calcula el número de interacciones atendidas sobre el total de interacciones recibidas
Nivel de abandono	mide el número de llamadas en las que los clientes cortan la comunicación o que son desconectadas antes de direccionarlas a un agente. Si los clientes esperan demasiado para recibir atención, es probable que abandonen las llamadas
Webservice	Los Web Services proporcionan una interfaz bien definida entre dos a través de Internet mediante HTTP y SOAP. Los WebServices pueden utilizarse para hacer un uso más eficiente de los recursos al permitir que los sistemas se comuniquen sin intervención del usuario
troncal SIP	Tecnología de voz sobre protocolo de Internet (VoIP) y un servicio de transmisión de medios basado en el Protocolo de inicio de sesión (SIP) mediante el cual los proveedores de servicios de telefonía por Internet (ITSP) ofrecen servicios telefónicos y comunicaciones unificadas a clientes equipados con una central privada basada en SIP (IP-PBX) e instalaciones de comunicaciones unificadas

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Término	Definición
PCN	Un plan de continuidad del negocio es un plan logístico para la práctica de cómo una organización debe recuperar y restaurar sus funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado después de una interrupción no deseada o desastre
IVR	La respuesta de voz interactiva (IVR) es un sistema telefónico automatizado que permite a sus clientes elegir entre las opciones del menú de voz e interactuar mediante la voz y el teclado numérico
ANS	Un acuerdo de nivel de servicio, también conocidas por las siglas SLA, es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio
Tráfico de llamadas	Los tráficos de llamadas o tráfico de voz registran la fecha, hora y duración de una llamada en particular, y los números telefónicos que generan y reciben las respectivas comunicaciones
In-Bound	Recibir llamadas y ofrecer un servicio y atención adecuados tanto a nuestros clientes fidelizados como a nuestros posibles clientes potenciales.
Out-Bound	Método en el que se busca llevar un mensaje de forma directa a los consumidores por medio de llamadas salientes
Back Office	Agentes encargados de ocuparse de las cuestiones administrativas o operativas y que no son vistas por el cliente
Dimensionamiento	hace referencia a la estimación la cantidad de personas requeridas para atender una demanda de llamada
Sarlaft	El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo
Voice Bot	Es un software que combina el procesamiento de lenguaje natural y la inteligencia artificial para entablar conversaciones con otras personas, fluidamente y con una capacidad de respuesta ágil que se adapta a las reacciones de sus interlocutores
Coaching	Práctica que se enfoca en el desarrollo y mejora continua de los agentes y supervisores de atención al cliente a través de técnicas específicas de orientación y formación

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Término	Definición
Speech Analytics	Los sistemas de Speech Analytics son aquellos que nos ayudan a analizar el contenido de las llamadas para detectar patrones o realizar análisis con base en las palabras o frases dichas por el cliente o por el propio agente de Contact Center. Normalmente, se componen de 2 partes: transcripción de las palabras y análisis del contenido
Business Intelligence	Uso de datos en una empresa para facilitar la toma de decisiones. Abarca la comprensión del funcionamiento actual de la empresa, bien como la anticipación de acontecimientos futuros, con el objetivo de ofrecer conocimientos para respaldar las decisiones empresariales
PCS	Computadores
Encriptación o Cifrado	La encriptación o cifrado es un mecanismo de seguridad que permite modificar un mensaje de modo que su contenido sea ilegible, salvo para su destinatario. De modo inverso, la desencriptación o descifrado permitirá hacer legible un mensaje que estaba cifrado

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2






Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA