



**POSITIVA**  
COMPAÑÍA DE SEGUROS

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS DE TRASLADO TERRESTRE  
ESPECIAL NO URGENTE A NIVEL NACIONAL A LOS ASEGURADOS DE POSITIVA  
COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A**

**GERENCIA MÉDICA  
2021**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>CONTENIDO</b>	
INTRODUCCIÓN .....	4
GLOSARIO .....	5
INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA.....	6
<b>DISEÑO DEL MODELO DE ATENCIÓN DEL SINIESTRO.....</b>	<b>8</b>
I. OBJETO.....	16
II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO.....	16
III. PROCESO Y/O SUBPROCESO ASOCIADO: .....	19
IV. ASPECTOS GENERALES:.....	19
1. INFORMES O REPORTES DE GESTIÓN: .....	19
2. INFORME MENSUAL: .....	19
3. CRITERIOS DE SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN:.....	19
4. CRITERIOS DE CALIDAD: .....	20
5. SISTEMAS DE INFORMACION:.....	20
6. PLAN DE CONTINUIDAD: .....	21
7. REQUERIMIENTOS EN RIESGO OPERATIVO Y ESQUEMA DE PREVENCIÓN DE FRAUDE .....	21
V. ASPECTOS TÉCNICOS:.....	22
1. TIPO DE VEHICULOS: .....	23
2. EQUIPOS DE COMUNICACIÓN:.....	24
3. SISTEMA DE RASTREO SATELITAL – GPS:.....	24
4. DISPOSITIVOS DE CONTROL DE VELOCIDAD .....	24
5. ANTIGÜEDAD DEL PARQUE AUTOMOTOR: .....	24
6. PÓLIZAS DE GARANTÍA.....	24
7. REQUISITOS DEL VEHÍCULO .....	25
8. AUTORIZACIONES PERMISOS Y LICENCIAS .....	26
9. RECURSO HUMANO .....	26
10. PQRD y Tutelas .....	28



## **INTRODUCCIÓN**

Esta Ficha tiene como fundamento determinar las condiciones técnicas, operativas y logísticas que se deben implementar a efectos de lograr una correcta y eficaz ejecución del contrato cuyo objeto es el de “PRESTAR LOS SERVICIOS DE TRASLADO TERRESTRE ESPECIAL NO URGENTE A NIVEL NACIONAL A LOS ASEGURADOS DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A”.

El contenido de esta Ficha técnica hace parte integral de las obligaciones contractuales y que debe regir para los futuros operadores de traslados seleccionados en el proceso de Invitación pública N°5 de 2021

En este documento se plasman los lineamientos y requisitos necesarios para garantizar la gestión, la logística y respuesta a las solicitudes de autorizaciones de traslados no urgentes, solicitados a través de las diferentes líneas de atención que permitan a Positiva Compañía de Seguros S.A. la coordinación del servicio acorde a las condiciones de salud del afiliado con la opción más costo efectiva.

## GLOSARIO

- **Accidente de trabajo:** Todo suceso repentino que sobrevenga con causa u ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psíquica, una invalidez o la muerte.
- **Comparendo:** Orden formal de notificación para que el presunto contraventor o implicado se presente ante la autoridad de tránsito por la comisión de una infracción.
- **Contrato para Transporte de usuarios del servicio de salud.** Es el suscrito entre una empresa de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial debidamente habilitada para esta modalidad y las entidades de salud o las personas jurídicas que demandan la necesidad de transporte para atender un servicio de salud para sus usuarios, con el objeto de efectuar el traslado de los usuarios de los servicios de salud, que por su condición o estado no requieran de una ambulancia de traslado asistencial básico o medicalizado.
- **Deficiencia:** Alteración en las funciones fisiológicas o en las estructuras corporales de una persona. Puede consistir en una pérdida, defecto, anomalía o cualquier otra desviación significativa respecto de la norma estadísticamente establecida.
- **Discapacidad:** Término genérico que incluye limitaciones en la realización de una actividad y restricciones en la participación laboral y ocupacional.
- **Domicilio:** Es el lugar de residencia habitual o temporal, en el momento de requerir el traslado un afiliado
- **Enfermedad Laboral:** Aquella contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.
- **Infracción de tránsito:** Transgresión o violación de una norma de tránsito. Habrá dos tipos de infracciones: simple y compleja. Será simple cuando se trate de violación a la mera norma. Será compleja si se produce un daño material.
- **Licencia de conducción:** Documento público de carácter personal e intransferible expedido por autoridad competente, el cual autoriza a una persona para la conducción de vehículos con validez en todo el territorio nacional.
- **Plan estratégico de seguridad vial:** Es el instrumento de planificación que consignado en un documento contiene las acciones, mecanismos, estrategias y medidas que deberán adoptar las diferentes entidades, organizaciones o empresas del sector público y privado existentes en Colombia. Dichas acciones están encaminadas a alcanzar la seguridad vial como algo inherente al ser humano y así reducir la accidentalidad vial de los integrantes de las organizaciones mencionadas y de no ser posible evitar, o disminuir los efectos que puedan generar los accidentes de tránsito
- **Rescate del Servicio:** Son las acciones desplegadas por los intervinientes diferentes al asegurado para restablecer el servicio autorizado. (Citas y traslados).
- **Giro:** Es un método de pago en el que un proveedor contratado hace transferencia de dinero a un asegurado para que este pueda cubrir una prestación asistencial con un proveedor o servicio no contratado.
- **SOAT:** Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT, el cual ampara los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito e indemniza a los beneficiarios o las víctimas por muerte o incapacidad médica según el caso.
- **Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial.** Es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, a un grupo específico de personas que tengan una característica común y homogénea en su origen y destino, como estudiantes turistas, empleados, personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no

crónicos y particulares que requieren de un servicio expreso, siempre que hagan parte de un grupo determinado y de acuerdo con las condiciones y características que se definen en la normatividad aplicable.

- **Sede Operativa:** lugar desde donde el proveedor administra y coordina los servicios asignados y autorizados. ***Este se tomará como punto de partida para los servicios asignados dentro del municipio y/o ciudad del traslado***
- **Tarifa Aeropuerto:** Es la tarifa que se reconocerá al proveedor para los trayectos al aeropuerto siempre y cuando este se encuentre por fuera del municipio de origen.
- **Tarifa Sencilla:** Es aquella tarifa que se paga por el servicio prestado dentro de la misma ciudad o cabecera municipal de un punto de origen a un punto de destino.
- **Traslado No Urgente:** Es aquel servicio que debe prestarse a los afiliados y/o asegurados para garantizar su desplazamiento en condiciones normales, asociado a su estado actual de salud, cuando se requiera por solicitud médica o análisis de pertinencia en los casos indicados en el presente instructivo.
- **Traslado No Urgente Básico:** Es aquel traslado local o intermunicipal que, debido a la condición física del afiliado y/o asegurado, puede llevarse a cabo en el medio de transporte habitual como lo es el servicio público.
- **Traslado No Urgente Puerta a Puerta:** Es el desplazamiento que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad que se autoriza a afiliado y/o asegurado que, según su diagnóstico o condición clínica, deben ser trasladados desde la dirección de origen en vehículos especiales de acuerdo con la historia clínica.
- **Traslado Fallido:** Es aquel traslado que no se lleva a cabo por el incumplimiento de tiempo y lugar por alguna de las partes del proceso (afiliado y/o asegurado, proveedor, operador logístico).
- **Traslado No Urgente Con Acompañante:** Son los desplazamientos no urgentes donde el afiliado y/o asegurado requiere acompañamiento de una persona allegada o familiar mayor de edad, con el fin de responder a una necesidad básica identificada para garantizar el bienestar del afiliado y/o asegurado durante el traslado o durante el procedimiento
- **Trasporte Terrestre Especial:** es un tipo de traslado puerta a puerta que se presta con vehículos que tienen modificaciones en su estructura o equipamiento o que requieren de personal sanitario.
- **Valor Kilometro:** Es el costo del kilometro que se paga o reconoce al proveedor por los servicios que deben ser prestados entre dos ciudades o municipios.

## INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA

Positiva Compañía de Seguros S.A., es una entidad aseguradora, organizada como sociedad anónima que, como consecuencia de la participación mayoritaria del Estado tiene el carácter de entidad descentralizada indirecta del nivel nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente sometida al Régimen de Empresas Industriales y Comerciales del Estado de conformidad con el artículo 97 de la Ley 489 de 1998.

La sociedad tiene por objeto la realización de operaciones de seguros de vida y afines, bajo las modalidades y los ramos facultados expresamente de coaseguros y reaseguros en los mismos ramos facultados y como Administradora de Riesgos Laborales en aplicación de la Ley 100 de 1993, sus decretos reglamentarios y demás normas que los modifiquen o

adicionen, el desarrollo de todas aquellas actividades que por ley sean permitidas a este tipo de sociedades.

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

Positiva Compañía de Seguros S.A., también está comprometida a proteger a las personas en su lugar de trabajo para que no sufra incidentes / accidentes de trabajo, ni enfermedades laborales y a prevenir la contaminación ambiental, mediante la implementación de programas de gestión acordes con los riesgos e impactos y el cumplimiento de los requisitos legales.

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

Para cumplir con la función que le compete a la Compañía debe contar con una red para la atención de sus afiliados y/o asegurados, se debe contar con una multiplicidad de factores que afectan la determinación de los precios que los pagadores pactan con prestadores de servicios de salud, entre ellos, los métodos de pago, la disponibilidad de información de costos, volúmenes, resultados en salud, las características de los pacientes y proveedores, el entorno regulatorio, poder de negociación y nivel de competencia en el mercado, entre otros.

Por lo tanto, su finalidad será la de garantizar la prestación integral de servicios de salud, en términos de acceso, cobertura, oportunidad, seguridad, continuidad, seguimiento, control, en pro de contribuir con la mejora continua de del servicio que hasta ahora se presta a los afiliados y/o asegurados en todos los ramos que tiene la compañía.

El siguiente gráfico ilustra los objetivos estratégicos corporativos de la Compañía a los cuales pretendemos impactar con este proceso de contratación.



## DISEÑO DEL MODELO DE ATENCIÓN DEL SINIESTRO

El modelo de atención integral del siniestro POSITIVA CUIDA, se define como el Programa que en forma ágil, confiable, dinámica y eficiente asiste a los afiliados y/o asegurados y empresas de manera especializada ante la ocurrencia de un siniestro, identifica de forma oportuna al siniestrado y garantizando la atención médica requerida, realiza diferentes procesos de auditoría médica que permiten el seguimiento integral de los casos y el cumplimiento de la promesa de valor realizada a nuestros afiliados y/o asegurados.



Figura 1. Modelo de Atención Positiva Cuida 2019

El Modelo POSITIVA CUIDA consta de cuatro (4) componentes:

- 1) **Red Asistencial completa, suficiente e integral de cobertura nacional, especializada por tipo de urgencia: trauma osteomuscular de alta y baja complejidad, trauma oftálmico, gran quemado, accidente de riesgo biológico y prestadores especializados en procesos de evacuación médica de zonas de difícil acceso MEDEVAC. Incluye médicos e IPS tratantes como eje fundamental en la atención del asegurado en diferentes especialidades como Ortopedia, Traumatología, Cirugía de mano, Oftalmología, Neurología, Cirugía Plástica, Fisiatría y Medicina Laboral, así como servicios de traslado especial las cuales permiten la atención y un tratamiento oportuno y adecuado a los accidentes y enfermedades cubiertas y reportadas como siniestro a Positiva.**
- 2) **Operador de Asistencia especializado en Riesgos Laborales. Integrador del modelo de las necesidades del afiliado y/o asegurado siniestrado, los canales de comunicación, la Red asistencial y el equipo gestor de siniestros, liderado por médico especialista, enfermeras profesionales, auxiliares de enfermería, apoyado por instrumentadoras**



quirúrgicas y terapeuta ocupacional, (equipo dinámico que se dimensiona de acuerdo a la necesidad del servicio), entrenados en procesos de atención de urgencia y gestión de siniestros y que realiza entre otras, las siguientes actividades:

- Orientación de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPSS), para la atención de urgencias, a través de un sistema de apoyo georreferenciado para la ubicación de las IPSS establecidas para la atención de los afiliados y/o asegurados.
  - **Gestión de Traslados Urgentes y traslados no urgentes.**
  - Gestión de solicitudes de Autorizaciones de Servicios.
  - Coordinación para la Dispensación de Medicamentos, entrega en puntos de dispensación, reforzado con un dispensador a domicilio.
  - Coordinación para el Suministro de Órtesis o Prótesis.
  - Agendamiento de citas en nuestra Red de Prestadores para procesos de rehabilitación integral.
- 3) **Equipo de Microgestión.** Equipo de profesionales en Medicina laboral, auditoría médica, auditoría de concurrencia y rehabilitación integral que permiten y garantizan el seguimiento a los siniestros reportados para las Pólizas de RIESGOS LABORALES exclusivamente desde el reporte en la urgencia. Incluye acompañamiento dentro de la Red de Prestadores, comunicación y gestión en línea de los procedimientos ejecutados al afiliado y/o asegurado en sintonía a la reincorporación laboral sin secuelas y reintegro temprano en caso de ser necesario, manejando los conceptos de primer auxilio, tratamiento médico y evento incapacitante, éstos dos últimos en casos estrictamente necesarios.
- 4) **El equipo gestor.** Es liderado por el médico laboral asignado a la cuenta, quien será el responsable de garantizar los canales de comunicación entre el tomador (empresa), el intermediario, la Red de Prestadores, EPS, Juntas de Calificación de Invalidez, y demás actores internos y externos de la atención del siniestro, que permita la resolución técnica y administrativa desde la preparación para la atención y la gestión de los siniestros hasta su definición mediante el proceso de reintegro con o sin secuelas emitiendo planes de intervención alineados a las necesidades de la organización.

#### Equipo Gestor de Siniestros

- ✓ **Médico Laboral o Auditor:** experto en la gestión de siniestros.
  - ✓ **Auditor de Rehabilitación:** especialista y con entrenamiento de reintegración y reincorporación laboral.
  - ✓ **Analista de Siniestros:** entrenado en la gestión de siniestros.
  - ✓ **Auditoría de Concurrencia y/o de acompañamiento:** Para la atención de casos hospitalizados y de necesidad puntual de algunos clientes desde la urgencia (sector hidrocarburos y cuentas especiales).
- 5) **Caja de Herramientas.** Mediante nuestro sistema de información POSITIVA CUIDA, nuestros actores del siniestro y especialmente nuestros clientes en Riesgos Laborales podrán acceder a la información y gestión de servicios asistenciales mediante:

Módulo Empleado. Nuestras empresas clientes acceden de manera directa a la consulta de información general de los siniestros ocurridos avisados, estado de la determinación de origen, pérdida de capacidad laboral, estado de solicitudes de

prestaciones asistenciales, estado y trazabilidad de siniestros ingresados al programa de rehabilitación integral, consulta a estados de solicitudes de prestaciones económicas como incapacidad laboral e incapacidad permanente parcial hasta el desembolso y solicitudes de carné de asistencia internacional.

*APP Conexión Positiva:* diseñada como canal de gestión directa del afiliado y/o asegurado. Mediante esta herramienta el trabajador podrá realizar consulta de la Red de urgencias, solicitud de autorizaciones de servicios médicos, consulta de autorizaciones de servicios médicos, confirmación a citas de rehabilitación integral, solicitar asistencia y/o asesoría telefónica, evaluar los servicios prestados, acceder al carné virtual de afiliación, acceder a certificaciones de afiliación y consulta de pago de prestaciones económicas de afiliados y/o asegurados.

## INFORMACION ESTADÍSTICA

Somos una compañía de seguros de personas con 10 ramos autorizados y comercializados:

- Vida Individual
- Rentas Vitalicias
- Exequias
- Pensiones Voluntarias
- Desempleo
- Conmutación pensional
- Riesgos Laborales
- Salud
- Vida Grupo
- Accidentes Personales

En el Ramo de Riesgos Laborales, contamos con la confianza de 457.535 empresas y 2.476.701 trabajadores (Dependientes e Independientes) afiliados, a corte del treinta (31) de marzo de 2021 (Informe. Gerencia de Afiliaciones y Novedades), distribuidos de la siguiente forma:

DEPARTAMENTO	TOTAL, RELACIONES LABORALES
AMAZONAS	4.051
ANTIOQUIA	271.319
ARAUCA	12.813
ATLANTICO	61.685
BOGOTA D.C.	781.357
BOLIVAR	39.173
BOYACA	80.174
CALDAS	38.216
CAQUETA	23.190
CASANARE	35.815

CAUCA	73.869
CESAR	41.651
CHOCO	11.599
CORDOBA	30.468
CUNDINAMARCA	150.867
GUAINIA	2.180
GUAVIARE	2.339
HUILA	56.629
LA GUAJIRA	24.779
MAGDALENA	43.744
META	46.705
NARIÑO	54.565
NORTE DE SANTANDER	74.807
PUTUMAYO	17.000
QUINDIO	39.926
RISARALDA	41.936
SAN ANDRES	8.702
SANTANDER	106.364
SUCRE	25.739
TOLIMA	44.341
VALLE	227.143
VAUPES	422
VICHADA	3.133
TOTALES	2.476.701

## ASEGURADOS VIDA

**POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, cuenta con la confianza en pólizas diferentes a Riesgos Laborales así:

RAMO	PÓLIZAS VIGENTES	NÚMERO ESTIMADO DE ASEGURADOS
Vida Individual	2.649	2.574
Accidentes Personales	1.377	3.698.379
Vida Grupo	422	1.737.570
Exequias	36	38.996
Desempleo	2	132.025
Rentas Vitalicias	190	190
Salud	70	13
Conmutación Pensional	10	3.729

BEPS	30.630	30.630
<b>TOTALES</b>	<b>35.386</b>	<b>5.644.106</b>

Positiva compañía de seguros para mayor control de sus actividades misionales cuenta con las siguientes actividades centralizadas en casa matriz:

- Medicina Laboral
- Autorizaciones de servicios
- contratación de servicios de salud y operadores nacionales
- Auditorias de cuentas medicas
- Auditorias de Prestaciones Económicas

Para la implementación de la estrategia de la compañía y con el fin de asegurar la atención integral de siniestros para las empresas afiliadas, la Compañía cuenta con una distribución nacional así: Zona Atlántico, Zona Antioquia, Zona Bogotá, Zona Santander, Zona Valle y Empresas de Orden Nacional; POSITIVA se encuentra organizada en cinco (Sucursales Coordinadoras) :

<b>Atlántico Coordinadora</b>	<b>Antioquia Coordinadora</b>	<b>Santander Coordinadora</b>	<b>Bogotá Coordinadora</b>	<b>Valle Coordinadora</b>
Bolívar	Caldas	Arauca	Bogotá Cundinamarca	Cauca
Cesar	Risaralda	Boyacá	Corredores	Huila
Córdoba	Quindío	Casanare	Meta	Nariño
La Guajira	Chocó	Norte de Santander	*Vichada	Putumayo
Magdalena			*Vaupés	Tolima
Sucre			*Guainía	Caquetá
San Andrés			*Guaviare	
			Amazonas	

## **NUESTROS CLIENTES**

Positiva compañía de seguros cuenta con empresas afiliadas de diferentes actividades económicas que requieren intervención especializada dentro del proceso de gestión de siniestros, de acuerdo con esto, a continuación, nos permitimos detallar algunos de los sectores de mayor impacto durante la atención de los siniestros:

### **1. SECTOR PÚBLICO**

El sector público es el conjunto de organismos e instituciones que son manejados directa o indirectamente por el Estado.

El sector Público representa la propiedad colectiva o pública, en contraposición del sector privado (propiedad individual de personas o empresas). Está representado por el estado o a través de las instituciones, organizaciones y empresas con parte o la totalidad de su capital de origen estatal.

SECTOR	EMPRESAS	No. Trabajadores
ADMINISTRACION PUBLICA Y DEFENSA; SEGURIDAD SOCIAL DE AFILIACION OBLIGATORIA	3.972	459.359

Dentro de las empresas del sector público se encuentran las siguientes con presencia a nivel nacional

- Fiscalía General De La Nación
- Instituto Nacional Penitenciario Y Carcelario
- Instituto Colombiano De Bienestar Familiar
- Procuraduría General De La Nación
- Defensoría Del Pueblo
- Servicio Nacional De Aprendizaje Sena
- Rama Judicial Seccional

#### ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA; SEGURIDAD SOCIAL DE AFILIACIÓN OBLIGATORIA

Dentro de este grupo encontramos empresas del sector salud el cual está comprendido por empresas e instituciones públicas y privadas que realizan actividades concernientes al cuidado de la salud y prevención de enfermedades y servicios conexos.<sup>1</sup>

SECTOR	EMPRESAS	No. Trabajadores
ADMINISTRACIÓN PUBLICA Y DEFENSA; SEGURIDAD SOCIAL DE AFILIACIÓN OBLIGATORIA	3.972	459.359

Dentro de las empresas del sector público se encuentran las siguientes con presencia a nivel nacional

#### SECTOR EDUCACIÓN

En Colombia el sector de la educación está comprendido por empresas e instituciones públicas y privadas que realizan actividades concernientes a la educación formal e informal

SECTOR	EMPRESAS	No. Trabajadores
EDUCACIÓN	7.698	208.502

#### SECTOR HIDROCARBUROS

La cadena del sector hidrocarburos corresponde al conjunto de actividades económicas relacionadas con la exploración, producción, transporte, refinación o procesamiento y comercialización de los recursos naturales no renovables conocidos como hidrocarburos (material orgánico compuesto principalmente por hidrógeno y carbono), dicho conjunto también está conformado por la regulación y administración de estas actividades

<b>SECTOR</b>	<b>EMPRESAS</b>	<b>No. Trabajadores</b>
<b>HIDROCARBUROS</b>	11	6.491

Positiva compañía de seguros encuentra segmentados por sector

<b>EMPLEADORES Y RELACIONES LABORALES POR SECTOR CIERRE FEBRERO DE 2021</b>		
<b>SECTOR</b>	<b>EMPRESAS</b>	<b>No. Trabajadores</b>
<b>ACTIVIDADES INMOBILIARIAS, EMPRESARIALES Y DE ALQUILER</b>	68.456	346.696
<b>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA; SEGURIDAD SOCIAL DE AFILIACION OBLIGATORIA</b>	3.972	459.359
<b>AGRICULTURA, GANADERÍA, CAZA Y SILVICULTURA</b>	25.163	142.524
<b>COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR; REPARACION DE VEHICULOS AUTOMOTORES, MOTOCICLETAS, EFECTOS PERSONALES Y ENSERES DOMESTICOS</b>	87.296	275.980
<b>CONSTRUCCIÓN</b>	29.566	139.527
<b>EDUCACIÓN</b>	7.698	208.502
<b>EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS</b>	3.798	53.575
<b>HOGARES PRIVADOS CON SERVICIO DOMÉSTICO</b>	120.226	72.520
<b>HOTELES Y RESTAURANTES</b>	19.727	48.312
<b>INDUSTRIAS MANUFACTURERAS</b>	34.528	159.855
<b>INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	4.952	42.553
<b>ORGANIZACIONES Y ORGANOS EXTRATERRITORIALES</b>	10	56
<b>OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS COMUNITARIOS, SOCIALES Y PERSONALES</b>	15.983	89.888
<b>PESCA</b>	455	1.780
<b>SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD</b>	14.515	182.923
<b>SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA</b>	1.471	24.078
<b>TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES</b>	16.274	113.321
<b>OTROS (INDEPENDIENTES 723 Y 1563)</b>	-	221.941
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>454.090</b>	<b>2.583.390</b>

**SEGUROS DE VIDA INDIVIDUAL**

1. Vida individual
  - Ocupacional Especiales
  - Constructores, Conductores
2. Vida Total
  - Largo Plazo Inversión
  - Ahorro y vida
  - Inversión Positiva

### **SEGUROS DE VIDA GRUPO**

1. Vida grupo
2. Vida Grupo Deudores
3. Vida grupo Elección Popular
4. Vida Grupo Convención USO

### **SEGUROS DE ACCIDENTES**

1. Accidentes Personales Individuales
2. Accidentes personales Colectivos
3. Accidentes Personales Corto Plazo
4. Accidentes Personales Generación Positiva

### **SEGURO DE PENSIONES**

1. Rentas vitalicias
2. Conmutación Pensional

### **SEGUROS DE SALUD**

1. Complicaciones por Cirugía

## **I. OBJETO**

***“PRESTAR LOS SERVICIOS DE TRASLADO TERRESTRE ESPECIAL NO URGENTE A NIVEL NACIONAL A LOS ASEGURADOS DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.”***

## **II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO**

Como lo dispone el Modelo de atención de Positiva Compañía de Seguros S.A., y dentro de las prestaciones asistenciales, se encuentra la Gestión de Traslados NO Urgentes, el cual hace referencia, al servicio que debe prestarse a los afiliados y/o asegurados, para garantizar su desplazamiento en condiciones normales, asociado a su estado actual de salud, cuando se requiera por solicitud médica o análisis de pertinencia, para el cumplimiento de evaluaciones, tratamiento o rehabilitación médica en consecuencia de un siniestro.

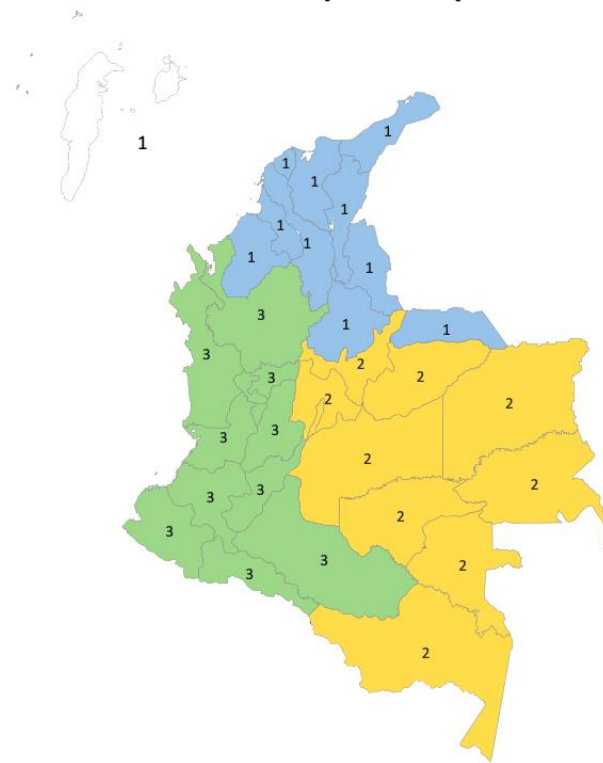
Para ello, se hace necesario contar con empresas de transporte, debidamente habilitadas en la modalidad de Transporte Público Terrestre Automotor Especial por parte del Ministerio de Transporte, que cuenten con amplia experiencia en el sector de servicios de salud, que garanticen el traslado especial asignado mediante autorización de servicio de acuerdo a las condiciones de salud de los asegurados, la ubicación geográfica de origen del asegurado y en los casos que aplique de un acompañante hacia un destino que podrá estar relacionado a una institución prestadora de servicios de salud en mayor frecuencia, para el cumplimiento de citas de evaluación médica, de tratamiento médico o quirúrgico así como de tratamientos de rehabilitación.

El oferente interesado garantizará mediante su operación la coordinación de los desplazamientos, en los horarios que aplique de acuerdo con el origen del servicio y el destino final del asegurado que permita cumplir con las citas de manera efectiva, así mismo en su oferta tendrá en cuenta los tiempos de recogida para retornos una vez cumplida las citas de los asegurados.

Este servicio de transporte es requerido en todos los departamentos del país y será provisto por tres empresas de acuerdo con la siguiente segmentación:



## Distribución Grupos Transporte



### Grupo 1

DEPARTAMENTO	PROMEDIO MENSUAL DE ACUERDO A LA SINIESTRALIDAD
Arauca	11
Archipiélago de San Andrés	0
Atlántico	1.045
Bolívar	321
Cesar	513
Córdoba	314
La Guajira	164
Magdalena	710
Norte de Santander	1.215
Santander	812
Sucre	104
<b>Total general</b>	<b>5.209</b>

## Grupo 2

DEPARTAMENTO	PROMEDIO MENSUAL DE ACUERDO A LA SINIESTRALIDAD
Amazonas	0
Bogotá D. C.	3.482
Boyacá	798
Casanare	153
Cundinamarca	441
Guainía	0
Guaviare	3
Meta	532
Vichada	1
<b>Total general</b>	<b>5.410</b>

## Grupo 3

DEPARTAMENTO	PROMEDIO MENSUAL DE ACUERDO A LA SINIESTRALIDAD
Antioquia	1.325
Caldas	244
Caquetá	179
Cauca	368
Chocó	2
Huila	394
Nariño	326
Putumayo	13
Quindío	135
Risaralda	182
Tolima	511
Valle del Cauca	1.671
<b>Total general</b>	<b>5.351</b>

**NOTA:** Para aquellos departamentos con baja frecuencia mensual o en 0, el contratista deberá garantizar la prestación del servicio en caso de presentarse.

### **III. PROCESO Y/O SUBPROCESO ASOCIADO:**

**Proceso:** Gestión de Siniestros

**Subproceso:** Prestaciones de servicios de Salud  
Prestaciones Asistenciales

### **IV. ASPECTOS GENERALES:**

Positiva requiere como mínimo la siguiente información para el desarrollo del proceso:

#### **1. INFORMES O REPORTES DE GESTIÓN:**

La Compañía en el desarrollo de la operación, podrá solicitar informes y/o reportes de gestión, bajo la periodicidad que se requiera, los cuales deberán contener como mínimo los siguientes aspectos:

- a. Solicitudes de autorización del servicio atendidas por el proveedor
- b. De incidencias en la operación (Fallas en la infraestructura física o tecnológica o humano).
- c. De oportunidad en el cumplimiento de los plazos asignados para el desarrollo de cada una de las actividades que hacen parte de los servicios contratados, los cuales serán semanales con base a la necesidad de la compañía.
- d. De calidad en el cumplimiento de las premisas técnicas de cada una de las actividades que hacen parte de los servicios contratados.

#### **2. INFORME MENSUAL:**

El proveedor deberá entregar mensualmente un informe de ejecución, donde se especifiquen los servicios prestados, identificando el número de vehículos y la modalidad (puerta a puerta, puerta a puerta con acompañante, movilidad reducida, puerta a puerta intermunicipal o giro.) así como las eventualidades que se presenten.

En dichos informes deberá especificar la identificación del vehículo y deberá señalar: (Tipo de vehículo), identificación del conductor (nombres y apellidos, número de documento, número de teléfono móvil celular), identificación del automotor (placa y modelo), cantidad de automotores, y demás información que permita la identificación sobre la adecuada prestación del servicio.

#### **3. CRITERIOS DE SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN:**

El manejo, protección y tratamiento de la información se regirá de acuerdo con lo estipulado en las normas que regulan dichas materias, especialmente por la Ley 1581 de 2012 y los decretos que la reglamentan, así como la Circular Externa 029 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y todas aquellas normas que las modifiquen, adicionen, complementen, deroguen o sustituyan.

En este sentido el proveedor deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Cuenta con una política de seguridad de la información
- El proveedor debe aplicar mecanismos para asegurar la información personal de los usuarios que con motivo de la prestación del servicio conozca de la Compañía.
- Hace firmar acuerdos de confidencialidad a su personal involucrado en la ejecución de la prestación de servicios a Positiva

#### 4. CRITERIOS DE CALIDAD:

El proveedor deberá contar con los siguientes criterios:

- **Accesibilidad:** Acceso adecuado a los vehículos permitiendo el abordaje de los afiliados y/o asegurados sin dificultad.
- **Fiabilidad:** Desempeñar el servicio pactado de manera precisa y fiable a la Compañía.
- **Garantía:** Resolución adecuada por parte del proveedor en situaciones adversas en la prestación del servicio.
- **Tangibilidad:** Garantizar el perfecto funcionamiento de las instalaciones, parque automotor, personal y dispositivos de comunicaciones para la prestación del servicio.
- **Eficiencia:** Garantizar la capacidad de respuesta, asegurando un servicio oportuno y adecuado a las necesidades de la Compañía, de sus afiliados y/o asegurados.
- **Oportunidad:** Uso adecuado del tiempo en los desplazamientos a realizar a los afiliados y/o asegurados de la Compañía.
- **Confort:** Utilización por parte de los proveedores de elementos del servicio introducidos para conseguir desplazamientos relajantes y agradables.
- **Seguridad vial:** Acciones, mecanismos o estrategias por parte del proveedor orientadas a la prevención de accidentes de tránsito o disminución de los mismos, con el fin de proteger a los afiliados y/o asegurados a los cuales se les preste el respectivo servicio.
- **Antigüedad del parque automotor:** Garantizar la edad del parque automotor designado a la prestación del servicio, bajo los criterios y lineamientos requeridos por la Compañía.
- **Confiabilidad:** La información suministrada por el proveedor deberá ser la apropiada para la administración de la entidad y el cumplimiento de sus obligaciones.
- **Bioseguridad:** implementación de acciones bajo el marco de prevención de contagios por COVID- 19

#### 5. SISTEMAS DE INFORMACION:

Positiva Compañía de Seguros S.A., pondrá a disposición de los proveedores el aplicativo de gestión del siniestro que deberá utilizar y manejar para la verificación, seguimiento y retroalimentación operativa de los servicios asignados, trámite total de los servicios objeto del contrato. Dentro de la plataforma tecnológica de la compañía se realizarán las siguientes actividades:

- a) Validar su bandeja de forma continua para proceder a la gestión de los servicios asignados.
- b) Permite documentar la gestión de los traslados asignados en la bandeja del proveedor.
- c) Registrar las bitácoras con la gestión realizada a cada una de las solicitudes de traslados.
- d) Registrar e informar novedades que se presenten y seguimiento hasta finalizar el servicio.
- e) Consultar las solicitudes de trayectos con cada uno de los estados.
- f) Obtener información detallada del servicio.
- g) Obtener bitácora del servicio
- h) Descargar en PDF el anexo de autorización si fue aprobada o de negación.
- i) Ingresar bitácora del servicio (observaciones).  
Descargar Reporte de transacciones con los servicios asignados y gestionados.

**Nota:** El proveedor contará con los usuarios asignados por la compañía con el fin de que a través de estos se realice la gestión y verificación de servicios asignados.

Al proveedor que resulte adjudicado se le realizará la capacitación de la Herramienta de gestión del siniestro con la correspondiente entrega de la guía y uso de la misma.

## **6. PLAN DE CONTINUIDAD:**

El proveedor deberá contar con planes de contingencia y continuidad del negocio ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución de la actividad contractual. Para ello tendrá en cuenta lo siguiente, como mínimo:

- Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., mínimo una vez al año.
- Identificar los riesgos potenciales a los que está expuesto el oferente y que podrían causar una interrupción de las operaciones y servicios prestados a Positiva, así como las medidas que se han adoptado para asegurar la continuidad de las operaciones.
- Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas anual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados y mencionados en el numeral anterior.
- Atender las solicitudes relacionadas con la contingencia y continuidad a petición de los supervisores del CONTRATO en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio del proveedor.
- Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

## **7. REQUERIMIENTOS EN RIESGO OPERATIVO Y ESQUEMA DE PREVENCIÓN DE FRAUDE**

Positiva Compañía de Seguros S.A., cuenta con su propio Manual para la Gestión de Riesgos del Negocio de Positiva Compañía de Seguros S.A. En sus lineamientos indica la necesidad de los requisitos con los cuales deben contar cada uno de sus proveedores.

Dichos requisitos o lineamientos, son:

- Un esquema o sistema para la gestión de los riesgos operacionales generados en la prestación del servicio contratado.
- Reportar los eventos de riesgo generados por el proveedor y que afecten la operación, como, por ejemplo: Indisponibilidad del personal para la operación de Positiva.
- Mecanismo para la prevención y atención de situaciones asociadas a uso indebido a información (Protección de Datos Personales).

## **V. ASPECTOS TÉCNICOS:**

Los respectivos proveedores deberán garantizar la prestación del servicio de transporte terrestre automotor especial asignados mediante una autorización de servicios por la Compañía, a los asegurados, para la atención integral de los siniestros derivados de Accidentes de Trabajo, Enfermedad Laboral o a través del cubrimiento de pólizas de accidentes personales o salud y demás productos de los ramos autorizados para venta y comercialización por parte de la Compañía, que requieran la prestación del servicio a contratar..

Este servicio se desarrollará bajo una disponibilidad horaria de 24 horas, los 365 días al año, de acuerdo a las autorizaciones emitidas por la compañía, garantizando una adecuada prestación del servicio enfocada en el soporte integral de los afiliados y/o asegurados.

Los respectivos proveedores deberán prestar sus servicios, bajo términos de calidad y oportunidad, buscando la generación del valor para los productos comercializados por la Compañía. Para ello, deberá disponer del personal idóneo y capacitado así como la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, teniendo en cuenta los siguientes ítems mínimos contemplados en el proceso, así:

- ✓ Garantizar la prestación del servicio en los vehículos destinados para el desplazamiento de los afiliados y asegurados, asignados en la herramienta de gestión.
- ✓ Contar con la respectiva autorización para la prestación del servicio público de transporte automotor especial y el de capacidad transportadora respecto a los vehículos con los que se prestará el servicio objeto de este proceso.
- ✓ Contar con todas las condiciones y requisitos establecidos en el Decreto 348 de 2015 y demás normas que reglamenten la prestación del servicio de transporte terrestre automotor especial.
- ✓ Cada uno de los vehículos deberá contar con el formato único de extracto FUEC de conformidad con lo establecido en la Resolución 6652 del 2019.
- ✓ Realizar los registros y/o notificaciones correspondientes a las novedades y ejecución del servicio en tiempo real, en la herramientas y canales dispuestos por Positiva Compañía de Seguros S.A para la operación.
- ✓ Consultar en las diferentes bandejas de la herramienta de gestión del siniestro dispuesta por Positiva Compañía de Seguros S.A., los servicios que se encuentren asignados para gestión oportuna de los mismos.

- ✓ Garantizar la comunicación con los afiliados y/o asegurados para la coordinación del servicio en el sitio de origen y de destino asignados por la herramienta de gestión del siniestro dispuesta por Positiva Compañía de Seguros S.A.
- ✓ Contar con canales de comunicación efectivos para brindar información a los afiliados y asegurados, así como a los agentes de la operación logística de autorizaciones.
- ✓ Disponer de una línea de fija o móvil permanente para la atención de requerimientos e inquietudes presentados por parte de la Compañía.
- ✓ Remitir a Positiva la información requerida para adelantar la gestión, medición y control.
- ✓ Cumplir con las condiciones técnicas de todos los vehículos que destinen para la prestación del servicio, incluidos los vehículos asignados para transporte de personas con **discapacidad y movilidad reducida** los cuales deberán ser accesibles para personal discapacitado y en el caso de personas de sillas de ruedas deben tener rampa, de tal manera que el desplazamiento se efectúe de manera cómoda, segura y accesible, conforme a lo estipulado en la norma.
- ✓ Garantizar los protocolos de bioseguridad, limpieza y desinfección de los vehículos destinados para la prestación del servicio.
- ✓ Garantizar el cumplimiento del Plan Estratégico de Seguridad Vial, con base a la normatividad aplicable, que incluye conductores.
- ✓ Garantizar que los vehículos estén debidamente identificados con los logos del proveedor.
- ✓ El proveedor por ningún motivo podrá utilizar vehículos No relacionados para la prestación del servicio, incluye vehículos particulares y públicos tipo TAXI para el traslado de usuarios de Positiva.
- ✓ El proveedor garantizará que los vehículos cuenten con todos los protocolos de bioseguridad establecidos por los entes gubernamentales para la contingencia de la Emergencia Sanitaria decretada por el gobierno nacional por COVID-19, y demás que se puedan presentar durante la vigencia del contrato.

**Nota:** Los vehículos que postulan para la prestación de los servicios serán verificados durante la ejecución del contrato, por parte de la supervisión y/o interventoría delegada para tal fin, quienes verificarán que los vehículos cumplan con la normatividad aplicable vigente. En caso de requerir actualizaciones durante la vigencia del contrato, solo se podrán incluir una vez se cuente con concepto de favorabilidad por parte del supervisor o interventor asignado.

## ASPECTOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

### 1. TIPO DE VEHICULOS:

Para la prestación del servicio el proveedor garantizará un parque automotor que cumpla con las siguientes características:

<b>TIPO</b>	AUTOMÓVIL y/o CAMIONETA y/o CAMPERO
-------------	-------------------------------------

<b>MODELO</b>	2016 en adelante
<b>TIPO DE COMBUSTIBLE</b>	Diésel, Gasolina y/o GNV y/o tecnología eléctrica y/o híbridos.
<b>CAPACIDAD</b>	Capacidad de cinco (5) pasajeros.
<b>TRACCIÓN</b>	4X2 , 4X4
<b>COLOR</b>	Blanco

## **2. EQUIPOS DE COMUNICACIÓN:**

El proveedor garantizará que los vehículos cuenten con equipos de radio comunicación o en su defecto, cada uno de los conductores contará con un teléfono móvil con sistema de manos libres para mantener comunicación permanente ya sea en zonas urbanas o rurales. En todo caso, deberá contar con los permisos y licencias respectivos para la operación de estos servicios de comunicación.

## **3. SISTEMA DE RASTREO SATELITAL – GPS:**

El CONTRATISTA, deberá contar en todos los vehículos con que preste el servicio a los afiliados y/o asegurados de la compañía, con un sistema de monitoreo satelital, para el acceso tecnológico que permita supervisar la prestación del servicio.

Los vehículos que sean autorizados y utilizados para el traslado de los pacientes de POSITIVA serán los verificados por la interventoría.

## **4. DISPOSITIVOS DE CONTROL DE VELOCIDAD**

Cada vehículo deberá tener una serie de elementos al interior del mismo que permita a los ocupantes visualizar la velocidad y permitir el control por parte de la empresa de transporte, de acuerdo a la Resolución 1122 de 2005 expedida por el Ministerio de Transporte.

## **5. ANTIGÜEDAD DEL PARQUE AUTOMOTOR:**

Los vehículos ofrecidos para el presente proceso deberán tener una antigüedad no mayor a 5 años durante la ejecución del contrato.

## **6. PÓLIZAS DE GARANTÍA**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.6.5.1 del Decreto 1079 de 2015, las empresas de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial deberán aportar junto con su propuesta las pólizas de seguros de responsabilidad civil contractual y extracontractual de los vehículos ofrecidos, y que ampare los mismos contra los riesgos inherentes a la actividad transportadora, con una compañía de seguros autorizada para operar en Colombia, así:

1. Póliza de responsabilidad civil contractual que deberá cubrir al menos, los siguientes riesgos:



- a) Muerte.
- b) Incapacidad permanente.
- c) Incapacidad temporal.
- d) Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios. El monto asegurable por cada riesgo no podrá ser inferior a cien (100) smmlv por persona, cuantías que deberán incluir el amparo de perjuicios inmateriales.

2. Póliza de responsabilidad civil extracontractual que deberá cubrir al menos los siguientes riesgos:

- a) Muerte o lesiones a una persona.
- b) Daños a bienes de terceros.
- c) Muerte o lesiones a dos o más personas.

El monto asegurable por cada riesgo no podrá ser inferior a cien (100) smmlv por persona, cuantías que deberán incluir el amparo de perjuicios inmateriales.

## **7. REQUISITOS DEL VEHÍCULO**

La documentación requerida para cada uno de los vehículos con los cuales se prestará el servicio son:

- a) Copia legible de la tarjeta de propiedad.
- b) Copia legible de la tarjeta de operación vigente, expedida de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 y siguientes del Decreto 431 de 2017, la cual debe contener:
  - De la empresa: Razón Social o denominación, sede y radio de acción.
  - Del vehículo: clase, marca, modelo, número de placa, capacidad y tipo de combustible.
  - Otros: clase de servicio, fecha de vencimiento, numeración consecutiva y firma de la autoridad que la expida.
- c) Copia legible del certificado de revisión técnico mecánica y de gases vigente, expedido por un Centro de Diagnóstico Automotor.
- d) Copia Legible del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) vigente.
- e) Copia de la certificación expedida por el Representante Legal de la implementación del Sistema de Salud y Seguridad en el trabajo y/o copia del documento.
- f) Los vehículos para la prestación del servicio deberán cumplir con las condiciones técnico-mecánicas, de emisiones contaminantes y las especificaciones de tipología vehicular requeridas y homologadas por el Ministerio de Transporte para la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.6.6.1 del Decreto 1079 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 431 de 2017 y demás normas concordantes y complementarias.

g) Vidrios transparentes y libres de propaganda, publicidad o adhesivos que obstaculicen la visibilidad.

h) Todo vehículo debe tener su Kit básico de herramientas y su respectivo equipo de seguridad y de primeros auxilios.

i) Mantenimientos: La empresa contratista deberá garantizar a su cuenta y riesgo la revisión periódica y el mantenimiento preventivo de los vehículos con los cuales se prestará el servicio siendo su responsabilidad, con el fin de prever las posibles fallas que puedan surgir o que efectivamente surjan durante la ejecución del contrato. Los vehículos deberán presentarse en óptimas condiciones de aseo y limpieza, tanto en su parte interior, como exterior.

El oferente se obliga a mantener actualizado la documentación requerida durante la vigencia del contrato de todo el parque automotor asignado al contrato.

## 8. AUTORIZACIONES PERMISOS Y LICENCIAS

Los vehículo deben contar con todas las licencias, autorizaciones, registros, permisos, habilitación, capacidad transportadora y tarjetas de operación requeridas para la prestación del servicio a contratar, de conformidad con las normas que regulan la materia y demás directrices impartidas por el Ministerio de Transporte y demás autoridades competentes, Ley 105 de 1993, mediante la cual se dictan disposiciones básicas sobre transporte, reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 105 de 1995 y por el Decreto Nacional 2263 de 1995; La Ley 336 de 1996 – Estatuto Nacional de Transporte; la Ley 769 de 2002 – Código Nacional de Tránsito Terrestre, reformado por la Ley 1383 de 2010; el Decreto 1079 de 2015 mediante el cual se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte; y el Decreto 431 de 2017 por el cual se modifica y adiciona el Capítulo 6 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1079 de 2015, en relación con la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial; entre otras.

## 9. RECURSO HUMANO

El proveedor deberá contar como mínimo los siguientes perfiles:

**Tabla 5. Recurso Humano Mínimo**

<b>Rol</b>	<b>Educación</b>	<b>Experiencia</b>	<b>Dedicación</b>
<b>Coordinador del proyecto</b>	Profesional en carreras del área de conocimiento de economía, administración, contaduría, Ingenierías, salud.	Tres (2) años de experiencia relacionada ejerciendo funciones de coordinación, dirección, gerencia o similares frente a servicios de transporte terrestre especial de personas.	100%
<b>Conductores</b>	No requiere	Mínima de tres (3) años, con licencia de conducción vigente de categorías C1, C2 o C3.	

	Los conductores no pueden tener multas ni sanciones pendientes en la entidad de tránsito y transporte, o en su defecto, estar en proceso de pago debidamente soportado.	
--	---	--

El proveedor podrá definir libremente el recurso para el desarrollo de las actividades objeto del presente proceso, teniendo en cuenta las siguientes premisas:

- POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS está en libertad de solicitar el cambio de conductor, sin perjuicio de que se configure el incumplimiento del contrato, cuando éste no ofrezca seguridad al usuario del servicio, falte al orden, la disciplina, al respeto, cumplimiento del deber y otras situaciones que dificulten la prestación del servicio. En los eventos señalados el contratista se obliga al cambio de conductor en un término no mayor a 48 horas. El conductor reemplazante deberá cumplir todos los requisitos mínimos establecidos para el personal.
- El personal que utilice el proponente para la ejecución del proceso, no tendrá ningún vínculo de tipo laboral con POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. Así mismo, las infracciones, multas y en general todos aquellos costos derivados de infringir las normas de tránsito deberán ser asumidos en su totalidad por el contratista.
- Será responsabilidad del contratista mantener el personal idóneo para la prestación del servicio.
- Deberá estar en la capacidad de aumentar o disminuir el personal de acuerdo con las autorizaciones del servicio para el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio de la operación.
- Garantizar la transferencia de conocimientos a través de las guías, instructivos y protocolos entregados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, generando el desarrollo de las competencias necesarias al personal, permitiendo contar con los conocimientos adecuados para realizar la gestión de los servicios.
- El proveedor deberá disponer del personal, capacitado e idóneo para el manejo de vehículos, bajo el cumplimiento de las autoridades pertinentes, con el porte de sus respectivas licencias de conducción, cursos actualizados, conocimiento de la norma y el manejo de las relaciones interpersonales.
- Los conductores designados para la prestación del servicio deben disponer de excelentes relaciones humanas, que faciliten el desarrollo de la estrategia transversal de afecto, buen trato, comunicación y tolerancia, dado que son la imagen de Positiva de cara al usuario.
- El proveedor será responsable de la afiliación del personal asignado para la ejecución de la operación, al Sistema de Seguridad Social, cobertura en Riesgos Laborales, pago de parafiscales.
- Garantizar que el personal que preste el servicio esté debidamente identificado (carné, chalecos u otro distintivo) antes de prestar los servicios y que cuenten con buena presentación personal.

**Coordinador del proyecto:** Deberá contar con un equipo celular que le permita contacto permanente con los conductores, el asegurado, la operación de asistencia médica de Positiva y la interventoría y/o supervisión del contrato. El coordinador deberá desarrollar como mínimo las siguientes actividades:

- Servir como canal de comunicación con la interventoría y/o supervisión del contrato
- Planear, dirigir y controlar la prestación de los servicios.
- Revisar y aprobar los informes solicitados respecto a las novedades operacionales requeridas sobre el servicio.
- Implementar y garantizar el mantenimiento de leyes aplicables al contrato de servicio de transporte especial.
- Asistencia a reuniones solicitadas por la compañía de acuerdo a los servicios contratados.
- Garantizar que el servicio cumpla con los parámetros establecidos por la compañía.
- garantizar las actividades de entrega y gestión de documentación que permita la supervisión de las condiciones técnico – mecánicas de los vehículos, las hojas de vida y documentación al día de los conductores, la programación, control y cumplimiento de los horarios y recorridos establecidos en el contrato.

## **10. PQRD y Tutelas**

### **PQRD**

1. El proveedor deberá garantizar de manera prioritaria la coordinación de servicios asignados como insumo para la respuesta a PQRS
2. suministrar la información requerida por la compañía con calidad, oportunidad y efectividad en un plazo máximo de 3 días hábiles, con el fin de dar respuesta a las PQRD que lleguen asociadas a la prestación del servicio.

### **TUTELAS**

1. El proveedor dará prioridad a las autorizaciones relacionadas con los procesos judiciales tipo tutelas, para lo cual deberá realizar el servicio solicitado de acuerdo con el alcance del fallo, esto quiere decir dentro de los tiempos definidos por el juzgado que pueden ir de 1 Hora a 48 /horas
2. Suministrar la información requerida por la Compañía con calidad, oportunidad y efectividad en un plazo de acuerdo a la orden judicial.

## **VI ASPECTOS OPERACIONALES**

El proveedor deberá como mínimo contemplar las siguientes actividades para el correcto desarrollo del servicio:

- ✓ El proveedor deberá gestionar el servicio en un plazo máximo de tres (3) horas a partir de la asignación por parte del operador de autorizaciones.
- ✓ Garantizar la comunicación con los afiliados y/o asegurados, en la cual deberá verificar datos de origen y destino. Esta comunicación se deberá realizar mínimo 72 horas antes de ser prestado el servicio, con el fin de adelantar la

- gestión y coordinación del mismo. En el caso de que la asignación sea inferior a las 72 horas por priorización del servicio, el proveedor tendrá que realizar la comunicación con el afiliado 7 horas antes de la hora estimada para el servicio.
- ✓ Realizar el cargue de la información relacionada con el servicio en la herramienta de gestión del siniestro dispuesta por Positiva Compañía de Seguros S.A., según los campos requeridos por la misma.
  - ✓ Realizar llamada telefónica al afiliado una vez el vehículo inicie el trayecto al punto de origen del servicio.
  - ✓ Recoger al afiliado y/o asegurado en el punto de origen acordado y estipulado dentro de la autorización, cumpliendo con la hora pactada con el afiliado para el servicio. En todo caso el proveedor deberá dar un tiempo de espera al afiliado y/o asegurado de 15 a 20 minutos en el lugar de origen establecido.
  - ✓ Realizar el cargue de la bitácora del servicio hasta su finalización, dentro de la herramienta de gestión del siniestro dispuesta por Positiva Compañía de Seguros S.A.

Nota: El proveedor deberá informar y sustentar a la operación en caso de no lograr comunicación con el afiliado de manera inmediata.

## 1. MECANISMOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

### OPERACIÓN GENERAL

El proveedor deberá prestar los servicios con los vehículos asignados y aprobados por la interventoría para la operación y de acuerdo a las condiciones técnicas establecidas en los documentos del presente proceso.

### CONTINGENCIA OPERACIONAL

Teniendo en cuenta que dentro de la ejecución del contrato se pueden presentar contingencias durante la coordinación y prestación del servicio, se establece la posibilidad de garantizar el servicio mediante otra modalidad.

Cuando no se pueda prestar con normalidad el servicio durante la ejecución del contrato dentro de la zona asignada por grupo, el proveedor podrá garantizar la prestación del mismo bajo la modalidad de GIRO, hasta máximo el 0,5% del total de los servicios asignados mensualmente la cual se pagará directamente al proveedor bajo las tarifas pactadas dentro del contrato. El proveedor garantizará la prestación del servicio al asegurado y la efectividad del traslado.

*-Fin de este Documento-*

**Elaboró:** Edwin Romero Romero- Profesional especializado contratista –Gerencia Medica  
Álvaro Ramírez Martínez- Profesional especializado contratista –Gerencia Medica  
Zulma Nataly Ariza Crisanchó -Profesional–Gerencia Médica  
Alba Yolanda Sierra Gutiérrez -Profesional Gerencia Medica  
Camilo Mateus Lemus – Técnico contratista –Gerencia Medica

**Revisó:** Luis Ernesto Rodríguez Ramírez- Gerente Medico  
Claudia Moreno Peralta –Líder del modelo de atención y asistencia medica