



## **PROYECTO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA**

### **INVITACIÓN PÚBLICA No. 09**

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

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

**MAYO 2014**

---

**1**

Términos de Referencia Aliado Para la Asistencia Médica  
Positiva Compañía de Seguros S.A. – Autopista Norte No. 94 - 72- PBX +571 650 2200  
Bogotá D.C. - Colombia



## TABLA DE CONTENIDO

<b>RECOMENDACIONES A LOS PARTICIPANTES .....</b>	<b>8</b>
<b>1. CAPITULO: INTRODUCCION .....</b>	<b>10</b>
1.1.    MODELO DE ATENCIÓN ASISTENCIA MÉDICA .....	16
1.1.1.    Enfoque de los objetivos específicos .....	17
1.1.2.    Las características principales del servicio a cumplir .....	17
1.1.3.    Deberes del contratista respecto a los servicios ofrecidos en la asistencia... 17	
1.1.4.    Especificaciones operativas del servicio .....	19
1.1.5.    Front.....	24
1.1.6.    Back Genérico .....	25
1.1.7.    Back Especializado .....	25
1.2.    MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA .....	27
1.2.1.    Centro de operaciones .....	27
1.2.2.    Herramientas de gestión.....	27
1.3.    INFORMACION PARA FACILITAR EL DESARROLLO DE LA OFERTA.....	29
1.3.1.    Población y ubicación geográfica afiliados ARL.....	29
1.3.2.    Población y ubicación geográfica afiliados accidentes personales.....	30
1.3.3.    Uso de servicios de operación logística en el tiempo.....	30
1.3.4.    Grafico tendencia de frecuencia de uso de servicios .....	32
1.3.5.    Tendencia de aviso de siniestros por ramo.....	34
1.3.6.    Red de proveedores contratados por positiva a nivel nacional por departamento por ciudad.....	36
<b>2. CAPITULO: INFORMACIÓN GENERAL .....</b>	<b>86</b>
2.1.    OBJETO .....	86
2.2.    NORMATIVIDAD APLICABLE .....	86
2.3.    PERFIL DEL CONTRATISTA .....	88
2.4.    PRESUPUESTO OFICIAL Y PLAN DE CONTRATACION .....	89
2.5.    PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	90
2.6.    CONVOCATORIA VEEDURÍAS CIUDADANAS .....	90
2.7.    INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES .....	90
2.8.    PUBLICIDAD, CONSULTA, RETIRO Y OBSERVACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA.....	90
2.9.    APERTURA Y CIERRE DE LA INVITACIÓN .....	91
2.10.    PLAZO PARA LA ENTREGA DE LAS OFERTAS .....	92
2.11.    RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE.....	93
2.12.    ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS .....	93
2.13.    OFERTAS PARCIALES Y ALTERNATIVAS.....	94
2.14.    PRUEBA Y EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA .....	94
2.15.    ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS.....	95
2.16.    INSTRUCCIÓN PRELIMINAR .....	95
2.17.    VIGENCIA DE LA OFERTA Y GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA	96
2.18.    INFORMACIÓN SUMINISTRADA .....	96

2.19.	APERTURA Y PUBLICACION DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS .....	96
2.20.	PLAZO DEL PROCESO DE LA SELECCIÓN .....	97
2.21.	ACLARACIONES Y MODIFICACIONES A LOS TERMINOS DE REFERENCIA .....	97
2.22.	OFERTA CON VALOR ARTIFICIALMENTE BAJO .....	98
2.23.	ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO .....	98
2.24.	TERMINO PARA LA SUSCRIPCIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO .....	99
2.25.	DECLARATORIA DE DESIERTA DEL PROCESO DE SELECCIÓN. ....	99
2.26.	DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR .....	99
2.26.1.	Consularización .....	100
2.26.2.	Apostille.....	100
2.27.	RESERVA DE DOCUMENTOS .....	100
2.28.	ASPECTOS ECONÓMICOS .....	101
2.29.	CAPACIDAD FINANCIERA .....	101
2.30.	CAUSALES DE RECHAZO DE LAS OFERTAS .....	101
2.31.	ACLARACIONES A LAS OFERTAS PRESENTADAS.....	103
2.32.	CRONOGRAMA .....	103
2.33.	POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN.....	104
2.34.	VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS HABILITANTES .....	104
<b>3.</b>	<b>CAPITULO: REQUISITOS HABILITANTES DE CONTRATACIÓN .....</b>	<b>105</b>
3.1.	VERIFICACIÓN INFORMACION GENERAL, JURIDICA Y REQUISITOS S&SOA. Factor habilitador, Sin puntaje .....	105
3.1.1.	Carta de Presentación de la Oferta.....	105
3.1.2.	Registro Único Tributario .....	105
3.1.3.	Certificado de Existencia y Representación Legal .....	105
3.1.4.	Autorización del órgano social competente.....	107
3.1.5.	Certificado de inscripción, clasificación y calificación – Registro Único de Oferentes	107
3.1.6.	Copia de la Cédula de Ciudadanía del Representante legal .....	108
3.1.7.	Certificación de Antecedentes disciplinarios .....	108
3.1.8.	Certificación de Responsabilidad Fiscal .....	108
3.1.9.	Certificación Bancaria .....	108
3.1.10.	Formulario de Vinculación de Proveedores y Empleados, Superintendencia Financiera de Colombia - SARLAFT.....	108
3.1.11.	Formato único de Hoja de Vida .....	108
3.1.12.	Póliza de Garantía de Seriedad de la Oferta .....	109
3.1.13.	Registro de Proveedores en GESCONT.....	110
3.1.14.	Certificación de no estar incurso en investigación penal.....	110
3.1.15.	Acreditación de la conformación de Consorcio o Unión Temporal .....	111
3.1.16.	Paz y Salvo por Concepto de Aportes Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y Aportes Parafiscales.....	112
3.1.17.	Multas, sanciones, apremios, y declaratorias de Incumplimiento Contractual	112

3.1.18.	Requisitos y obligaciones del contratista en Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente	113
3.2.	VERIFICACIÓN FINANCIERA. Factor habilitador sin puntaje	113
3.2.1.	Declaración de Renta Año Gravable 2013	113
3.2.2.	Estados Financieros	113
3.2.3.	Tarjeta Profesional del Contador y del Revisor Fiscal	114
3.2.4.	Certificado de Vigencia de la Inscripción del Contador y del Revisor Fiscal	114
3.2.5.	Condiciones de los Dictámenes	114
3.2.6.	Capacidad Financiera	114
3.2.7.	Capacidad Organizacional	116
3.3.	VERIFICACION TECNICA HABILITANTE. Factor Habilitador Sin puntaje	117
3.3.1.	Experiencia específica del oferente	117
3.3.2.	Modelo de Atención Asistencia Médica	118
3.3.3.	Modelo de Infraestructura y Gestión Tecnológica	121
3.3.4.	Herramientas de gestión	121
3.3.5.	Herramientas tecnológicas	122
3.3.6.	Gestión de procesos	122
3.3.7.	Gestión de servicio al cliente	123
3.3.8.	Organización del oferente	123
3.3.9.	Personal del oferente	124
3.3.10.	Red de proveedores	127
3.3.11.	Contingencia y Continuidad	128
3.3.12.	Control de Calidad	131
3.3.13.	Acuerdos de Niveles de Servicio	131
3.3.14.	Políticas de Seguridad	131
3.3.15.	Visita técnica de verificación	145
<b>4.</b>	<b>CAPITULO: EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN</b>	<b>148</b>
4.1.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	148
4.1.1.	Oferta Económica (750 PUNTOS)	149
4.1.2.	Porcentaje de Administración en los servicios de Asistencia. (100 PUNTOS)	150
4.1.3.	Apoyo a la Industria Nacional (50 PUNTOS)	150
4.1.4.	Valor agregado: Multicanalidad (100 PUNTOS)	150
4.2.	PRESENTACION DE OFERTA ECONOMICA	153
<b>5.</b>	<b>CAPITULO: CONDICIONES DEL CONTRATO</b>	<b>158</b>
5.1.	OBJETO	158
5.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	159
5.2.1.	Operación	159
5.2.2.	Calidad	159
5.2.3.	Personal	159
5.2.4.	Tecnología	160
5.2.5.	Generales	160
5.3.	PLAZO Y/O VIGENCIA DEL CONTRATO:	160
5.4.	LUGAR DE EJECUCIÓN	160

5.5.	SUPERVISOR DEL CONTRATO .....	160
5.6.	GARANTÍAS QUE APLICAN .....	160
5.7.	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.....	161
5.8.	CONDICIONES COMERCIALES Y FORMA DE PAGO .....	161
5.9.	LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES .....	162
5.9.1.	Obligaciones generales del Contratista .....	162
5.9.2.	Obligaciones específicas del contratista .....	163
5.9.3.	Obligaciones del Contratante.....	194
5.10.	ANEXOS .....	195
5.11.	DILIGENCIAMIENTO MATRIZ DE RIESGOS .....	195
<b>ANEXOS</b>	.....	<b>197</b>
ANEXO 1.	MODELO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA .....	198
ANEXO 2.	RELACION DE LA EXPERIENCIA.....	200
ANEXO 3.	FORMULARIO DE SOLICITUD DE VINCULACION DE PROVEEDORES Y EMPLEADOS - SARLAFT .....	201
ANEXO 4.	FORMATO UNICO DE HOJA DE VIDA.....	203
ANEXO 5.	MATRIZ DE RIESGOS PREVISIBLES.....	204
ANEXO 6.	MODELO CARTA DE COMPROMISO CUMPLIMIENTO POLITICAS DE SEGURIDAD DELA INFORMACION DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	206
ANEXO 7.	MODELO CARTA DE COMPROMISO CUMPLIMIENTO ASPECTO HABILITANTE TECNICO DE MANEJO DE RED Y DE CONTRATACION DE RED PARA LA OPERACIÓN LOGISTICA ALTERNA .....	207
ANEXO 8.	MINUTA CONTRACTUAL.....	208
ANEXO 9.	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS A PACTAR POR MODELO...	271
ANEXO 10.	MODELO CARTA DE COMPROMISO CUMPLIMIENTO ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS DE LA GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD.....	279
ANEXO 11.	POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. ....	280
ANEXO 12.	APLICABILIDAD LEY 1328 DE 2009 “ESTATUTO DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y CIRCULAR EXTERNA 015 DE 2010 SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC” .....	281



## RECOMENDACIONES A LOS PARTICIPANTES

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

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





entidad podrá suspender o dar por terminado el presente proceso de selección, cuando así lo estime conveniente, sin que haya lugar al pago o reconocimiento alguno a favor de los participantes por concepto de indemnización o cualquier otra reclamación derivada de tal decisión.

## 1. CAPITULO: INTRODUCCION

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

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

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

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

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

El objetivo que se pretende desarrollar con la presente invitación publica contempla la contratación de un proveedor de **SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD** que presta la compañía a los afiliados a los diferentes Ramos de Pólizas de Vida; Riesgos Laborales, Accidentes Personales, Planes de salud, a través de la red de prestadores de servicios de salud, IPS y cualquier otra entidad asimilada, en la atención por eventos de siniestros derivados de ARL, Accidentes Personales, Planes de salud. De esta forma se pretende garantizar la prestación integral de servicios de salud en términos de **acceso, cobertura, oportunidad, continuidad, seguimiento, control y retroalimentación** para la atención de los afiliados.

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

A través de esto se pretende:

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

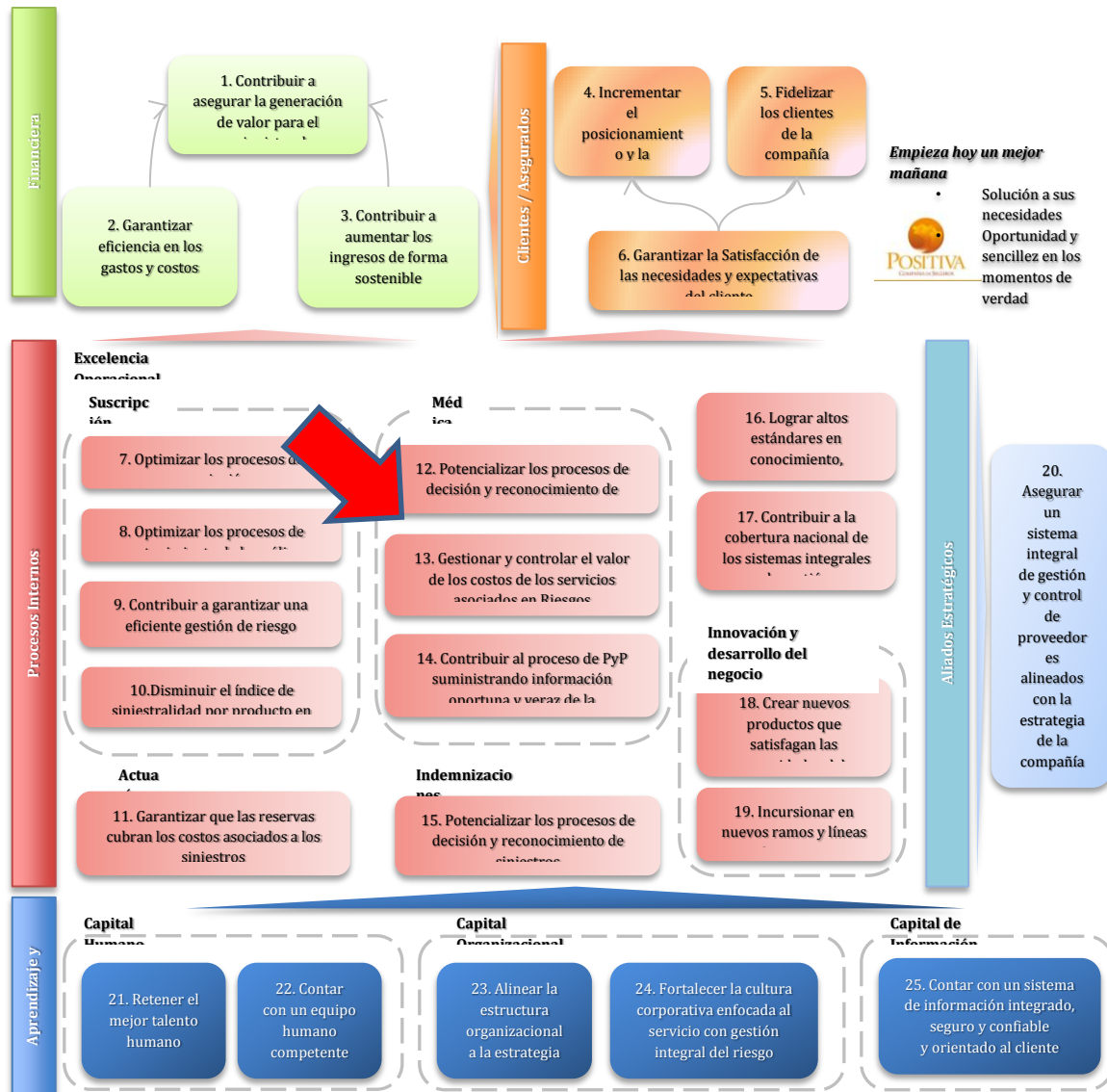
El plan estratégico de la Compañía 2011 – 2014 define en los objetivos estratégicos, los conceptos que están alineados con la contratación de la prestación de servicios de Asistencia Médica y Operación Logística, necesarios para atender a los asegurados a pólizas de riesgos laborales, accidentes personales,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

El desdoblamiento del plan estratégico 2011 – 2014 al interior de la Vicepresidencia Técnica de POSITIVA Compañía de Seguros, establece como prioritario el control del gasto médico, señalando para los procesos de la Gerencia Médica el objetivo estratégico de Gestionar y controlar el valor de los costos de los servicios asociados en Riesgos Laborales y Vida, este control en el valor de los costos de los servicios asociados en la prestación de servicios asistenciales implica realizar alianzas de tipo comercial, innovadoras y que generen ventajas competitivas, de manera tal que sume valor a los procesos de control del gasto médico, uno de estos componentes en que se requiere

efectuar control y a la vez mayor disposición para la atención del siniestrado es la correcta y prioritaria atención médica para los asegurados de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

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

### MAPA ESTRATÉGICO VICEPRESIDENCIA TÉCNICA



Del mismo modo desde la perspectiva del cliente está definido como objetivo estratégico primordial: garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente,

relacionadas directamente con el estado de salud real de la persona y la asistencia de salud que requiera según su condición, con criterios de pertinencia, oportunidad y disponibilidad de la red asistencial nacional.

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

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

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

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

COMPONENTE	DEFINICIÓN
RED ASISTENCIAL	Proveedores y/o clínicas y hospitales que prestan servicios de salud con criterios de calidad y oportunidad para el asegurado siniestrado.

COMPONENTE	DEFINICIÓN
<b>GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD</b>	<i>Proceso integrador de las necesidades y expectativas del asegurado siniestrado: tomador, auditoria de concurrencia, procesos de medicina laboral con las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que conforman la Red de Servicios de Salud de la Compañía, y Positiva Compañía de Seguros S.A. (Notas: Este es el servicio a contratar mediante esta invitación Pública)</i>
AUDITORIA CONCURRENTES	Proceso de evaluación sistemática y continúa de la calidad de la asistencia médica.
REHABILITACION INTEGRAL	Programa de Rehabilitación Integral de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. que integra las actividades y procedimientos en salud de la rehabilitación funcional con las actividades y procedimientos de la rehabilitación ocupacional especializada, con el objetivo de reducir los tiempos de rehabilitación, favorecer la reincorporación laboral efectiva y temprana, reducir el costo en incapacidades médicas y el tiempo de establecimiento de la pérdida de capacidad laboral.

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

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

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

Por lo anterior, y haciendo una proyección a la implementación de la herramienta FASE III - AUTOMATIZACIÓN DE TAREAS, el aplicativo POSITIVA CUIDA v.2.0 donde se integran

las gestiones asociadas a la atención del siniestro desde lo asistencial. Este diseño hace necesario adecuar el modelo de operación en la gestión de las solicitudes de autorizaciones, para brindarle al asegurado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. asistencias médicas, con el mínimo de trámites personales, cuando tenga derecho a las mismas.

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

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

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

Durante el año 2013 Positiva gestionó un **volumen** promedio mensual de **103.000 trámites administrativos** asociados a la operación logística especializada, necesaria para la prestación adecuada y oportuna de servicios salud derivados de la ocurrencia de siniestros para los diferentes ramos autorizados a Positiva Compañía de Seguros S.A., especialmente riesgos laborales, accidentes personales y pólizas de salud. Estos trámites deben ser atendidos permanentemente las **24 horas** del día, los **7 días** de la semana, mediante el uso de canales de comunicación de fácil acceso tanto para los asegurados, como para los tomadores e instituciones prestadoras de salud (IPS). A continuación se presenta un consolidado general de dichos trámites:

Tipo de Servicio	Datos Mensuales
Avisos de siniestros Pólizas Otros Ramos diferentes ARL	2000
Avisos de siniestros ARL - Accidente de Laboral	15000
Clasificación de urgencia y asesoría pre hospitalaria	8000
Siniestros con solicitudes de servicios posteriores a la urgencia - Internación	240
Siniestros con Servicios de traslado urgente, referencia y contra	400

referencia	
Siniestros con Servicios de traslado no urgente	9000
Siniestros ingresados al programa de Rehabilitación Integral	4000
Polígono y zonas protegidas	45
Tiquetes aéreos	350
Coordinación Aero ambulancia	4
Servicios a domicilio y Home Care	90
Autorizaciones de servicios	64000
Servicios de eventos especiales de logística	270

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

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

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

### 1.1. MODELO DE ATENCIÓN ASISTENCIA MÉDICA

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

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



### **1.1.1. Enfoque de los objetivos específicos**

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

### **1.1.2. Las características principales del servicio a cumplir**

- El servicio se prestará las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año en cobertura nacional.
- Las llamadas serán contestadas en forma personalizada, por recurso humano calificado para este servicio, siguiendo las guías de llamadas y los protocolos de atención definidos por el oferente y avalados u acordados entre las partes y que harán parte integral del contrato. Deberá presentar carta de compromiso que garantice el cumplimiento de este aspecto.
- Al identificarse un siniestro mortal, informar a la empresa y posibles beneficiarios el procedimiento a seguir. De igual forma realizar seguimiento al caso hasta cuando se emita un concepto sobre la pensión de sobrevivientes. Garantizar la trazabilidad y seguimiento al proceso.
- Todas las solicitudes requeridas mediante llamadas deberán ser grabadas, debidamente archivados y custodiados por EL CONTRATISTA por un término no inferior a dos (2) años, de igual manera los soportes de los datos de seguimiento y trazabilidad de los aplicativos utilizados en virtud de la Operación Logística.
- El contratista deberá tener un mecanismo que permita ubicar en línea o por grabaciones de llamadas requeridas por POSITIVA, sean menores o mayores a un mes, que se requieran para control y gestión de calidad de la operación, el tiempo de entrega deberá ser no mayor a 24 horas.
- El nivel de atención para la operación en las líneas de servicio, el nivel de servicio y el tiempo de respuesta a los requerimientos y solicitudes se encuentran ajustados a las necesidades de cada línea, contenidos dentro de los Acuerdos de Niveles de servicio del **ANEXO 9**.

### **1.1.3. Deberes del contratista respecto a los servicios ofrecidos en la asistencia**

- Contar con una herramienta de Georreferencia que permita de forma oportuna, eficiente y segura asesorar y gestionar servicios de asistencia médica pre hospitalaria, de urgencia y ambulatoria de acuerdo al estado de salud, la ubicación y otras características del asegurado siniestrado, de acuerdo con la política establecida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de direccionamiento y priorización de red, debiendo generar la respectiva marcación para la georreferenciación.

- Emitir respuesta a los solicitantes dentro de los tiempos establecidos por normatividad legal vigente, o de acuerdo a la concertación directa en los acuerdos de nivel de servicio.
- Informar a la empresa a la cual pertenece el trabajador siniestrado y familiares el estado del afiliado durante los procesos de atención en salud.
- Capturar en la herramienta definida todos los siniestros y solicitudes reportados a las líneas 01800 (a nivel nacional), líneas fijas en Bogotá, las recibidas de los numerales abreviados asignados por los operadores de línea celular, puntos de atención y registrar la trazabilidad de la asistencia brindada hasta la finalización de la atención del asegurado siniestrado.
- Garantizar en general (línea atención, web, correos, llamadas, etc.) el registro de toda solicitud y gestión dentro de las herramientas informáticas asignadas o concertadas con Positiva con el fin de realizar trazabilidad a cada solicitud.
- Coordinar tareas de seguimiento y gestión para lo cual, el contratista deberá tener presente la normativa legal vigente en materia de atención en salud y respectiva reserva de la información, los plazos establecidos y los demás procedimientos y normativas internas de Positiva, entre otros. Velando por la correcta utilización de la información suministrada por la Compañía.
- Familiarizarse rápidamente con la red asistencial de Positiva, de acuerdo a su capacidad de atención (oportunidad), servicios y cobertura en cada municipio, con el fin de garantizar el mejor direccionamiento de los afiliados que tomarán servicios médicos o sus relacionados teniendo en cuenta los segmentos de cliente definidos por Positiva.
- Elaborar y entregar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. los informes de indicadores básicos de atención, Informes de Seguimientos de los servicios solicitados, Informes de tipificación, informes de resultados de encuestas de satisfacción, Informes por servicios costos asociados a la asistencia, Informe comportamiento de la red contratada por Positiva. Las partes podrán acordar la presentación de nuevos reportes que permitan análisis y toma de decisiones, a entregar los primeros 8 días hábiles posteriores al mes de ejecución.

### 1.1.4. Especificaciones operativas del servicio

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

Gestión Logística Especializada en la Atención Integral del Siniestro

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

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

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

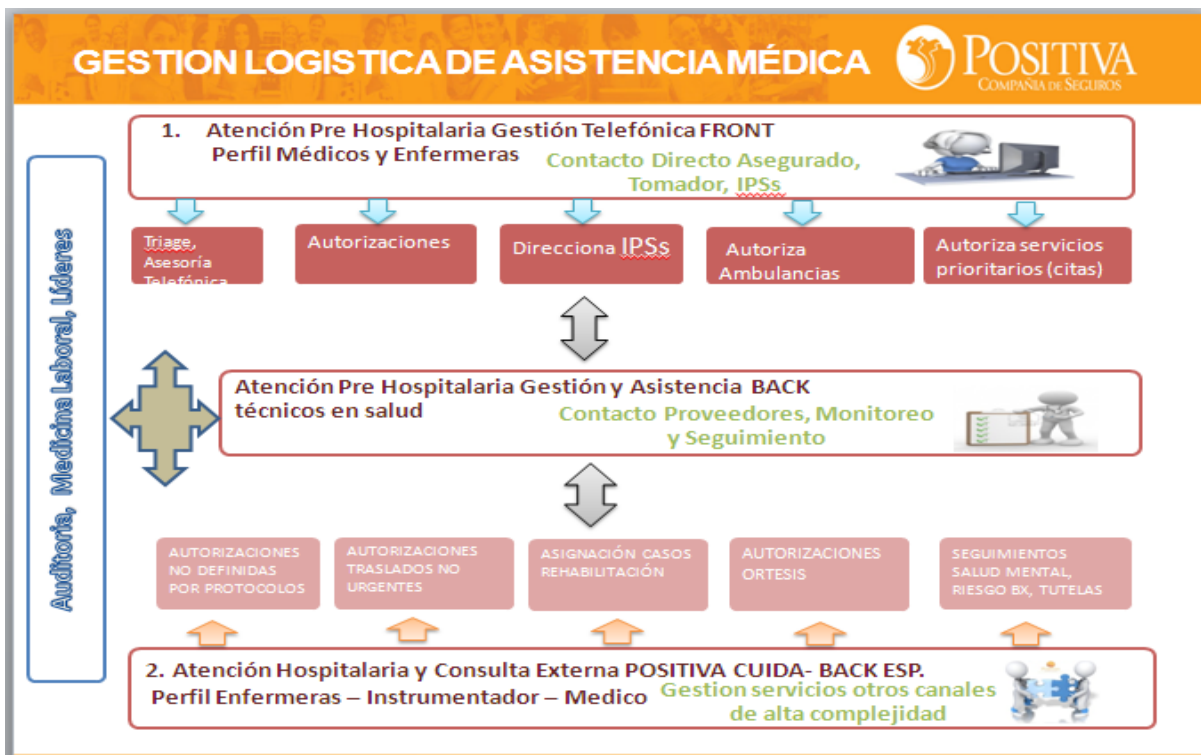
	servicio requerido.
Producto y entregables	Se deben generar los siguientes entregables: a) Autorizaciones de servicio anexos tres, cuatro, nueve y diez b) Registros de gestión bitácoras, seguimientos, cierres de servicio, encuestas y demás salidas definidas para comunicación y contacto con los clientes.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

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

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

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

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



Fuente: Gerencia Médica

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

### 1.1.5. Front

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

- Atención de casos urgentes según cobertura, generados por accidente o enfermedad, cuyo manejo se debe orientar según el nivel de gravedad (triage telefónico).



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

#### **1.1.6. Back Genérico**

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

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

#### **1.1.7. Back Especializado**

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

- Autorizaciones de servicios que no hayan sido aprobados automáticamente por el sistema autorizador de Positiva.

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

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

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

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

## 1.2. MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA

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

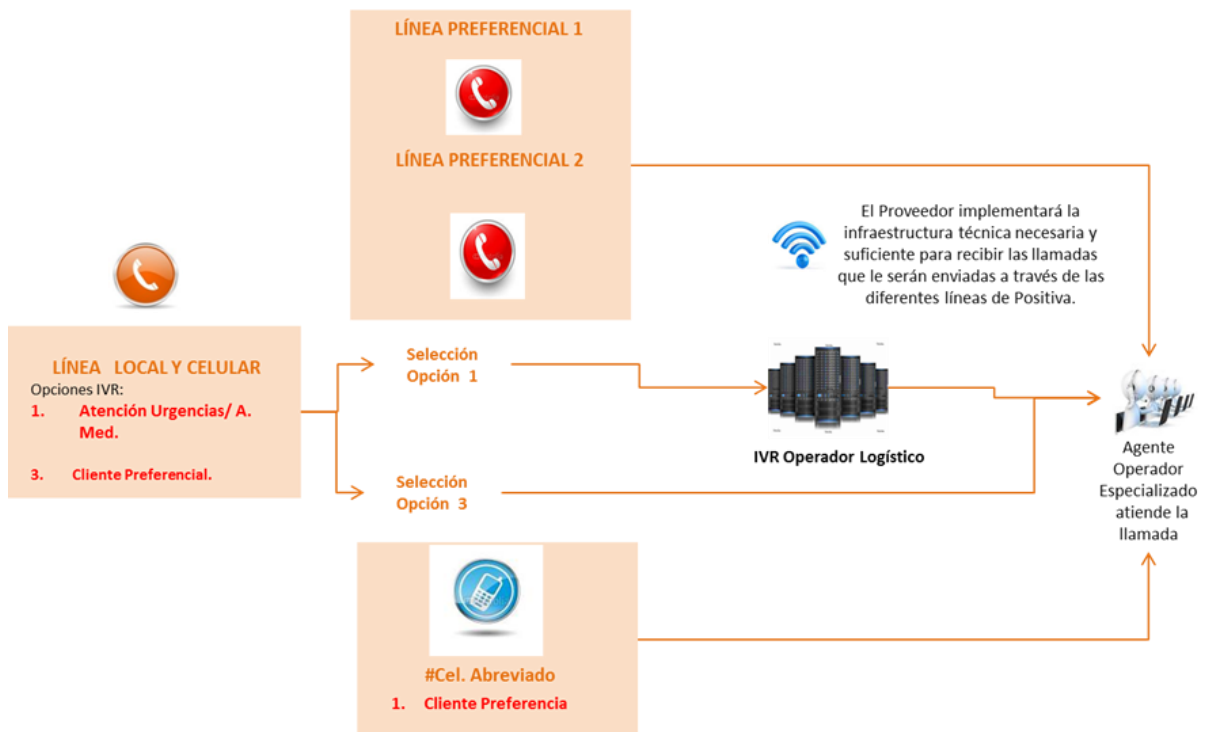
### 1.2.1. Centro de operaciones

Infraestructura física (instalaciones propias) con una sede en Bogotá, se deberá informar ubicación geográfica de la central de operación, mecanismos de seguridad (cumplimiento de norma 042)

### 1.2.2. Herramientas de gestión

- El oferente utilizará los sistemas de información provistos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. requeridos para la ejecución del objeto contractual.
- El oferente deberá para los procedimientos de asistencia médica y operación logística, gestionarlos en un sistema de información que debe ser suministrado por el contratista.
- El Sistema de Información suministrado por el Oferente debe garantizar, que pueda inter operar de forma síncrona y/o asíncrona con los Sistemas de Información provistos por POSITIVA S.A.
- El sistema de información que suministre el oferente debe ser construido por capas, estar soportado en motor de base de datos Oracle, soportado en un servidor de aplicaciones Weblogic o JBOSS y su implementación debe realizarse a través de tecnología JAVA.
- El oferente debe asegurar que los sistemas de información deberán ser construidos por una firma que tenga certificación CMMI nivel 3 como mínimo.
- Las ventanas de mantenimiento del Sistema de información suministrado por el oferente deberán ser debidamente planeadas e informadas por el contratista y aprobadas por POSITIVA S.A. esto con el fin de mitigar el riesgo de indisponibilidad del servicio.
- Disponer de una mesa de ayuda que brinde soporte al Sistema de Información a los usuarios del mismo.
- Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) (ANEXO 9) para la gestión de incidentes del Sistema de Información.
- Asegurar el desempeño y tiempo de respuesta adecuado del Sistema de información para las necesidades del proceso, la disponibilidad debe ser del 99,8% **en la modalidad** 7 x 24. El incumplimiento por debajo de este porcentaje acarreará una penalización mínima del 3% del valor total de la factura del periodo y de 3% adicional por cada punto porcentual por debajo de 99%.
- Asegurar el soporte y mantenimiento **correctivo, evolutivo, preventivo y adaptativo** de este Sistema de Información que asegure el adecuado funcionamiento durante la ejecución del contrato.
- Garantizar la actualización de su producto de acuerdo con el marco legal vigente, suministrando las versiones del software que sean necesarias.

- Realizar todos los mantenimientos correctivos a los defectos del software que afecten la operación del mismo, tanto los reportados por POSITIVA S.A. como los identificados por el fabricante dentro de su proceso de calidad, para lo anterior el proveedor debe suministrar las versiones del software que sean necesarias que aseguren la calidad y consistencia del producto.
- El software que soporta el o los sistemas de información provistos por el proveedor deberán ser licenciados por el mismo a favor de Positiva S.A. mediante la modalidad de licencia de uso vitalicia al final del plazo de ejecución del contrato.
- El esquema adjunto, da claridad a los oferentes acerca de las diferentes líneas existentes, de las cuales recibirán llamadas para brindar los servicios de atención telefónica. También aclara que la infraestructura que garantiza esta operación esto es: recibir y atender las llamadas, debe ser implementada por el Operador logístico especializado e incluida en la oferta.



Fuente: Gerencia de Servicio al Cliente

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

### 1.3. INFORMACION PARA FACILITAR EL DESARROLLO DE LA OFERTA

#### 1.3.1. Población y ubicación geográfica afiliados ARL

#### AFILIADOS A LA ADMINISTRADORA DE RIESGOS LABORALES

	Municipios	Empresas	Trabajadores		Municipios	Empresas	Trabajadores
AMAZONAS	7	584	3,690	HUILA	37	7,165	57,616
ANTIOQUIA	125	97,935	573,768	LA GUAJIRA	15	2,540	30,868
ARAUCA	7	1,932	11,524	MAGDALENA	30	5,892	52,961
ATLANTICO	23	13,018	155,312	META	29	6,946	72,227
BOGOTA D.C.	1	162,298	1,318,780	NARINO	64	5,302	46,323
BOLIVAR	45	10,721	96,281	NORTE DE SANTANDER	40	8,889	91,522
BOYACA	121	12,447	76,291	PUTUMAYO	13	1,730	12,819
CALDAS	27	10,156	53,837	QUINDIO	12	6,085	38,328
CAQUETA	16	2,480	18,614	RISARALDA	14	10,319	66,818
CASANARE	19	3,885	32,642	SAN ANDRES Y PROV	2	1,421	9,809
CAUCA	42	5,219	57,746	SANTANDER	85	22,256	176,409
CESAR	25	5,154	43,720	SUCRE	26	3,249	25,858
CHOCO	29	1,265	11,670	TOLIMA	47	7,754	60,909
CORDOBA	30	5,352	44,870	VALLE DEL CAUCA	42	36,241	382,730
CUNDINAMARCA	116	17,763	119,410	VAUPES	3	41	390
GUANIA	2	73	1,462	VICHADA	4	132	1,215
GUAVIARE	4	300	1,929	<b>general</b>	<b>1,102</b>	<b>476,544</b>	<b>3,748,348</b>

Fuente : reporte área comercial octubre 2013



LO BUENO DEBE SER PARA TODOS

Fuente: Positiva Cuida e Información de Gerencia Médica

### 1.3.2. Población y ubicación geográfica afiliados accidentes personales

## AFIADOS ACCIDENTES PERSONALES POR UBICACIÓN GEOGRAFICA

Departamento	Municipio	Polizas	Asegurados
AMAZONAS	LETICIA	4	1,000
ANTIOQUIA	MEDELLIN	42	73,309
ARAUCA	ARAUCA	33	11,078
ATLANTICO	BARRANQUILLA	47	9,114
BOLIVAR	CARTAGENA	51	14,487
BOYACA	TUNJA	31	6,827
CALDAS	MANIZALES	8	9,073
CAQUETA	FLORENCIA	11	46,445
CASANARE	YOPAL	30	5,462
CAUCA	POPAYAN	49	12,250
CESAR	VALLEDUPAR	66	19,606
CHOCO	QUIBDO	5	1,136
CORDOBA	MONTERIA	30	18,271
CUNDINAMARCA	BOGOTA	31	7,499
CUNDINAMARCA	TOCANCIPA	3	1,253
CUNDINAMARCA	AGUA DE DIOS	1	118

Departamento	Municipio	Polizas	Asegurados
GUAJIRA	RIOHACHA	24	9,232
HUILA	NEIVA	38	8,637
MAGDALENA	SANTA MARTA	15	3,673
META	VILLAVICENCIO	50	36,188
NARIÑO	PASTO	66	38,848
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	44	24,720
PUTUMAYO	MOCOA	39	13,033
QUINDIO	ARMENIA	6	1,085
RISARALDA	PEREIRA	56	14,000
SAN ANDRES	SAN ANDRES	11	1,954
SANTANDER	BUCARAMANGA	32	8,075
SUCRE	SINCELEJO	21	4,724
TOLIMA	IBAGUE	56	15,222
VALLE DEL CAUCA	CALI	26	6,500
	<b>Total general</b>	<b>926</b>	<b>422,819</b>

### 1.3.3. Uso de servicios de operación logística en el tiempo

Información estadística asociada a trámite de autorizaciones

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

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

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

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

Fuente: Positiva Cuida e Información de Gerencia Médica

*\* Gestionados de forma automática herramienta de gestión Positiva Cuida en el momento de la solicitud directa por las IPSs*

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

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

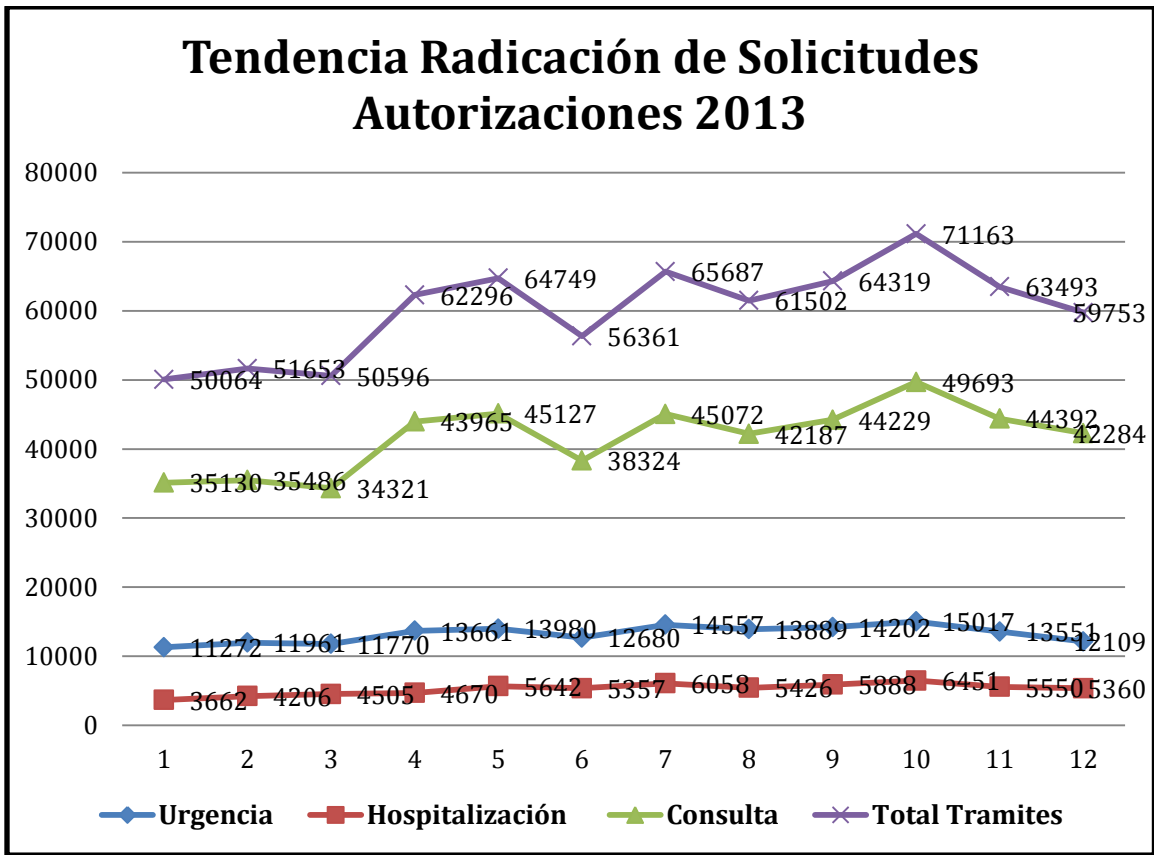
Fuente: Positiva Cuida e Información de Gerencia Médica

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

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

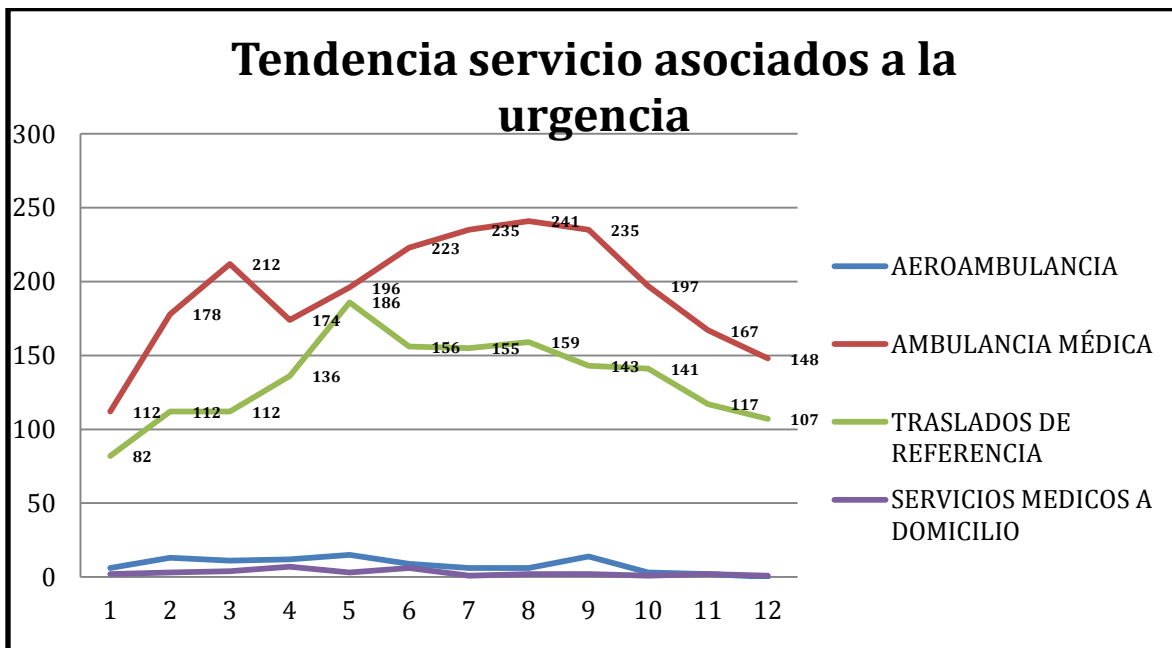
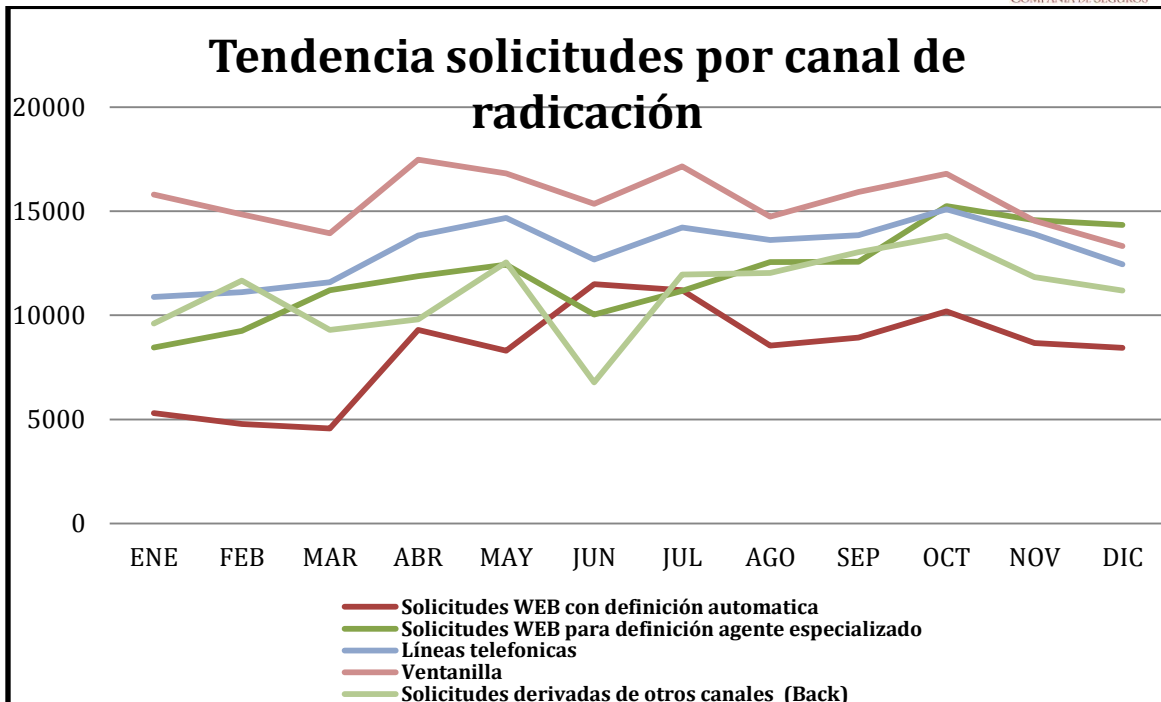
Fuente: Positiva Cuida e Información de Gerencia Médica

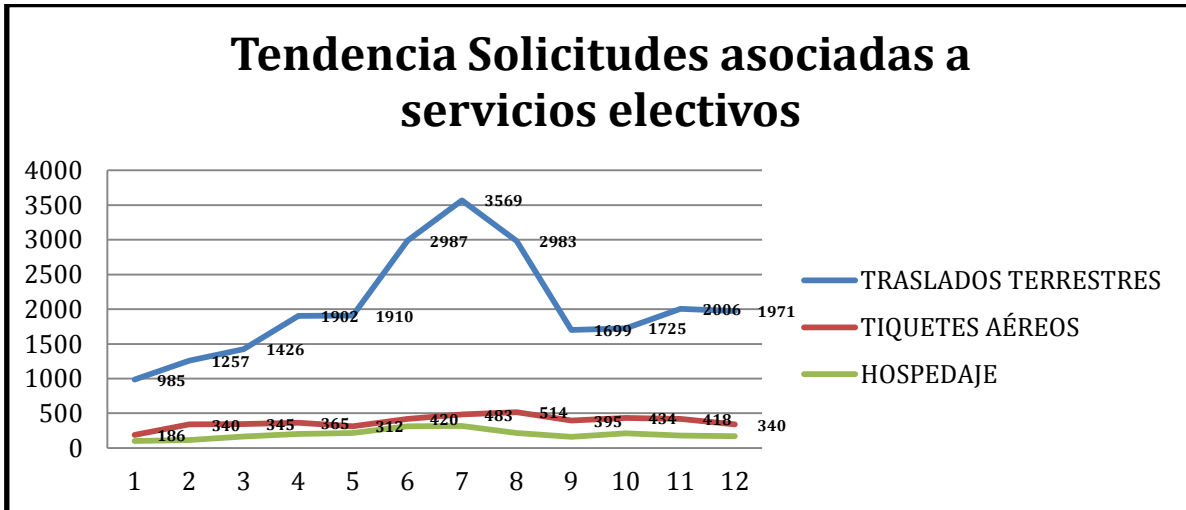
1.3.4. Grafico tendencia de frecuencia de uso de servicios



Fuente: Positiva Cuida e Información de Gerencia Médica







Fuente: Positiva Cuida e Información de Gerencia Médica

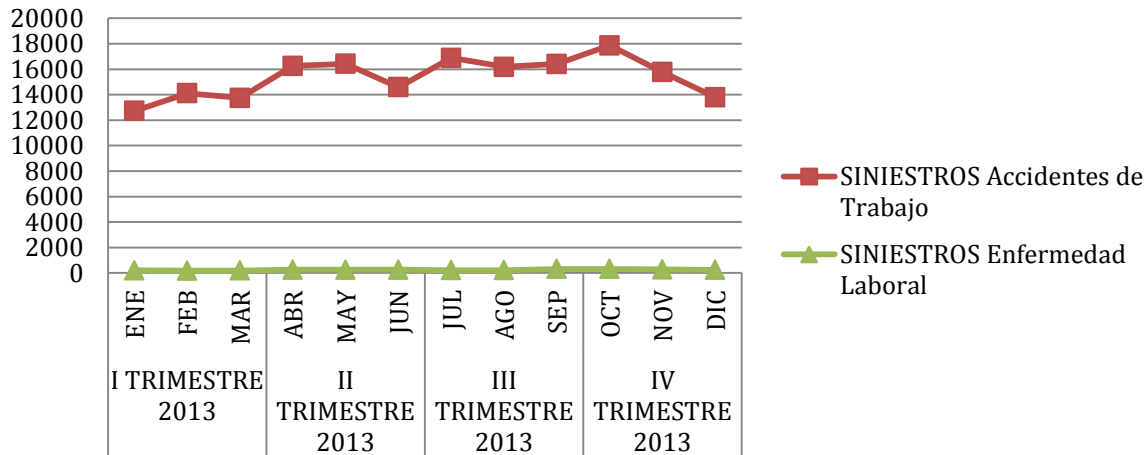
### 1.3.5. Tendencia de aviso de siniestros por ramo

#### 1. Ramo: Riesgos Laborales

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

Fuente: Positiva Cuida e Información de Gerencia Médica

## Tendencia Siniestralidad Reportada Riesgos Laborales



Fuente: Positiva Cuida e Información de Gerencia Médica

### 1. Ramo: Pólizas de Accidentes Personales

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

Fuente: Positiva Cuida e Información de Gerencia Médica

## Tendencia siniestralidad accidentes personales 2013



Fuente: Positiva Cuida e Información de Gerencia Médica

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

A continuación se presenta el listado con la red asistencial de Positiva:

No.	DEPARTAMENTO	CIUDAD	CONTRATISTA	TIPO IPS
1	AMAZONAS	LETICIA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
2	AMAZONAS	LETICIA	E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE LETICIA	HOSPITAL NIVEL I-II. TRANSPORTE FLUVIAL Y TERRESTRE
3	AMAZONAS	LETICIA	FUNDACION CLINICA LETICIA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
4	AMAZONAS	LETICIA	ORGANIZACIONES DE IMAGENOLOGIA COLOMBIANA OIC S.A.	IMAGENOLOGIA
5	ANTIOQUIA	ABEJORRAL	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	HOSPITAL I NIVEL
6	ANTIOQUIA	AMAGA	IPS CENTRO MEDICO AMAGA	CLÍNICAS CON URGENCIAS HOSPITALARIAS
7	ANTIOQUIA	AMALFI	E.S.E. HOSPITAL EL CARMEN	IPS NIVEL II
8	ANTIOQUIA	ANDES	E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL	HOSPITAL NIVEL IV URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
9	ANTIOQUIA	ANGOSTURA	E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL	HOSPITAL NIVEL IV URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
10	ANTIOQUIA	APARTADO	CLAUDIA CECILIA TRUJILLO GOMEZ	ESPECIALISTA DOLOR
11	ANTIOQUIA	APARTADO	CLINICA CHINITA S.A.	CLINICA AMBULATORIA NIVEL I
12	ANTIOQUIA	APARTADO	CLINICA DE URABA S.A.	CLINICA NIVEL II URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
13	ANTIOQUIA	APARTADO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
14	ANTIOQUIA	APARTADO	FUNDACION INSTITUTO NEUROLOGICO DE COLOMBIA "FUNDACION INDEC"	CLINICA ESPECIALIZADA NEUROLOGIA CON HOSPITALIZACION
15	ANTIOQUIA	APARTADO	HOSPITAL REGIONAL DE URABA ANTONIO ROLDAN BETANCUR	HOSPITAL I NIVEL
16	ANTIOQUIA	APARTADO	ORGANIZACIONES DE IMAGENOLOGIA COLOMBIANA OIC S.A.	IMAGENOLOGIA
17	ANTIOQUIA	APARTADO	ORGANIZACIONES DE IMAGENOLOGIA COLOMBIANA OIC S.A.	IMAGENOLOGIA
18	ANTIOQUIA	APARTADO	ORTHOHAND S.A.S. - "CENTRO DE EXCELENCIA EN REHABILITACION INTEGRAL Y MEDICINA DEL TRABAJO"	REHABILITACION
19	ANTIOQUIA	APARTADO	SALUD DARIEN IPS S.A.	IPS AMBULATORIA BASICA
20	ANTIOQUIA	APARTADO	SALUD DARIEN IPS S.A.	IPS AMBULATORIA BASICA
21	ANTIOQUIA	APARTADO	SERVIUCIS SA	RHB INTEGRAL HOGAR DE PASO SUMINISTRO DE INSUMOS LINEA BLANDA TEST DE MARCHA
22	ANTIOQUIA	APARTADO	URAMEDICOS S.A.S	IPS ESPECIALIZADA EN NEUROPSICOLOGIA
23	ANTIOQUIA	ARBOLETES	ESE HOSPITAL PEDRO NEL CARDONA	HOSPITAL
24	ANTIOQUIA	BARBOSA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS

25	ANTIOQUIA	BARBOSA	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL BARBOSA	HOSPITALES CON URGENCIAS HOSPITALARIAS
26	ANTIOQUIA	BELLO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
27	ANTIOQUIA	BELLO	E.S.E. HOSPITAL MARCO FIDEL SUAREZ	HOSPITAL
28	ANTIOQUIA	BELLO	EMPRESA SOCAIL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA	CLINICA Y HOSPITAL
29	ANTIOQUIA	BELLO	FUNDACION CLINICA DEL NORTE	IPS
30	ANTIOQUIA	BELLO	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
31	ANTIOQUIA	BETULIA	ESE HOSPITAL GERMAN VELEZ GUTIERREZ	IPS
32	ANTIOQUIA	CALDAS	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
33	ANTIOQUIA	CALDAS	E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	HOSPITAL NIVEL III
34	ANTIOQUIA	CAREPA	E.S.E. HOSPITAL FRANCISCO LUIS JIMENEZ MARTINEZ	CLINICA Y HOSPITAL
35	ANTIOQUIA	CAREPA	ORTHOHAND S.A.S. - "CENTRO DE EXCELENCIA EN REHABILITACION INTEGRAL Y MEDICINA DEL TRABAJO"	REHABILITACION
36	ANTIOQUIA	CAREPA	SALUD DARIEN IPS S.A.	IPS AMBULATORIA BASICA
37	ANTIOQUIA	CAROLINA	ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAROLINA DEL PRINCIPE	HOSPITAL I NIVEL
38	ANTIOQUIA	CAUCASIA	ESE HOSPITAL CESAR URIBE PIEDRAHITA	IPS
39	ANTIOQUIA	CHIGORODO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
40	ANTIOQUIA	CHIGORODO	REHABILITAMOS CONSULTORIOS DE FISIOTERAPIA IPS S.A.S.	FISIOTERAPEUTA
41	ANTIOQUIA	CHIGORODO	SALUD DARIEN IPS S.A.	IPS AMBULATORIA BASICA
42	ANTIOQUIA	CISNEROS	E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO CISNEROS	HOSPITAL I NIVEL
43	ANTIOQUIA	CIUDAD BOLIVAR	E.S.E. HOSPITAL LA MERCED	CLÍNICAS CON URGENCIAS HOSPITALARIAS
44	ANTIOQUIA	CONCEPCION	E.S.E. HOSPITAL JOSE MARIA CORDOBA	IPS
45	ANTIOQUIA	COPACABANA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
46	ANTIOQUIA	COPACABANA	E.S.E. HOSPITAL SANTA MARGARITA DE COPACABANA	HOSPITAL II NIVEL
47	ANTIOQUIA	EL CARMEN DE VIBORAL	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS EL CARMEN DE VIBORAL	HOSPITAL NIVEL II
48	ANTIOQUIA	EL SANTUARIO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	Hospital DE I NIVEL
49	ANTIOQUIA	ENVIGADO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
50	ANTIOQUIA	ENVIGADO	E.S.E HOSPITAL MANUEL URIBE ANGEL	HOSPITAL II NIVEL
51	ANTIOQUIA	ENVIGADO	ESE SANTA GERTRUDIS ENVIGADO	HOSPITAL I NIVEL
52	ANTIOQUIA	FREDONIA	E.S.E. HOSPITAL SANTA LUCIA	CLINICA Y HOSPITAL
53	ANTIOQUIA	GIRARDOTA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
54	ANTIOQUIA	GIRARDOTA	E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE GIRARDOTA	CLINICA Y HOSPITAL
55	ANTIOQUIA	GUARNE	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
56	ANTIOQUIA	GUARNE	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA	HOSPITALES CON URGENCIAS HOSPITALARIAS
57	ANTIOQUIA	GUATAPE	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA INMACULADA	HOSPITAL I NIVEL

58	ANTIOQUIA	ITAGUI	CLINICA ANTIOQUIA S.A.	CLINICA NIVEL III URGENCIAS SI DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
59	ANTIOQUIA	ITAGUI	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
60	ANTIOQUIA	ITAGUI	E.S.E. HOSPITAL DEL SUR GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA	IPS
61	ANTIOQUIA	ITAGUI	E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL	CLINICA NIVEL III URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
62	ANTIOQUIA	ITAGUI	HOME GROUP S.A.S	ATENCION DOMICILIARIA
63	ANTIOQUIA	ITAGUI	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
64	ANTIOQUIA	ITUANGO	ATENCION INTEGRAL ITUANGO S.A.S.	RHB FUNCIONAL
65	ANTIOQUIA	JARDIN	E.S.E. HOSPITAL GABRIEL PELAEZ MONTOYA	IPS
66	ANTIOQUIA	LA CEJA	CLINICA SAN JUAN DE DIOS	CLINICA II NIVEL
67	ANTIOQUIA	LA CEJA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
68	ANTIOQUIA	LA CEJA	E.S.E. HOSPITAL DE LA CEJA	CLINICA Y HOSPITAL
69	ANTIOQUIA	LA UNION	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ROQUE	IPS NIVEL I
70	ANTIOQUIA	MACEO	ESE HOSPITAL MARCO A CARDONA	HOSPITAL DE I NIVEL
71	ANTIOQUIA	MARINILLA	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS MARINILLA	HOSPITAL I NIVEL
72	ANTIOQUIA	MEDELLIN	ASISTENCIA EN SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL ASISTIR LTDA	MEDICINA LABORAL Y APT
73	ANTIOQUIA	MEDELLIN	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
74	ANTIOQUIA	MEDELLIN	BIENESTARES CENTRO INTEGRAL DE MEDICINAS COMPLEMENTARIAS PARA EL MANEJO DEL DOLOR S.A.S.	PROFESIONAL ESPECIALIZADO
75	ANTIOQUIA	MEDELLIN	CEDIMED S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III
76	ANTIOQUIA	MEDELLIN	CENTRO AUDIO PROTESICO S.A.S	IPS ESPECIALISTA AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
77	ANTIOQUIA	MEDELLIN	CENTRO DE FRACTURAS CEFRA S.A.	CLINICA NIVEL II. CONSULTA PRIORITARIA NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
78	ANTIOQUIA	MEDELLIN	CENTRO DE INVESTIGACIONES MEDICAS DE ANTIOQUIA CIMA	ESPECIALISTA FISIATRIA + ELECTODIAGNOSTICO
79	ANTIOQUIA	MEDELLIN	CENTRO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION RECUPERAR S.A. I.P.S	RHB
80	ANTIOQUIA	MEDELLIN	CENTRO DE ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA DEL ESTADIO	IPS
81	ANTIOQUIA	MEDELLIN	CENTRO MEDICO Y ODONTOLOGICO ORALSER S.A.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA
82	ANTIOQUIA	MEDELLIN	CLINICA DE CIRUGIA AMBULATORIA CONQUISTADORES S.A.	HOSPITAL NIVEL II
83	ANTIOQUIA	MEDELLIN	CLINICA DE FRACTURAS DE MEDELLIN S.A.	CLINICA Y HOSPITAL
84	ANTIOQUIA	MEDELLIN	CLINICA DE OCCIDENTE DE OTORRINOLARINGOLOGIA S.A.	IPS
85	ANTIOQUIA	MEDELLIN	CLINICA DE OFTALMOLOGIA SAN DIEGO S.A.	CLINICA ESPECIALISTA EN VISION
86	ANTIOQUIA	MEDELLIN	CLINICA MEDELLIN S.A.	CLINICA Y HOSPITAL
87	ANTIOQUIA	MEDELLIN	CLINICA OFTALMOLOGICA DE ANTIOQUIA CLOFAN SA	CLINICA AMBULATORIA OFTALMOLOGIA
88	ANTIOQUIA	MEDELLIN	COLOMBIA SALUDABLE	ATENCION DOMICILIARIA
89	ANTIOQUIA	MEDELLIN	COMITE REGIONAL DE REHABILITACION DE ANTIOQUIA	RHB FUNCIONAL

90	ANTIOQUIA	MEDELLIN	COMUNIDAD DE HERMANAS DOMINICAS DE LA PRESENTACION DE LA SANTISIMA VIRGEN DE TOURS PROVINCIA DE MEDELLIN - CLINICA EL ROSARIO	CLINICA Y HOSPITAL
91	ANTIOQUIA	MEDELLIN	DIANA PATRICIA MARTINEZ TRUJILLO	CLINICA OFTALMOLOGICA - CONSULTA PRIORITARIA
92	ANTIOQUIA	MEDELLIN	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
93	ANTIOQUIA	MEDELLIN	E.S.E. METROSALUD	IPS NIVEL I
94	ANTIOQUIA	MEDELLIN	ESE CARISMA	IPS SALUD MENTAL
95	ANTIOQUIA	MEDELLIN	FLOR ANGELA ESCOBAR RODRIGUEZ	ESPECIALISTA FISIOTERAPIA
96	ANTIOQUIA	MEDELLIN	FRACTURAS Y RAYOS X DE ANTIOQUIA S.A. - FRACTURAS ANTIOQUIA S.A.	ESPECIALISTA EN FISIOTERAPIA
97	ANTIOQUIA	MEDELLIN	FUNDACION INSTITUTO DE ALTA TECNOLOGIA MEDICA DE ANTIOQUIA	CLINICAS Y HOSPITALES
98	ANTIOQUIA	MEDELLIN	FUNDACION INSTITUTO DE ALTA TECNOLOGIA MEDICA DE ANTIOQUIA	SUMINISTRO INSUMOS LINEA BLANDA, ORTESIS Y PROTESIS
99	ANTIOQUIA	MEDELLIN	FUNDACION INSTITUTO NEUROLOGICO DE COLOMBIA "FUNDACION INDEC"	CLINICA ESPECIALIZADA NEUROLOGIA CON HOSPITALIZACION
100	ANTIOQUIA	MEDELLIN	GASES INDUSTRIALES DE COLOMBIA S.A. - CRYOGAS S.A.	ATENCION DOMICILIARIA
101	ANTIOQUIA	MEDELLIN	HEALTH WORKERS S.A.S.	RHB
102	ANTIOQUIA	MEDELLIN	HOSPITAL PABLO TOBON URIBE	HOSPITAL NIVEL III URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
103	ANTIOQUIA	MEDELLIN	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	RHB INTEGRAL
104	ANTIOQUIA	MEDELLIN	INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD- IPS UNIVERSITARIA UDEA LEON XIII	IPS
105	ANTIOQUIA	MEDELLIN	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
106	ANTIOQUIA	MEDELLIN	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
107	ANTIOQUIA	MEDELLIN	INVERSIONES MEDICAS DE ANTIOQUIA S.A - CLINICA LAS VEGAS	CLINICA Y HOSPITALES
108	ANTIOQUIA	MEDELLIN	KAMEX INTERNATIONAL S.A.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
109	ANTIOQUIA	MEDELLIN	LABORATORIO DE ORTESIS Y PROTESIS GILETE Y CIA LTDA.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS, RHB
110	ANTIOQUIA	MEDELLIN	LINDE COLOMBIA S.A. (SERVICIO DE OXIGENO DOMICILIARIO) - AGA FANO FABRICA NACIONAL DE OXIGENO	OXIGENO DOMICILIARIO
111	ANTIOQUIA	MEDELLIN	LUIS FERNANDO ZAPATA GONZALEZ	ESPECIALISTA OFTALMOLOGIA
112	ANTIOQUIA	MEDELLIN	LUZ CLEMENCIA CADAVID RIOS	ESPECIALISTA NEUROPSICOLOGIA
113	ANTIOQUIA	MEDELLIN	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
114	ANTIOQUIA	MEDELLIN	MEDI ASISTENCIA S.A.	HOSPITALIZACION EN CASA
115	ANTIOQUIA	MEDELLIN	MEDIALFA LTDA	IMÁGENES DIAGNOSTICAS
116	ANTIOQUIA	MEDELLIN	NUEVA CLINICA SAGRADO CORAZON SAS	CLINICA HOSPITAL I NIVEL
117	ANTIOQUIA	MEDELLIN	ORTHOHAND S.A.S. - "CENTRO DE EXCELENCIA EN REHABILITACION INTEGRAL Y MEDICINA DEL TRABAJO"	REHABILITACION
118	ANTIOQUIA	MEDELLIN	ORTHOPRAXIS S.A.S.	ORTESIS Y PROTESIS
119	ANTIOQUIA	MEDELLIN	PROFESALUD CTA	ATENCION DOMICILIARIA
120	ANTIOQUIA	MEDELLIN	SALUD MENTAL INTEGRAL S.A.S SAMEIN	IPS SALUD MENTAL
121	ANTIOQUIA	MEDELLIN	SERVIOFTALMOS S.A.	ESPECIALISTA OFTALMOLOGIA + APOYO DX
122	ANTIOQUIA	MEDELLIN	SIMIL O.R.L	ESPECIALISTA ORL + PROTESIS AUDITIVAS

123	ANTIOQUIA	MEDELLIN	ST. JUDE MEDICAL COLOMBIA LTDA	SUMINISTRO NEUROESTIMULADORES
124	ANTIOQUIA	MEDELLIN	TU CASA HOGAR DE PASO E.U.	HOGAR DE PASO
125	ANTIOQUIA	MEDELLIN	UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA - CLINICA UNIVERSITARIA BOLIVARIANA	CLINICA Y HOSPITAL
126	ANTIOQUIA	MONTEBE LLO	E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO	HOSPITAL I Y II NIVEL
127	ANTIOQUIA	NECOCLÍ	HOSPITAL SAN SEBASTIAN DE URABA	HOSPITAL I NIVEL
128	ANTIOQUIA	PUERTO BERRIO	E.S.E. HOSPITAL LA CRUZ	HOSPITAL DE I NIVEL
129	ANTIOQUIA	PUERTO NARE	E.S.E. HOSPITAL OCTAVIO OLIVARES	HOSPITAL I NIVEL
130	ANTIOQUIA	RIONEGR O	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
131	ANTIOQUIA	RIONEGR O	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	CLINICA Y HOSPITAL
132	ANTIOQUIA	RIONEGR O	SERVIUCIS SA	RHB INTEGRAL HOGAR DE PASO SUMINISTRO DE INSUMOS LINEA BLANDA TEST DE MARCHA
133	ANTIOQUIA	SABANET A	CLINISALUD DEL SUR S.A.	CLINICA NIVEL II AMBULATORIA
134	ANTIOQUIA	SABANET A	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
135	ANTIOQUIA	SABANET A	E.S.E. HOSPITAL VENANCIO DIAZ DIAZ DE SABANETA	HOSPITAL NIVEL II NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
136	ANTIOQUIA	SABANET A	GASES INDUSTRIALES DE COLOMBIA S.A. - CRYOGAS S.A.	ATENCION DOMICILIARIA
137	ANTIOQUIA	SABANET A	GASES INDUSTRIALES DE COLOMBIA S.A. - CRYOGAS S.A.	ATENCION DOMICILIARIA
138	ANTIOQUIA	SALGAR	E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE	HOSPITAL NIVEL II AMBULATORIO
139	ANTIOQUIA	SAN JERONIM O	E.S.E. HOSPITAL SAN LUIS BELTRAN SAN JERONIMO	HOSPITALES CON URGENCIAS HOSPITALARIAS
140	ANTIOQUIA	SAN PEDRO DE LOS MILAGRO S	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL BARBOSA	HOSPITALES CON URGENCIAS HOSPITALARIAS
141	ANTIOQUIA	SAN ROQUE	ESE HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE	HOSPITAL
142	ANTIOQUIA	SANTA BARBARA	ESE HOSPITAL SANTAMARIA DE SANTA BARBARA	HOSPITAL I NIVEL
143	ANTIOQUIA	SANTA FE DE ANTIOQUI A	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS - SANTA FE DE ANTIOQUIA	CLINICA Y HOSPITAL
144	ANTIOQUIA	SANTA ROSA DE OSOS	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	CLINICA Y HOSPITAL
145	ANTIOQUIA	SEGOVIA	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	CLINICA Y HOSPITAL
146	ANTIOQUIA	SONSON	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	Hospital DE I NIVEL
147	ANTIOQUIA	TARAZA	E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO TARAZA	IPS
148	ANTIOQUIA	TURBO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
149	ANTIOQUIA	TURBO	ESE FRANCISCO VALDERRAMA	IPS
150	ANTIOQUIA	TURBO	SALUD DARIEN IPS S.A.	IPS AMBULATORIA BASICA
151	ANTIOQUIA	TURBO:C URRULAO	ORTHOHAND S.A.S. - "CENTRO DE EXCELENCIA EN REHABILITACION INTEGRAL Y MEDICINA DEL TRABAJO"	REHABILITACION
152	ANTIOQUIA	TURBO- NUEVA COLONIA	ORTHOHAND S.A.S. - "CENTRO DE EXCELENCIA EN REHABILITACION INTEGRAL Y MEDICINA DEL TRABAJO"	REHABILITACION
153	ANTIOQUIA	VEGACHI	E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS	HOSPITAL I NIVEL



154	ANTIOQUIA	VENECIA	E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE VENECIA	CLINICA Y HOSPITAL
155	ANTIOQUIA	YALI	E.S.E. HOSPITAL LA MISERICORDIA	HOSPITAL I NIVEL
156	ANTIOQUIA	YARUMAL	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	CLINICA Y HOSPITAL
157	ANTIOQUIA	YOLOMBO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL DE YOLOMBO	HOSPITAL I NIVEL
158	ARAUCA	ARAUCA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
159	ARAUCA	ARAUCA	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEPARTAMENTAL DE PRIMER NIVEL MORENO Y CLAVIJO	HOSPITAL I NIVEL
160	ARAUCA	ARAUCA	HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA ESE	CLINICA Y HOSPITAL
161	ARAUCA	ARAUQUITA	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEPARTAMENTAL DE PRIMER NIVEL MORENO Y CLAVIJO	HOSPITAL I NIVEL
162	ARAUCA	CRAVO NORTE	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEPARTAMENTAL DE PRIMER NIVEL MORENO Y CLAVIJO	HOSPITAL I NIVEL
163	ARAUCA	FORTUL	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEPARTAMENTAL DE PRIMER NIVEL MORENO Y CLAVIJO	HOSPITAL I NIVEL
164	ARAUCA	PUERTO RONDON	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEPARTAMENTAL DE PRIMER NIVEL MORENO Y CLAVIJO	HOSPITAL I NIVEL
165	ARAUCA	SARAVENA	E.S.E HOSPITAL DEL SARARE SAN RICARDO PAMPURI	HOSPITAL II NIVEL
166	ARAUCA	TAME	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEPARTAMENTAL DE PRIMER NIVEL MORENO Y CLAVIJO	HOSPITAL I NIVEL
167	ATLANTICO	BARANOA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
168	ATLANTICO	BARRANQUILLA	ASOCIACION CLINICA BAUTISTA	RHB FUNCIONAL Y LABORATORIO CLINICO
169	ATLANTICO	BARRANQUILLA	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
170	ATLANTICO	BARRANQUILLA	BIOSTEEL DE COLOMBIA S.A.	SUMINISTRO MATERIAL OSTEOSINTESIS SOLO COSTA
171	ATLANTICO	BARRANQUILLA	CENTRO DE DIAGNOSTICO Y REHABILITACION IPS	REHABILITACION FUNCIONAL
172	ATLANTICO	BARRANQUILLA	CLINICA ATENAS LTDA IPS	CLINICA NIVEL III - IV DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
173	ATLANTICO	BARRANQUILLA	CLINICA DE FRACTURAS	ESPECIALISTA MEDICINA ALTERNATIVA - MANEJO DOLOR
174	ATLANTICO	BARRANQUILLA	CLINICA DE LA COSTA LTDA	CLINICA NIVEL III - IV URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS. SERVICIO DE AMBULANCIA
175	ATLANTICO	BARRANQUILLA	CLINICA LA ASUNCION CONGREGACION DE HERMANAS MISIONERAS DE MARIA AUXILIADORA	CLINICA NIVEL IV URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
176	ATLANTICO	BARRANQUILLA	CLINICA LA VICTORIA S.A.S.	IPS
177	ATLANTICO	BARRANQUILLA	CLINICA MEDIESP LTDA	CLINICA NIVEL IV URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS -
178	ATLANTICO	BARRANQUILLA	CLINICA SAN MARTIN BARRANQUILLA LTDA	CLINICA II Y III NIVEL
179	ATLANTICO	BARRANQUILLA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
180	ATLANTICO	BARRANQUILLA	FORCE ORTHOPEDIC S.A.	SUMINISTRO MATERIAL DE OSTEOSINTESIS

181	ATLANTICO	BARRANQUILLA	FUNDACION CAMPBELL	CLINICA NIVEL III- IV NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
182	ATLANTICO	BARRANQUILLA	FUNDACION OFTALMOLOGICA DEL CARIBE	CLINICA Y HOSPITALES
183	ATLANTICO	BARRANQUILLA	GUIDO PUGLIESE ORTOPIEDIA S.A.S.	ESPECIALISTA TRAUMATOLOGIA Y ORTOPIEDIA. SUBESPECIALISTA CIRUGIA DE COLUMNA VERTEBRAL
184	ATLANTICO	BARRANQUILLA	HEALTH WORKERS S.A.S.	RHB
185	ATLANTICO	BARRANQUILLA	INSTITUTO DE REHABILITACION ISSA ABUCHAIBE LTDA	CLINICA URGENCIAS 24 HORAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS. Hidroterapias
186	ATLANTICO	BARRANQUILLA	INSTITUTO DE REHABILITACION ISSA ABUCHAIBE LTDA	CLINICA URGENCIAS 24 HORAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS. Hidroterapias
187	ATLANTICO	BARRANQUILLA	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
188	ATLANTICO	BARRANQUILLA	IPS LABORATORIO CLINICO FALAB SAS	LABORATORIO CLINICO
189	ATLANTICO	BARRANQUILLA	LABORATORIO DE ORTESIS Y PROTESIS GILETE Y CIA LTDA.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS, RHB
190	ATLANTICO	BARRANQUILLA	LINDE COLOMBIA S.A. (SERVICIO DE OXIGENO DOMICILIARIO) - AGA FANO FABRICA NACIONAL DE OXIGENO	OXIGENO DOMICILIARIO
191	ATLANTICO	BARRANQUILLA	LUIS EDUARDO ARJONA ORTEGON	ESPECIALISTA
192	ATLANTICO	BARRANQUILLA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
193	ATLANTICO	BARRANQUILLA	MAURICIO RAFAEL SALCEDO ANGULO	ESPECIALISTA FISIATRIA
194	ATLANTICO	BARRANQUILLA	MEDIREX S.A.S.	DISTRIBUIDOR INJERTOS
195	ATLANTICO	BARRANQUILLA	NOVAVISION CLINICA LASER S.A. IPS	ESPECIALISTA EN CIRUGIA VISUAL
196	ATLANTICO	BARRANQUILLA	ORGANIZACION CLINICA GENERAL DEL NORTE S.A.	CLINICA NIVEL URGENCIAS 24 HORAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS. PLAN DE ATENCION DOMICILIARIO.
197	ATLANTICO	BARRANQUILLA	ORTESIS Y PROTESIS TECNOLOGICAS DE COLOMBIA S.A.S. - ORTEC COL	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
198	ATLANTICO	BARRANQUILLA	OTOCOL S.A.S	SUMINISTROS
199	ATLANTICO	BARRANQUILLA	RADIOLOGOS ASOCIADOS LTDA - CURE & LATORRE-VILLA COUNTRY	IMAGENOLOGIA
200	ATLANTICO	BARRANQUILLA	RESURGIR CASA DE REPOSO LTDA	CLINICA PSIQUIATRICA HOSPITALIZACION
201	ATLANTICO	BARRANQUILLA	SALUD DEL CARIBE LTDA	CLINICA AMBULATORIA
202	ATLANTICO	BARRANQUILLA	SALVADOR MATTAR DIAZ	ESPECIALISTA NEUROCIRUGIA
203	ATLANTICO	BARRANQUILLA	SERVICIOS DE DIAGNOSTICO MEDICO SA	LABORATORIO CLINICO
204	ATLANTICO	BARRANQUILLA	SERVICIOS MEDICO QUIRURGICOS S.A.S.	IPS CLINICA DE HERIDAS- DOMICILIARIO
205	ATLANTICO	BARRANQUILLA	SERVICIOS MEDICOS OLIMPUS I.P.S. LTDA	LABORATORIO CLINICO
206	ATLANTICO	BARRANQUILLA	SOCIEDAD DE INFECTOLOGOS DE LA COSTA ATLANTICA COLOMBIANA SAS - SICAC	ESPECIALISTA INFECTOLOGIA
207	ATLANTICO	MALAMBO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS

208	ATLANTICO	PALMAR DE VARELA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
209	ATLANTICO	PUERTO COLOMBIA	CLINICA PORTOAZUL S.A	CLINICAS Y HOSPITALES
210	ATLANTICO	PUERTO COLOMBIA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
211	ATLANTICO	SABANALARGA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
212	ATLANTICO	SANTO TOMAS	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
213	ATLANTICO	SOLEDAD	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
214	ATLANTICO	USIACURI	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
215	BOLIVAR	BOLIVAR	SERVICIOS MEDICOS OLIMPUS I.P.S. LTDA	IPS
216	BOLIVAR	CARTAGENA	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
217	BOLIVAR	CARTAGENA	C.MOVER CENTRO DE REHABILITACION ALTO RENDIMIENTO Y MEDICINA DEPORTIVA	RHB FUNCIONAL Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS
218	BOLIVAR	CARTAGENA	CARLOS RODOLFO AHUMADA VIAÑA	IMAGENOLOGIA NIVEL III
219	BOLIVAR	CARTAGENA	CENTRO DE CIRUGIA LASER OCULAR LTDA	CLINICA ESPECIALISTA VISION
220	BOLIVAR	CARTAGENA	CENTRO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION RECUPERAR S.A. I.P.S	RHB
221	BOLIVAR	CARTAGENA	CENTRO INTEGRAL PSICOTERAPEUTICO JAH RAFA	CLINICA AMBULATORIA
222	BOLIVAR	CARTAGENA	CLINICA BLAS DE LEZO S.A	IPS CLINICA
223	BOLIVAR	CARTAGENA	CLINICA MADRE BERNARDA	CLINICA NIVEL IV URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS -
224	BOLIVAR	CARTAGENA	CLINICA SAN JOSE DE TORICES	CLINICA NIVEL II URGENCIAS DEJA NO INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
225	BOLIVAR	CARTAGENA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
226	BOLIVAR	CARTAGENA	FUNDACION CLINICA UNIVERSITARIA SAN JUAN DE DIOS	HOSPITAL NIVEL III - IV URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
227	BOLIVAR	CARTAGENA	HEALTH WORKERS S.A.S.	RHB
228	BOLIVAR	CARTAGENA	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
229	BOLIVAR	CARTAGENA	JORGE ENRIQUE SALCEDO OLIVARES	ESPECIALISTA FISIATRIA
230	BOLIVAR	CARTAGENA	LINDE COLOMBIA S.A. (SERVICIO DE OXIGENO DOMICILIARIO) - AGA FANO FABRICA NACIONAL DE OXIGENO	OXIGENO DOMICILIARIO
231	BOLIVAR	CARTAGENA	LITOTRICA S.A.	IPS ESPECIALIZADA
232	BOLIVAR	CARTAGENA	MEDIREX S.A.S.	DISTRIBUIDOR INJERTOS
233	BOLIVAR	CARTAGENA	NUCLEODIAGNOSTICO LTDA - MEDICINA NUCLEAR	IMAGENOLOGIA ESPECIALIZADA
234	BOLIVAR	CARTAGENA	NUR CONSTANZA VERGARA PEÑA	REHABILITACION
235	BOLIVAR	CARTAGENA	ORGANIZACIONES DE IMAGENOLOGIA COLOMBIANA OIC S.A.	IMAGENOLOGIA
236	BOLIVAR	CARTAGENA	OTOCOL S.A.S	SUMINISTROS

237	BOLIVAR	CARTAGENA	PARAMEDICOS S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III
238	BOLIVAR	MARIA LA BAJA	ESE HOSPITAL LOCAL MARIA LA BAJA.	IPS
239	BOLIVAR	MOMPOS	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
240	BOYACA	AQUITANIA	E.S.E SALUD AQUITANIA	CLINICAS Y HOSPITALES
241	BOYACA	BOAVITA	E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE SOATA - BOYACA	IPS
242	BOYACA	CHIQUINQUIRA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
243	BOYACA	CHIQUINQUIRA	E.S.E HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRA	E.S.E HOSPITAL
244	BOYACA	CHIQUINQUIRA	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A. - IDIME S.A.	IMAGENOLOGIA Y LABORATORIO CLINICO
245	BOYACA	CHIQUINQUIRA	SIREB LTDA - SERVICIOS INTEGRALES DE REHABILITACION EN BOYACA LTDA	RHB FUNCIONAL
246	BOYACA	CHOCONTA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
247	BOYACA	COVARAC HIA	E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE SOATA - BOYACA	IPS
248	BOYACA	DUITAMA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
249	BOYACA	DUITAMA	E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	HOSPITAL NIVEL IV NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
250	BOYACA	DUITAMA	LINDE COLOMBIA S.A. (SERVICIO DE OXIGENO DOMICILIARIO) - AGA FANO FABRICA NACIONAL DE OXIGENO	OXIGENO DOMICILIARIO
251	BOYACA	DUITAMA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
252	BOYACA	DUITAMA	SIREB LTDA - SERVICIOS INTEGRALES DE REHABILITACION EN BOYACA LTDA	RHB FUNCIONAL
253	BOYACA	DUITAMA	UNIDAD ESPECIALIZADA DE REHABILITACION INTEGRAL COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO UERI CTA	RHB FUNCIONAL + FISIATRIA + PSIQUIATRIA
254	BOYACA	EL COCUY	ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL COCUY	HOSPITAL II NIVEL
255	BOYACA	GACHETA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
256	BOYACA	GARAGOA	CLINICA SANTA BARBARA DEL VALLE DE TENZA S.A.	CLINICA NIVEL I Y II DE ATENCION
257	BOYACA	GARAGOA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
258	BOYACA	GUATEQUE	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
259	BOYACA	MIRAFLORES	E.S.E HOSPITAL REGIONAL DE MIRAFLORES	IPS
260	BOYACA	MONQUIRA	HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRA E.S.E	E.S.E HOSPITAL
261	BOYACA	MUZO	E.S.E HOSPITAL SANTA ANA	E.S.E Hospital
262	BOYACA	PAIPA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
263	BOYACA	PAIPA	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL - PAIPA	IPS
264	BOYACA	PAIPA	SIREB LTDA - SERVICIOS INTEGRALES DE REHABILITACION EN BOYACA LTDA	RHB FUNCIONAL
265	BOYACA	PUERTO BOYACA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
266	BOYACA	PUERTO BOYACA	E.S.E HOSPITAL JOSE CAYETANO VASQUEZ	HOSPITAL NIVEL I
267	BOYACA	RAMIRIQUE	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE - RAMIRIQUE BOYACA	IPS
268	BOYACA	SAMACA	E.S.E. HOSPITAL SANTA MARTA DE SAMACA	SERVICIOS AMBULATORIOS
269	BOYACA	SAN MATEO	E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE SOATA - BOYACA	IPS

270	BOYACA	SANTA ROSA DE VITERBO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
271	BOYACA	SATIVA NORTE	E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE SOATA - BOYACA	IPS
272	BOYACA	SOATA	E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE SOATA - BOYACA	IPS
273	BOYACA	SOCHA	E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS	E.S.E HOSPITAL NIVEL I
274	BOYACA	SOGAMO SO	AVANZAR SALUD OCUPACIONAL E.U.	SALUD OCUPACIONAL
275	BOYACA	SOGAMO SO	CLINICA DE ESPECIALISTAS LTDA	CLINICA NIVEL III NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
276	BOYACA	SOGAMO SO	CLINICA EL LAGUITO S.A.	ATENCION DOMICILIARIA FISIOTERAPIA
277	BOYACA	SOGAMO SO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
278	BOYACA	SOGAMO SO	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
279	BOYACA	SOGAMO SO	OTOCOL S.A.S	SUMINISTROS
280	BOYACA	SOGAMO SO	SIREB LTDA - SERVICIOS INTEGRALES DE REHABILITACION EN BOYACA LTDA	RHB FUNCIONAL
281	BOYACA	TUNJA	AMERICAN ORTHOPEDICS LOZANO Y CIA S.A.S.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
282	BOYACA	TUNJA	ASORSALUD LTDA	RHB FUNCIONAL Y SERVICIOS CONSULTA ESPECIALIZADA
283	BOYACA	TUNJA	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
284	BOYACA	TUNJA	AVANCEMOS CENTRO DE REHABILITACION	REHABILITACION
285	BOYACA	TUNJA	AVANZAR SALUD OCUPACIONAL E.U.	SALUD OCUPACIONAL
286	BOYACA	TUNJA	CENTRO AUDIO PROTESICO S.A.S	IPS ESPECIALISTA AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
287	BOYACA	TUNJA	CLINICA MEDILASER S.A.	CLINICA NIVEL IV NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
288	BOYACA	TUNJA	CREES CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL MEDICINA ESPECIALIZADA	CENTRO REHABILITACION
289	BOYACA	TUNJA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
290	BOYACA	TUNJA	E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA	HOSPITAL NIVEL II NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
291	BOYACA	TUNJA	HEALTH WORKERS S.A.S.	RHB
292	BOYACA	TUNJA	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
293	BOYACA	TUNJA	INVERSIONES MEDICAS DE LOS ANDES S.A.S.- CLINICA DE LOS ANDES IPS	CLINICA SERVICIOS ESPECIALIZADOS MEDIANA Y ALTA COMPLEJIDAD
294	BOYACA	TUNJA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
295	BOYACA	TUNJA	OTOCOL S.A.S	SUMINISTROS
296	BOYACA	VENTAQUEMADA	E.S.E CENTRO DE SALUD VENTAQUEMADA	IPS
297	BOYACA	VILLA DE LEYVA	E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE VILLA DE LEYVA	IPS
298	CALDAS	CHINCHINA	ESE HOSPITAL SAN MARCOS DE CHINCHINA	HOSPITAL DE I Y II NIVEL
299	CALDAS	CHINCHINA	IPS SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD PREFERENCIAL S.A.S.	REHABILITACION
300	CALDAS	DORADA	CLINICA DE FRACTURAS VITA LTDA	IPS

301	CALDAS	LA DORADA	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
302	CALDAS	LA DORADA	CLINICA FLAVIO RESTREPO S.A.S.	CLINICA Y HOSPITAL ESPECIALISTA EN ORTOPEdia Y TRAUMATOLOGIA
303	CALDAS	LA DORADA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
304	CALDAS	LA DORADA	MARTHA LILIANA NARANJO CASTAÑO - FISIOTERAPIA	RHB
305	CALDAS	MANIZALES	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
306	CALDAS	MANIZALES	CASA ORTOPEDICA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
307	CALDAS	MANIZALES	CENTRO MEDICO ANGEL LTDA	ESPECIALIDAD FISIATRIA
308	CALDAS	MANIZALES	CENTRO MEDICO DE ESPECIALISTAS CME S.A.- CLINICA SANTILLANA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
309	CALDAS	MANIZALES	CLINICA PSIQUIATRICA SAN JUAN DE DIOS	CLINICA PSIQUIATRICA HOSPITALIZACION
310	CALDAS	MANIZALES	CLINICA VERSALLES S.A.	RHB FUNCIONAL
311	CALDAS	MANIZALES	CMS COLOMBIA LTDA CORPORACION MEDICA SALUD PARA LOS COLOMBIANOS-CLINICA SANTA ANA	IPS MEDIANA COMPLEJIDAD CON URGENCIAS 24 horas
312	CALDAS	MANIZALES	COMFAMILIAR CLINICA SAN MARCEL	CLINICA NIVEL III - IV URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS Y TIENE HOSPITALIZACION EN CASA AL IGUAL QUE SERVICIO DE AMBULANCIA
313	CALDAS	MANIZALES	CORPOMEDICA S.A	SUMINISTRO MATERIAL DE OSTEOSINTESIS CENTRO Y SUR DEL PAIS
314	CALDAS	MANIZALES	CORPORACION ALBERTO ARANGO RESTREPO - CEDER.	CLINICA AMBULATORIA
315	CALDAS	MANIZALES	DIAGNOSTIMED S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III
316	CALDAS	MANIZALES	DIANA MARCELA LOPEZ PEREZ	RHB
317	CALDAS	MANIZALES	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
318	CALDAS	MANIZALES	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SANTA SOFIA DE CALDAS	CLINICA NIVEL III URGENCIAS DEJA NO INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
319	CALDAS	MANIZALES	FRANCIA ELENA LOPEZ GALLEGO - TOROMEDICAS	MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
320	CALDAS	MANIZALES	FUNDACION TELETON	RHB
321	CALDAS	MANIZALES	HERMANAS DE LA CARIDAD DOMINICAS DE LA PRESENTACION-CLINICA DE LA PRESENTACION	CLINICA NIVEL IV URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
322	CALDAS	MANIZALES	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A. - IDIME S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III Y LABORATORIO CLINICO
323	CALDAS	MANIZALES	INSTITUTO MEDICO INTEGRADO S.A.S. IMI S.A.S.	IPS ATENCION AMBULATORIA
324	CALDAS	MANIZALES	INSTITUTO OFTALMOLOGICO DE CALDAS S.A.	IPS ESPECIALIZADA EN VISION

325	CALDAS	MANIZALES	LABORATORIO CLINICO JOSE FRACICA - JOSE DEL CARMEN FRACICA AGUIRRE	LABORATORIO CLINICO
326	CALDAS	MANIZALES	LABORATORIO DE ORTESIS Y PROTESIS GILETE Y CIA LTDA.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS, RHB
327	CALDAS	MANIZALES	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
328	CALDAS	MANIZALES	OPTILAGO UNO S.A.S.	ESPECIALISTA OPTOMETRIA Y SUMINISTRO DE LENTES
329	CALDAS	MANIZALES	ORTOPEDICA SAN CARLOS DE COLOMBIA- LORENA PATRICIA ARIAS PATIÑO	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
330	CALDAS	MANIZALES	OTOCOL S.A.S	SUMINISTROS
331	CALDAS	MANIZALES	S.E.S. HOSPITAL DE CALDAS	ATENCION AMBULATORIA
332	CALDAS	MANIZALES	SERVIUCIS SA	RHB INTEGRAL HOGAR DE PASO SUMINISTRO DE INSUMOS LINEA BLANDA TEST DE MARCHA
333	CALDAS	MANIZALES	SILVIO ALFONSO MARIN URIBE- LABORATORIO CLINICO	LABORATORIO CLINICO DE III Y IV NIVEL
334	CALDAS	MANIZALES	BEATRIZ ELENA JURADO GALLEGO	APT
335	CALDAS	MANIZALES	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
336	CALDAS	PENSILVANIA	ESE HOSPITAL LOCAL SAN JUAN DE DIOS	IPS
337	CAQUETA	FLORENCIA	CENTRO AUDIO PROTESICO S.A.S	IPS ESPECIALISTA AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
338	CAQUETA	FLORENCIA	CENTRO DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS CEDIM I.P.S S.A.S.	IMAGENOLOGIA II NIVEL
339	CAQUETA	FLORENCIA	CENTRO NEUROSIQUIATRICO EL DIVINO NIÑO	CLINICA PSIQUIATRICA HOSPITALIZACION
340	CAQUETA	FLORENCIA	CLINICA DE LA AMAZONIA IPS LTDA	CLINICA NIVEL II CONSULTA PRIORITARIA DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
341	CAQUETA	FLORENCIA	CLINICA MEDILASER S.A.	CLINICA NIVEL IV NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
342	CAQUETA	FLORENCIA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
343	CAQUETA	FLORENCIA	FISIOCENTER EU IPS	RHB FUNCIONAL
344	CAQUETA	FLORENCIA	HUGO BENJUMEA AGUDELO - FISIATRIA	LABORATORIO CLINICO
345	CAQUETA	FLORENCIA	LABORATORIO DE ORTESIS Y PROTESIS GILETE Y CIA LTDA.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS, RHB
346	CAQUETA	FLORENCIA	LEIDY ESPERANZA DIAZ GUTIERREZ	ESPECIALISTA
347	CAQUETA	FLORENCIA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
348	CAQUETA	FLORENCIA	OLGA LUCIA TORRIJOS RIVERA	ESPECIALISTA NEUROPSICOLOGIA
349	CAQUETA	FLORENCIA	ORTOPEDICA SAN CARLOS DE COLOMBIA- LORENA PATRICIA ARIAS PATIÑO	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
350	CAQUETA	FLORENCIA	OTOCOL S.A.S	SUMINISTROS
351	CAQUETA	FLORENCIA	REHABILITER FLORENCIA IPS E.U.	RHB
352	CASANARE	AGUAZUL	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
353	CASANARE	AGUAZUL	HOSPITAL DE AGUAZUL JUAN HERNANDO URREGO E.S.E.	CLINICA Y HOSPITAL
354	CASANARE	AGUAZUL	INVERSIONES MEREZ CIA LTDA-GAMMA IPS	CLINICAS Y HOSPITALES

355	CASANARE	CHAMEZA	RED SALUD CASANARE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL NIVEL I DE ATENCION
356	CASANARE	HATO COROZAL	COOPERATIVA MEDICA DE SALUD DEL NORTE DE CASANARE LTDA IPS - COOMEDICAN LTDA	CENTRO DE SALUD
357	CASANARE	HATO COROZAL	RED SALUD CASANARE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL NIVEL I DE ATENCION
358	CASANARE	LA SALINA	RED SALUD CASANARE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL NIVEL I DE ATENCION
359	CASANARE	MANI	RED SALUD CASANARE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL NIVEL I DE ATENCION
360	CASANARE	MANI	VISIONAMOS SALUD CENTRO DE DIAGNOSTICO CLINICO LTDA (Antes: CENTRO DE DIAGNOSTICO CLINICO LIMITADA ANALIZAMOS LTDA)	LABORATORIO CLINICO II NIVEL
361	CASANARE	MONTERRY	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
362	CASANARE	MONTERRY	RED SALUD CASANARE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL NIVEL I DE ATENCION
363	CASANARE	MONTERRY	ZULMA LADITH ROJAS MEJIA	TERAPIA FISICA Y RESPIRATORIA
364	CASANARE	NUNCHIA	RED SALUD CASANARE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL NIVEL I DE ATENCION
365	CASANARE	OROCUE	RED SALUD CASANARE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL NIVEL I DE ATENCION
366	CASANARE	PAZ DE ARIPORO	COOPERATIVA MEDICA DE SALUD DEL NORTE DE CASANARE LTDA IPS - COOMEDICAN LTDA	CENTRO DE SALUD
367	CASANARE	PAZ DE ARIPORO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
368	CASANARE	PAZ DE ARIPORO	RED SALUD CASANARE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL NIVEL I DE ATENCION
369	CASANARE	PORE	COOPERATIVA MEDICA DE SALUD DEL NORTE DE CASANARE LTDA IPS - COOMEDICAN LTDA	CENTRO DE SALUD
370	CASANARE	PORE	RED SALUD CASANARE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL NIVEL I DE ATENCION
371	CASANARE	RECETOR	RED SALUD CASANARE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL NIVEL I DE ATENCION
372	CASANARE	SABANAL ARGA	RED SALUD CASANARE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL NIVEL I DE ATENCION
373	CASANARE	SACAMA	RED SALUD CASANARE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL NIVEL I DE ATENCION
374	CASANARE	SAN LUIS DE PALENQUE	RED SALUD CASANARE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL NIVEL I DE ATENCION
375	CASANARE	TAMARA	COOPERATIVA MEDICA DE SALUD DEL NORTE DE CASANARE LTDA IPS - COOMEDICAN LTDA	CENTRO DE SALUD
376	CASANARE	TAMARA	RED SALUD CASANARE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL NIVEL I DE ATENCION
377	CASANARE	TAME	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
378	CASANARE	TAURAMENA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
379	CASANARE	TAURAMENA	ESE HOSPITAL LOCAL DE TAURAMENA	HOSPITAL
380	CASANARE	TRINIDAD	RED SALUD CASANARE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL NIVEL I DE ATENCION



381	CASANARE	VILLANUEVA	CLINICA VILLANUEVA	CLINICA NIVEL I AMBULATORIA CON CONSULTA PRIORITARIA. APT ERGONOMICOS HIGIENE Y TOXICOLOGIA (LUXOMETRIA - SONOMETRIA) AMBULANCIA BASICA
382	CASANARE	VILLANUEVA	INVERSIONES MEREZ CIA LTDA-GAMMA IPS	CLINICAS Y HOSPITALES
383	CASANARE	VILLANUEVA	RED SALUD CASANARE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL NIVEL I DE ATENCION
384	CASANARE	YOPAL	APOYO TERAPEUTICO AMBA LTDA	RHB FUNCIONAL Y SERVICIOS DOMICILIARIOS
385	CASANARE	YOPAL	CENTRO AUDIO PROTESICO S.A.S	IPS ESPECIALISTA AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
386	CASANARE	YOPAL	CLINICA DEL ORIENTE LTDA	HOSPITAL NIVEL I
387	CASANARE	YOPAL	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
388	CASANARE	YOPAL	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
389	CASANARE	YOPAL	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
390	CASANARE	YOPAL	GUILLERMO ARTURO GONZALEZ TAMARA	ESPECIALISTA ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA
391	CASANARE	YOPAL	HOSPITAL DE YOPAL E.S.E.	Hospital Nivel II
392	CASANARE	YOPAL	INSTITUTO DE FRACTURAS LTDA	TRAUMATOLOGIA
393	CASANARE	YOPAL	OPTISALUD SOCIEDAD DE SERVICIOS OCULARES LTDA	ESPECIALISTA NEUROPSICOLOGIA
394	CASANARE	YOPAL	ORTOPEDICOS MONARCA LIMITADA	INSUMOS Y MATERIALES
395	CASANARE	YOPAL	OTOCOL S.A.S	SUMINISTROS
396	CASANARE	YOPAL	RED SALUD CASANARE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL NIVEL I DE ATENCION
397	CASANARE	YOPAL	SOCIEDAD CLINICA CASANARE LTDA	CLINICA NIVEL III DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
398	CASANARE	YOPAL	SUASISTENCIA EN SALUD CASANARE LTDA	RHB FUNCIONAL
399	CASANARE	YOPAL	VISIONAMOS SALUD CENTRO DE DIAGNOSTICO CLINICO LTDA (Antes: CENTRO DE DIAGNOSTICO CLINICO LIMITADA ANALIZAMOS LTDA)	LABORATORIO CLINICO II NIVEL
400	CASANARE	YOPAL	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
401	CASANARE	YOPAL	EDWARD SANCHEZ ALFARO	CLINICA Y HOSPITAL
402	CASANARE	YOPAL	INVERSIONES MEREZ CIA LTDA-GAMMA IPS	SUMINISTRO DE INSUMOS
403	CAUCA	EL BORDO	ESE SUROCCIDENTE	IPS
404	CAUCA	EL BORDO	OPTICA CANADA LTDA	ESPECIALISTA OPTOMETRIA Y SUMINISTRO DE LENTES
405	CAUCA	POPAYAN	ANGEL DIAGNOSTICA S.A.- LABORATORIO ANGEL	LABORATORIO CLINICO, ESPIROMETRIA, FONIATRIA, EKG, EEG, AUDIOMETRIA, OPTOMETRIA
406	CAUCA	POPAYAN	AQUA SPA ASOCIADOS S.A.S.	SUMINISTRO DE INSUMOS
407	CAUCA	POPAYAN	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
408	CAUCA	POPAYAN	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	URGENCIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS
409	CAUCA	POPAYAN	CENTRO DE ATENCION MEDICA INTEGRAL Y PREVENTIVA S.A.S.-PREMEDIC IPS	IPS ATENCION AMBULATORIA
410	CAUCA	POPAYAN	CLINICA DE FRACTURAS CAUCA S.A	CLINICA NIVEL II NIVEL CONSULTA PRIORITARIA DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS

411	CAUCA	POPAYAN	CLINICA LA ESTANCIA S.A.	CLINICA Y HOSPITAL
412	CAUCA	POPAYAN	COMFACAUCA-CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAUCA - CLINICA COMFACAUCA PUERTO TEJADA	CLINICA
413	CAUCA	POPAYAN	CORPOMEDICA S.A	SUMINISTRO MATERIAL DE OSTEOSINTESIS CENTRO Y SUR DEL PAIS
414	CAUCA	POPAYAN	ERGOINTEGRAL S.A.S.	APT
415	CAUCA	POPAYAN	FUNDACION OFTALMOLOGICA VEJARANO	CLINICA OFTALMOLOGICA - CONSULTA PRIORITARIA
416	CAUCA	POPAYAN	HOME HEALTH SALUD EN CASA SAS IPS	ATENCION DOMICILIARIA
417	CAUCA	POPAYAN	HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA	HOSPITAL
418	CAUCA	POPAYAN	INTERFISICA DEL CAUCA LTDA.	RHB FUNCIONAL Y APT ERGONOMICO
419	CAUCA	POPAYAN	LABORATORIO LORENA VEJARANO S.A.S	LABORATORIO CLINICO DE II Y II NIVEL
420	CAUCA	POPAYAN	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
421	CAUCA	POPAYAN	ODONTOCAUCA S.A.	CLINICA PSIQUIATRICA
422	CAUCA	POPAYAN	OPTICA CANADA LTDA	ESPECIALISTA OPTOMETRIA Y SUMINISTRO DE LENTES
423	CAUCA	POPAYAN	ORTESIS Y PROTESIS TECNOLOGICAS DE COLOMBIA S.A.S. - ORTEC`COL	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
424	CAUCA	POPAYAN	ORTOPEDICA SAN CARLOS DE COLOMBIA-LORENA PATRICIA ARIAS PATIÑO	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
425	CAUCA	POPAYAN	REHABILITAR LTDA	RHB FUNCIONAL
426	CAUCA	POPAYAN	SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE BIENES Y SERVICIOS DEL CAUCA HABITASALUD S.A. - CLINICA PALMARES	CLINICA AMBULATORIA CON CONSULTA PRIORITARIA DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
427	CAUCA	POPAYAN - APOYA CAUCA/HUILA/NARIÑO/PUTUMAYO-CAQUETA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
428	CAUCA	PUERTO TEJADA	CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL FISIOARIES IPS S.A.S.	FISIOTERAPIA
429	CAUCA	PUERTO TEJADA	COMFACAUCA-CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAUCA - CLINICA COMFACAUCA PUERTO TEJADA	CLINICA
430	CAUCA	SANTANDER DE QUILICHAO	COMFACAUCA-CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAUCA - CLINICA COMFACAUCA PUERTO TEJADA	CLINICA
431	CAUCA	SANTANDER DE QUILICHAO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
432	CAUCA	SANTANDER DE QUILICHAO	OPTICA CANADA LTDA	ESPECIALISTA OPTOMETRIA Y SUMINISTRO DE LENTES
433	CAUCA	BUENOS AIRES	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO NORTE ESE 1	Ambulatorio y hospitalización
434	CAUCA	POPAYAN	HOGAR DE PASO BETANIA POPAYAN S.A.S.	HOGAR DE PASO
435	CESAR	AGUACHICA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
436	CESAR	AGUACHICA	HOSPITAL REGIONAL DE AGUACHICA JOSE DAVID PADILLA	CLINICA Y HOSPITAL
437	CESAR	AGUACHICA	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA

438	CESAR	AGUSTIN CODAZZI	HOSPITAL AGUSTIN CODAZZI ESE	IPS
439	CESAR	BOSCONI A	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
440	CESAR	BOSCONI A	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO	IPS
441	CESAR	CODAZZI	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
442	CESAR	CURIMANI	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
443	CESAR	EL COPEY	PALMA SALUD I.P.S. LTDA	ATENCION AMBULATORIA
444	CESAR	LA JAGUA DE IBIRICO	ODALIS MARIA DAZA VEGA - DANIELS REHABILITACION INTEGRAL	REHABILITACION
445	CESAR	SAN ALBERTO	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA
446	CESAR	VALLEDU PAR	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
447	CESAR	VALLEDU PAR	CLINICA DE OJOS SOCIEDAD MEDICA BOLIVARIANA LTDA	ESPECIALISTA OTORRINOLARINGOLOGIA
448	CESAR	VALLEDU PAR	CLINICA DEL CESAR LTDA	RHB FUNCIONAL
449	CESAR	VALLEDU PAR	CLINICA ERASMO LTDA	CLINICA ESPECIALISTAS EN TRAUMATOLOGIA
450	CESAR	VALLEDU PAR	CLINICA INTEGRAL DE EMERGENCIAS LAURA DANIELA	UCI, CLINICA Y HOSPITAL
451	CESAR	VALLEDU PAR	CLINICA VALLEDUPAR LTDA	ATENCION AMBULATORIA
452	CESAR	VALLEDU PAR	COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO "COONSOCIAL" - ATENCION MEDICA DOMICILIARIA	SERVICIOS AMBULATORIOS
453	CESAR	VALLEDU PAR	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
454	CESAR	VALLEDU PAR	HERES SALUD LTDA	IPS AMBULATORIA AYUDA DX Y COMPLEMENTACION TX
455	CESAR	VALLEDU PAR	HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ	CLINICA Y HOSPITAL
456	CESAR	VALLEDU PAR	IDREEC INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE REHABILITACION Y EDUCACION	RHB OCUPACIONAL + CONSULTA ESPECIALIZADA DE FISIATRIA
457	CESAR	VALLEDU PAR	INVERSIONES CREAM RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
458	CESAR	VALLEDU PAR	LABORATORIO CLINICO AURIS GUEVARA DE NAVARRO S.A.S.	LABORATORIO CLINICO DE II Y II NIVEL
459	CESAR	VALLEDU PAR	LABORATORIO CLINICO SANFORD S.A.S. AMPARO HERNANDEZ BONILLA	LABORATORIO CLINICO
460	CESAR	VALLEDU PAR	LINDE COLOMBIA S.A. (SERVICIO DE OXIGENO DOMICILIARIO) - AGA FANO FABRICA NACIONAL DE OXIGENO	OXIGENO DOMICILIARIO
461	CESAR	VALLEDU PAR	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
462	CESAR	VALLEDU PAR	MONICA OROZCO ZULETA LABORATORIO CLINICO PASTEUR S.A.S	AYUDAS DIAGNOSTICAS LABORATORIO CLINICO
463	CESAR	VALLEDU PAR	NANCY FLORES GARCIA- LAB CLINICO ESPECIALIZADO	LABORATORIO CLINICO
464	CESAR	VALLEDU PAR	OTOCOL S.A.S	SUMINISTROS
465	CESAR	VALLEDU PAR	RADIOLOGIA E IMAGENES LTDA	AYUDAS DIAGNOSTICAS IMAGENOLOGIA
466	CESAR	VALLEDU PAR	REHABILITADORES ASOCIADOS LTDA	CLINICA NIVEL II URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
467	CESAR	VALLEDU PAR	SANTA HELENA DEL VALLE I.P.S. S.A.S.	SERVICIOS DOMICILIARIOS, ATENCION AMBULATORIA NIVEL II Y III

468	CESAR	VALLEDU PAR	JUSTO SEGUNDO DIAZ PUMAREJO	INVESTIGADOR DE SINIESTROS
469	CHOCO	ISTMINA	CENTRO MEDICO CUBIS LTDA	ATENCION AMBULATORIA
470	CHOCO	QUIBDO	COLOMBIA SALUDABLE	ATENCION DOMICILIARIA Y DE PRIMER NIVEL EN IPS
471	CHOCO	QUIBDO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
472	CHOCO	QUIBDO	HOSPITAL LOCAL ISMAEL ROLDAN VALENCIA	IPS
473	CHOCO	QUIBDO	ORTOPEDICOS DEL PACIFICO E.U.	IPS AMBULATORIA DE ORTOPEdia-REHABILITACION
474	CHOCO	QUIBDO	SOCIEDAD MEDICA VIDA - CLINICA VIDA IPS S.A.	LABORATORIO CLINICO NIVEL III
475	CHOCO	QUIBDO	WILMAN DE JESUS LEDESMA YURGAKY	MEDICO ESPECIALIZADO
476	CORDOBA	BUENAVISTA	CAMI LTDA-BUENAVISTA CORDOBA	IPS BAJA COMPLEJIDAD
477	CORDOBA	CERETE	BERNARDO ESPINOSA G. & MARTHA SANDOVAL DE ESPINOSA S.A.S.	LABORATORIO CLINICO NIVEL III
478	CORDOBA	CERETE	CENTRO DE TERAPIAS CERETE EU	REHABILITACION
479	CORDOBA	CERETE	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
480	CORDOBA	CERETE	E.S.E. HOSPITAL SAN DIEGO	CLINICA Y HOSPITAL
481	CORDOBA	CHINU	ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE CHINU	CLINICA
482	CORDOBA	CIENAGA	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO CIENAGA DE ORO	HOSPITAL I NIVEL
483	CORDOBA	LORICA	CLINICA LA TRINIDAD LTDA	CLINICAS Y HOSPITALES
484	CORDOBA	LORICA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
485	CORDOBA	MONTELIBANO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
486	CORDOBA	MONTELIBANO	ESE HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO	CLINICA
487	CORDOBA	MONTERIA	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
488	CORDOBA	MONTERIA	BERNARDO ESPINOSA G. & MARTHA SANDOVAL DE ESPINOSA S.A.S.	LABORATORIO CLINICO NIVEL III
489	CORDOBA	MONTERIA	CENTRO INTEGRAL DE REHABILITACION DE CORDOBA LTDA	REHABILITACION
490	CORDOBA	MONTERIA	CENTRO INTEGRAL PSICOTERAPEUTICO JAH RAFA	CLINICA AMBULATORIA
491	CORDOBA	MONTERIA	CLINICA CENTRAL O.H.L. LTDA	CLINICA DE II Y III NIVEL
492	CORDOBA	MONTERIA	CLINICA MONTERIA S.A. EN INTERVENCION	RHB FUNCIONAL, HIDROTERAPIA
493	CORDOBA	MONTERIA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
494	CORDOBA	MONTERIA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
495	CORDOBA	MONTERIA	E.S.E. CAMU EL AMPARO	IPS NIVEL I
496	CORDOBA	MONTERIA	ESPECIALISTAS ASOCIADOS S.A. - CLINICA DE TRAUMAS Y FRACTURAS	CLINICA NIVEL II DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
497	CORDOBA	MONTERIA	FUNDACION FRATERNIDAD	HOGAR DE PASO
498	CORDOBA	MONTERIA	HEALTH WORKERS S.A.S.	RHB
499	CORDOBA	MONTERIA	INSTITUTO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION Y SALUD OCUPACIONAL IMEDIFYRSO LTDA	RHB FUNCIONAL + FISIATRIA
500	CORDOBA	MONTERIA	INSTITUTO DE MEDICINA NUCLEAR MEDINUCLEAR	OSTEOARTICULAR
501	CORDOBA	MONTERIA	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
502	CORDOBA	MONTERIA	IPS MI CASA MI HOSPITAL S.A.S	ATENCION DOMICILIARIA

503	CORDOBA	MONTERIA	LINDE COLOMBIA S.A. (SERVICIO DE OXIGENO DOMICILIARIO) - AGA FANO FABRICA NACIONAL DE OXIGENO	OXIGENO DOMICILIARIO
504	CORDOBA	MONTERIA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
505	CORDOBA	MONTERIA	MEDIREX S.A.S.	DISTRIBUIDOR INJERTOS
506	CORDOBA	MONTERIA	ONCOMEDICA S.A. - IMAT INSTITUTO MEDICO DE ALTA TECNOLOGIA	CLINICA Y HOSPITAL
507	CORDOBA	MONTERIA	OTOCOL S.A.S	SUMINISTROS
508	CORDOBA	MONTERIA	PROTEGER SALUD OCUPACIONAL E.U	MEDICINA LABORAL Y APT
509	CORDOBA	MONTERIA	REHABILITACION INTEGRAL E.U. I.P.S.	RHB FUNCIONAL
510	CORDOBA	MONTERIA	TERAPIAS INTEGRALES LTDA	RHB
511	CORDOBA	MONTERIA	UT CLINICA DEL RIO	CLINICA Y HOSPITAL
512	CORDOBA	MONTERIA	VISION TOTAL E.U.	CLINICA ESPECIALISTA VISION
513	CORDOBA	PLANETA RICA	CLINICA REGIONAL PLANETA RICA LTDA	ATENCION AMBULATORIA Y HOSPITALIZACION
514	CORDOBA	PLANETA RICA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
515	CORDOBA	PLANETA RICA	ESE HOSPITAL SAN NICOLAS PLANETA RICA	CLINICA
516	CORDOBA	SAHAGUN	CLINICA SAHAGUN IPS S.A.	CLINICA NIVEL II-III
517	CORDOBA	SAHAGUN	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
518	CORDOBA	SAHAGUN	VISION TOTAL E.U.	CLINICA ESPECIALISTA VISION
519	CORDOBA	TIERRALTA	VISION TOTAL E.U.	CLINICA ESPECIALISTA VISION
520	CUNDINAMARCA	AGUA DE DIOS	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
521	CUNDINAMARCA	AGUA DE DIOS	ESE SANATORIO AGUA DE DIOS	HOSPITALES AMBULATORIOS CON O SIN CIRUGÍA
522	CUNDINAMARCA	ANAPOIMA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
523	CUNDINAMARCA	ANAPOIMA	HOSPITAL PEDRO LEON SUAREZ DIAZ DE LA MESA	IPS
524	CUNDINAMARCA	ARBELAEZ	E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE ARBELAEZ	IPS
525	CUNDINAMARCA	BOGOTA	A&E OCUPACIONALES LTDA	MEDICINA LABORAL
526	CUNDINAMARCA	BOGOTA	ACCION SALUD S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III
527	CUNDINAMARCA	BOGOTA	ADMINISTRADORA COUNTRY S.A OPERADOR DE CLINICA DEL COUNTRY	CLINICAS Y HOSPITALES
528	CUNDINAMARCA	BOGOTA	ADRIANA MEJIA ARANGO	ESPECIALISTA OSTEOPATIA Y QUIROPAXIA
529	CUNDINAMARCA	BOGOTA	ADRIANA REINOSO SUAREZ	ESPECIALISTA OFTALMOLOGIA
530	CUNDINAMARCA	BOGOTA	ALBA LUCIA MARENTES CUBILLOS	ESPECIALISTA NEUROLOGIA
531	CUNDINAMARCA	BOGOTA	ALVARO BOTIA BECERRA	ESPECIALISTA ORTOPEDIA
532	CUNDINAMARCA	BOGOTA	ALVARO GARCIA HERRERA	ESPECIALISTA ORTOPEDIA SUBESPECIALISTA MANO Y MIEMBRO SUPERIOR
533	CUNDINAMARCA	BOGOTA	ANALISIS DE RIESGOS ARIES S EN C S	SERVICIOS AMBULATORIOS, AYUDAS DIAGNOSTICAS
534	CUNDINAMARCA	BOGOTA	ANALIZAR LABORATORIO CLINICO AUTOMATIZADO LTDA	LABORATORIO CLINICO ESPECIALIZADO

535	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	APOYO TERAPEUTICO AMBA LTDA	RHB FUNCIONAL Y SERVICIOS DOMICILIARIOS
536	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	ARCANGELES FUNDACION PARA LA REHABILITACION INTEGRAL	RHB FUNCIONAL
537	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	ARNOLDO MONJE CARRILLO	ORTOPEDISTA
538	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	ASALUD LTDA ASESORIAS Y SERVICIOS EN SALUD	APT, HIGIENE Y TOXICOLOGIA, RHB OCUPACIONAL, APT ERGONOMICOS
539	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	ASIG LTDA	INVESTIGADOR DE SINIESTROS
540	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	ASISTENCIA EN SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL ASISTIR LTDA	MEDICINA LABORAL Y APT
541	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
542	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	AUDIOEQUIPOS S.A.S.	SUMINISTROS DE AUDIFONOS, SISTEMA DE CONDUCCION OSEA PARA PERDIDA UNILATERAL, IMPLANTES COCLEARES, FONOAUDIOLOGIA,POTENCIALES EVOCADOS AUDITIVOS,AUDIOMETROS, IMMITANCIOMETROS, CABINAS SONOAMORTIGUADORAS. MANEJO A NIVEL NACIONAL
543	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	BIOTECNOLOGIA Y GENETICA S.A. - BIOTECGEN S.A.	APOYO DIAGNOSTICO LABORATORIO CLINICO
544	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	BOSTON MEDICAL CARE S.A.S IPS	REHABILITACION
545	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	BOSTON MEDICAL CARE S.A.S IPS	SUMINISTRO MEDICAMENTOS
546	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	BOSTON SCIENTIFIC COLOMBIA LTDA	ESTIMULACION
547	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CARLOS ESTEBAN LOPEZ BETANCUR	ESPECIALISTA ORTOPEDISTA SUBESPECIALISTA RODILLA Y ARTROSCOPIA
548	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CASA HOGAR ESPERANZA BOGOTA S.A.S	CASA HOGAR
549	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CELSO ENRIQUE ROSAS BAQUERO	ESPECIALISTA FISIATRIA
550	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CENTRO DE ESPECIALIDADES MEDICOQUIRURGICAS LTDA-CEMEQ	IPS
551	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CENTRO DE ESPECIALIDADES MEDICOQUIRURGICAS LTDA-CEMEQ	REHABILITACION
552	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CENTRO DE ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	CLINICA NIVEL II DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
553	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CENTRO DE REHABILITACION PARA ADULTOS CIEGOS CRAC	RHB FUNCIONAL PARA CIEGOS
554	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CENTRO DERMATOLOGICO FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E	CLINICA AMBULATORIA CON O SIN URGENCIAS
555	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CENTRO EXCELENCIA EN CUIDADOS EN SALUD ESENCIAL INSTITUCION PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD S.A.S-ESENCIAL IPS	IPS ESPECIALISTA CUIDADO A PACIENTES CRONICOS Y PALIATIVOS.
556	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CENTRO INTEGRAL DE FISIOTERAPIA CIF EU	REHABILITACION
557	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CENTRO INTEGRAL DE FISIOTERAPIA CIF EU	REHABILITACION
558	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CENTRO INTEGRAL DE REHABILITACION DE COLOMBIA "CIREC"	RHB INTEGRAL
559	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CENTRO INTEGRAL PSICOTERAPEUTICO JAH RAFA	CLINICA AMBULATORIA

560	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CENTRO INTEGRAL TERAPEUTICO DE MANO CITMA	CLINICA OFTALMOLOGICA - CONSULTA PRIORITARIA
561	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CENTRO INTEGRAL TERAPEUTICO DE MANO CITMA	CLINICA OFTALMOLOGICA - CONSULTA PRIORITARIA
562	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CIFEL S.A.S.	RHB INTEGRAL, FISIATRIA, APT, MEDICINA LABORAL
563	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLINICA DE MARLY S.A.	CLINICA NIVEL III URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
564	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLINICA DE OJOS LTDA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS
565	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLINICA DE ORTOPEDIA Y ACCIDENTES LABORALES S.A. - SOCIEDAD MEDICA LAS AMERICAS S.A.	CLINICA NIVEL III URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
566	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLINICA DEL OCCIDENTE S.A.	HOSPITAL NIVEL III
567	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLINICA EUSALUD S.A.	CLINICA NIVEL III - IV URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
568	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLINICA LA CAROLINA S.A.	IPS
569	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLINICA LA SABANA S.A.	CLINICA AMBULATORIA LINEA DE TRAUMA DEJA INGRESAR MATERIAL
570	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ	CLINICA PSIQUIATRICA HOSPITALIZACION
571	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLINICA NUEVA-CONGREGACION DE DOMINICAS DE SANTA CATALINA DE SENA	HOSPITAL NIVEL IV NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
572	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLINICA ODONTOLOGICA DEL OCCIDENTE IPS Y CIA LTDA	CLINICA NIVEL III
573	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLINICA PALERMO - LA CONGREGACION DE LAS HERMANAS DE LA CARIDAD DOMINICAS DE LA PRESENTACION DE LA SANTISIMA VIRGEN PROVINCIA BOGOTA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
574	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLINICA PARTENON LTDA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS SI DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
575	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLINICA RETORNAR LTDA	ESPECIALISTA FISIATRIA + ELECTODIAGNOSTICO
576	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLINICA SAN NICOLAS LTDA -CENTRO ESPECIALIZADO EN TRAUMA	CLINICA ESPECIALIZADA EN TRAUMA
577	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLINICA SAN NICOLAS LTDA -CENTRO ESPECIALIZADO EN TRAUMA	CLINICA ESPECIALIZADA EN TRAUMA
578	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLINICA SANTO TOMAS	CLINICA PSIQUIATRICA
579	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLINICA VASCULAR NAVARRA	HOSPITAL NIVEL III
580	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CLOSTER PHARMA S.A.S.	SUMINISTROS
581	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	COMPLEJO INTERNACIONAL DE CIRUGIA PLASTICA S.A.	CLINICAS Y HOSPITALES
582	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CONEXION LOGISTICA LIMITADA	INVESTIGACIONES
583	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CONSTANZA GONZALES SANCHEZ S.A.S.	SERVICIOS DE REHABILITACIÓN INTEGRAL
584	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CONSULTORIA Y GESTION EN SALUD CONSALUD C&G	MEDICINA LABORAL
585	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CORPORACION HOSPITALARIA JUAN CIUDAD MEDERI "HOSPITAL UNIVERSITARIO MAYOR"	CLINICAS Y HOSPITALES

586	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CORTICAL LTDA	SUMINISTRO MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
587	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	COUNTRY SCAN LTDA	IPS IMAGEN DIAGNOSTICA
588	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CRUZ ROJA COLOMBIANA - SECCIONAL CUNDINAMARCA Y BOGOTA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS - SOCIO ESTRATEGICO
589	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CUIDARTE TU SALUD S.A.S.	RHB INTEGRAL, ATENCION DOMICILIARIA CUBRIMIENTO MANIZALES
590	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	CUIDARTE TU SALUD S.A.S.-CENTRO DE RHB Y EXCELENCIA	RHB INTEGRAL, ATENCION DOMICILIARIA CUBRIMIENTO MANIZALES
591	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	DAVID ALEJANDRO BORDA SANCHEZ	ESPECIALISTA
592	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	DELTA A SALUD LTDA	HOSPITAL NIVEL IV URGENCIAS 24 HORAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
593	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	DENTAL ASSISTANCE	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
594	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	DENTALHEALTH SEROALJE S.A.S	ODONTOLOGIA
595	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	DIAGNOSTICOS E IMÁGENES S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III
596	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	DIANA ROCIO SUAREZ TAPIERO	APT
597	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	DIMED DISTRIBUCIONES MEDICAS DEL ORIENTE S.A.S.	SUMINISTRO MATERIAL OSTEOSINTESIS
598	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
599	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	E F FRESNEDA ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA LTDA CUND	IPS AMBULATORIA
600	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	E F G FRESNEDA ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA LTDA	IPS AMBULATORIA
601	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	E&C CONSULTORES SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL LTDA	INVESTIGADOR DE SINIESTROS, MEDICINA LABORAL Y APT ERGONOMICO, PSICOSOCIAL.
602	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	E.G. FRESNEDA ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA SAS	IPS AMBULATORIA
603	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	E.S.E. HOSPITAL SIMON BOLIVAR	RHB FUNCIONAL
604	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	ELECTROFISIATRIA S.A.S.	ESPECIALISTA FISIATRIA Y ELECTRODIAGNOSTICO
605	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	EMMANUEL INSTITUTO DE REHABILITACION	REHABILITACION
606	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	ENFETER SA	ATENCION DOMICILIARIA
607	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	ERGIOS LTDA	APT
608	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	ERGOSOURCING SAS - ASESORIAS Y PROYECTOS EN SALUD CIA LTDA	APT PARA DEFINICION DE ORIGEN
609	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	FERNANDO MENDEZ BUENAVENTURA	ESPECIALISTA FISIATRIA
610	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	FISOSALUD (FISIOTERAPIA SALUD OCUPACIONAL) S.A.S.	RHB INTEGRAL, MEDICINA LABORAL Y APT LOCAL
611	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	FUNDACION ABOOD SHAIQ	CLINICA NIVEL IV URGENCIAS UCI NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS - PERMITE GARANTIZAR COSTOS DE NUESTROS PROVEEDORES DE MATEIRAL



612	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	FUNDACION BIENESTAR AL INMIGRANTE TEMPORAL - FUNBITEM HOGAR DE PASO	HOGAR DE PASO
613	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	FUNDACION CARDIO-INFANTIL (INSTITUTO DE CARDIOLOGIA)	CLINICA NIVEL IV URGENCIAS SI DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
614	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	FUNDACION HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSE	CLINICA Y HOSPITAL
615	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	FUNDACION HOSPITAL SAN CARLOS	HOSPITAL NIVEL IV DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
616	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	FUNDACION NEUMOLOGICA COLOMBIANA	IPS ESPECIALIZADA EN NEUMOLOGIA
617	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	FUNDACION OFTALMOLOGICA NACIONAL "FUNDONAL"	CLINICA OFTALMOLOGICA - CONSULTA PRIORITARIA
618	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	FUNDACION OFTALMOLOGICA NACIONAL "FUNDONAL"	CLINICA OFTALMOLOGICA - CONSULTA PRIORITARIA
619	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	FUNDACION PARA EL DESARROLLO DE LAS CIENCIAS DE LA COMUNICACION SOCIAL FUNDEMOS	LABORATORIO CLINICO Y TERAPIA
620	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	FUNDACION SAINT	HOGAR DE PASO
621	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	FUNDACION SALUD BOSQUE-CLINICA UNIVERSITARIA EL BOSQUE	IPS
622	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	FUNDACION SANTA FE DE BOGOTA - CENTRO AMBULATORIO GUSTAVO ESCALLON CAICEDO	SERVICIOS AMBULATORIOS
623	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	FUNDACION TELETON	RHB
624	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	GARCIA PEREZ MEDICA Y COMPAÑIA SAS	IPS ESPECIALIZADA
625	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	GASES INDUSTRIALES DE COLOMBIA S.A. - CRYOGAS S.A.	ATENCION DOMICILIARIA
626	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	GLOBAL LIFE AMBULANCIAS LTDA	UCI
627	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	GLOBAL SAFE SALUD OCUPACIONAL	HOGAR DE PASO
628	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	GLOBAL SALUD SERVICE CTA - IPS	ATENCION DOMICILIARIA
629	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	GOOD PARTNERS & SERVICES SAS	IPS
630	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	GREEN BUTTON S.A.S.	SUMINISTRO DE MATERIALES PARA PACIENTES QUEMADOS E INSUMOS
631	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	HEALTH WORKERS S.A.S.	RHB
632	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	HOSPITAL DE SUBA	RHB NEUROLOGICA
633	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	HOSPITAL ENGATIVA ESE	IPS
634	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	HOSPITAL TUNJUELITO II NIVEL E.S.E	RHB INTEGRAL
635	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	HOSPITAL UNIVERSITARIO CLINICA SAN RAFAEL	HOSPITAL NIVEL III - IV URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
636	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA E. S. E.	HOSPITAL NIVEL III DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
637	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN IGNACIO	HOSPITAL NIVEL IV NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS Aceite para aceitar cierres articulaciones. Volumen x 50 ml

638	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	INGENIERIA Y SALUD LTDA -INGSALUD	APT, HIGIENE Y TOXICOLOGIA, RHB OCUPACIONAL, APT ERGONOMICOS
639	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	INNOVAR SALUD LTDA	ATENCION DOMICILIARIA
640	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	INSTITUTO DE ORTOPIEDIA INFANTIL ROOSEVELT	RHB
641	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA E.S.E.	CLINICA Y HOSPITAL
642	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
643	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	INVERSIONES ODONTOCENTRO LASER S.A.S	CLINICAS Y HOSPITALES
644	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	IPS ESCUELA COLOMBIANA DE REHABILITACION	RHB FUNCIONAL
645	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	IPS SER ASISTENCIA Y TRANSPORTE PARA DISCAPACITADOS S.A.S.	VIDA EVALUADORES
646	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	IRME LTDA.	ESPECIALISTA FISIATRIA Y ELECTRODIAGNOSTICO
647	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	IRME LTDA.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
648	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	ISABELA JARAMILLO CASTRILLON - LA FARMACIA HOMEOPATICA	DISTRINUIDOR MEDICAMENTOS HOMEOPATICOS
649	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	JAIRO ALBERTO ROMERO MORA	ESPECIALISTA ORTOPIEDIA
650	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	JANETH SUSANA QUINTERO	FISIOTERAPIA ESPECIALISTA EN RODILLA
651	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	JEANETTE ACEVEDO JOZAME-AUDIO BOSQUE	ESPECIALISTA AUDIOLOGIA Y FONOAUDIOLOGIA
652	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	JORGE CASTAÑEDA CAMACHO	MEDICO ESPECIALIZADO
653	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	JOSE HUMBERTO AMAYA NAVAS	ESPECIALISTA EN UROLOGIA
654	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	JOSE LUIS BURITICA BOHORQUEZ	MEDICO ESPECIALIZADO
655	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	JUAN MANUEL MACIAS GOMEZ	ESPECIALISTA ORTOPIEDIA
656	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	KAMEX INTERNATIONAL S.A.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
657	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	LABORATORIO CLINICO LA CAROLINA S.A	LABORATORIO CLINICO
658	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	LABORATORIO DE INVESTIGACION HORMONAL	MEDICINA LABORAL, LABORATORIO CLINICO NIVEL II Y APT
659	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	LABORATORIO DE ORTESIS Y PROTESIS GILETE Y CIA LTDA.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS, RHB
660	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	LINDE COLOMBIA S.A. (SERVICIO DE OXIGENO DOMICILIARIO) - AGA FANO FABRICA NACIONAL DE OXIGENO	OXIGENO DOMICILIARIO
661	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	LINK AND TRADE CONECTION CI LTDA LINK TRADE CI LTDA - LINK S.O SALUD OCUPACIONAL	MEDICINA LABORAL, FISIATRIA, ELECTRODIAGNOSTICO, APT ERGONOMICO Y PSICOSOCIAL
662	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	LUZ OMAIRA CARRERO NUÑEZ	FISIOTERAPEUTA ESPECIALISTA MANO Y FERULAS
663	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
664	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	MANUEL FRANCISCO SALAMANCA ARBELAEZ	ESPECIALISTA ORTOPIEDIA
665	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	MARIA LUCIA ORDOÑEZ RUEDA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO
666	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	MARTHA CECILIA SANCHEZ	TRANSPORTE ESPECIAL AMBULANCIAS BASICA Y MEDICALIZADA

667	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	MAURICIO ROZO FRANCO	PROFESIONAL ESPECIALIZADO
668	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	MCLARENS INVESTIGACIONES S.A.S. - GLOBAL CLAIMS SERVICES	MEDICINA ESPECIALISTA
669	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	MEDIREX S.A.S.	DISTRIBUIDOR INJERTOS
670	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	MOVILMEDICA DE COLOMBIA LTDA	TRASLADOS ASISTENCIALES BASICOS, MEDICALIZADOS Y ESPECIALIZADOS
671	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	NANCY OMAIRA FUENTES DAVILA MEDICO FISIATRA	ESPECIALISTA FISIATRIA + ELECTODIAGNOSTICO
672	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	NURY ASTRID PLAZA OSPINA	RHB
673	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	ORGANIZACIONES DE IMAGENOLOGIA COLOMBIANA OIC S.A.	IMAGENOLOGIA
674	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	ORL BOSQUE LTDA	RHB FUNCIONAL
675	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	ORTESIS Y PROTESIS TECNOLOGICAS DE COLOMBIA S.A.S. - ORTEC`COL	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
676	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	ORTHOHAND S.A.S.	REHABILITACION
677	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	ORTOMAC S.A.S	MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
678	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN EN SALUD E.U. - PRERESALUD	RHB FUNCIONAL
679	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	PSIQUEM S.A.S.	"ESPECIALISTA EN PSICOLOGIA Y REHABILITACION MENTAL
680	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	RAMON UBALDO FERREIRA MELO	INVESTIGADOR DE SINIESTROS
681	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	REHABILITACION INTEGRAL Y ERGONOMIA S.A.S-RYES S.A.S.	MEDICINA LABORAL, RHB OCUPACIONAL, APT ERGONOMICOS Y PSICOLABORALES, MEDICINA ALTERNATIVA, RHB Y ORIENTACION PROFESIONAL
682	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	REQPERA IPS S.A.S.	REHABILITACION
683	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	RESONANCIA MAGNETICA DE COLOMBIA LTDA	IMAGENOLOGIA
684	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	RESONANCIA MAGNETICA DEL COUNTRY S.A.	IMAGENOLOGIA
685	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	RODRIGO ALFONSO VARGAS LARA	ESPECIALISTA ORTOPEDIA HOMBRO Y CODO
686	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	SANDRA ROCIO RODRIGUEZ LESMES	AMBULATORIA
687	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	SERVICIO AEREO MEDICALIZADO Y FUNDAMENTAL SAS. MEDICALFLY	IMAGENOLOGIA II NIVEL
688	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	SERVIOFTALMOS S.A.	ESPECIALISTA OFTALMOLOGIA + APOYO DX
689	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	SISMEDICA LTDA	CLINICAS Y HOSPITALES
690	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	SOCIEDAD DE CIRUGIA DE BOGOTA - HOSPITAL DE SAN JOSE	CLINICA Y HOSPITAL
691	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	SOSALUD S.A.S.	MEDICINA LABORAL Y APT
692	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	SPINA S.A.	RHB DOLOR ESPECIALIZADO
693	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	SUSANA JOYA ALGARRA	SUMINISTRO DE INSUMOS
694	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	SYNAPSIS S.A.S. - FELIPE VILLEGAS SALAZAR	ESPECIALISTA EN PSIQUIATRIA, PSICOLOGIA Y NEUROPSICOLOGIA
695	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	T MEDICAL S.A.S.	TRANSPORTE ESPECIAL AMBULANCIAS POLIGONOS

696	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	TOTALIMPLANTES S.A.S.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA
697	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	TU CASA HOGAR DE PASO E.U.	HOGAR DE PASO
698	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	UMAF LIMITADA	REHABILITACION
699	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	UNIDAD ESPECIALIZADA EN ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA S.A.S	ESPECIALISTA ORTOPEDIA SUB ESPECIALISTA TOBILLO Y PIE
700	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	UNIDIAGNOSTICOS S.A.S	ESPECIALISTA TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEDIA. SUBESPECIALISTA CIRUGIA DE COLUMNA VERTEBRAL
701	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	VICTOR ELIAS ARRIETA MARIA	CLINICA NIVEL II
702	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	VICTOR MANUEL LONDOÑO RAMIREZ	ESPECIALISTA MEDICINA FISICA Y REHABILITACION, SALUD OCUPACIONAL
703	CUNDINAMAR CA	BOGOTA	VITALEM IPS SAS	HOSPITALIZACION DOMICILIARIA. PARA BOGOTRA Y MEDELLIN
704	CUNDINAMAR CA	CACHIPA Y	HOSPITAL PEDRO LEON SUAREZ DIAZ DE LA MESA	IPS
705	CUNDINAMAR CA	CAPELLA NIA	E.S.E HOSPITAL EL SALVADOR DE UBATE	IPS
706	CUNDINAMAR CA	CAQUEZA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
707	CUNDINAMAR CA	CAQUEZA	E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA	IPS
708	CUNDINAMAR CA	CARMEN DE CARUPA	E.S.E HOSPITAL HABACUC CALDERON - CARMEN DE CARUPA	CLINICAS Y HOSPITALES
709	CUNDINAMAR CA	CHIA	ANALIZAR LABORATORIO CLINICO AUTOMATIZADO LTDA	LABORATORIO CLINICO ESPECIALIZADO
710	CUNDINAMAR CA	CHIA	CLINICA UNIVERSIDAD DE LA SABANA (ANTES TELETON)	CLINICA NIVEL III
711	CUNDINAMAR CA	CHIA	E S E HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA	CLINICA Y HOSPITAL DEJA ENTRAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
712	CUNDINAMAR CA	CHIA	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
713	CUNDINAMAR CA	CHIA	IRME LTDA.	ESPECIALISTA FISIATRIA Y ELECTRODIAGNOSTICO
714	CUNDINAMAR CA	CHIA	LABORATORIO DE INVESTIGACION HORMONAL	MEDICINA LABORAL, LABORATORIO CLINICO NIVEL II Y APT
715	CUNDINAMAR CA	CHIA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
716	CUNDINAMAR CA	CHIA	NANCY OMAIRA FUENTES DAVILA MEDICO FISIATRA	ESPECIALISTA FISIATRIA + ELECTRODIAGNOSTICO
717	CUNDINAMAR CA	CHIA	SALUD FISICA INTEGRAL LTDA	RHB
718	CUNDINAMAR CA	CHOCONT A	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
719	CUNDINAMAR CA	COTA	FAMILY HOME CARE S.A.S.	ATENCION DOMICILIARIA EN SALUD
720	CUNDINAMAR CA	CUCUNUB A	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE SALUD CUCUNUBA	CLINICAS Y HOSPITALES
721	CUNDINAMAR CA	EL COLEGIO	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL COLEGIO	HOSPITAL NIVEL I ATENCION URGENCIAS 24 HORAS
722	CUNDINAMAR CA	FACATATI VA	CLINICA SANTA ANA LTDA	CLINICA NIVEL II URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
723	CUNDINAMAR CA	FACATATI VA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS

724	CUNDINAMAR CA	FACATATI VA	ELECTROFISIATRIA S.A.S.	ESPECIALISTA FISIATRIA Y ELECTRODIAGNOSTICO
725	CUNDINAMAR CA	FACATATI VA	EMMANUEL INSTITUTO DE REHABILITACION	REHABILITACION
726	CUNDINAMAR CA	FUNZA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
727	CUNDINAMAR CA	FUNZA	I.P.S. HUMANA VITAL S.A.S.	HOSPITAL NIVEL II NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
728	CUNDINAMAR CA	FUQUENE	E.S.E HOSPITAL EL SALVADOR DE UBATE	IPS
729	CUNDINAMAR CA	FUSAGAS UGA	CENTRO AUDIO PROTESICO S.A.S	IPS ESPECIALISTA AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
730	CUNDINAMAR CA	FUSAGAS UGA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
731	CUNDINAMAR CA	FUSAGAS UGA	ESE HOSPITAL SAN RAFAEL	IPS
732	CUNDINAMAR CA	FUSAGAS UGA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
733	CUNDINAMAR CA	FUSAGAS UGA	OTOCOL S.A.S	SUMINISTROS
734	CUNDINAMAR CA	FUSAGAS UGA	SOCIEDAD MEDICO QUIRURGICA NUESTRA SEÑORA DE BELEN DE FUSAGASUGA LTDA	CLINICA NIVEL II DE ATENCION. URGENCIAS. PERMITE EL INGRESO DE MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
735	CUNDINAMAR CA	GACHANC IPA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
736	CUNDINAMAR CA	GIRARDO T	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
737	CUNDINAMAR CA	GIRARDO T	CENTRO AUDIO PROTESICO S.A.S	IPS ESPECIALISTA AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
738	CUNDINAMAR CA	GIRARDO T	DIAGNOSTICOS E IMÁGENES S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III
739	CUNDINAMAR CA	GIRARDO T	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
740	CUNDINAMAR CA	GIRARDO T	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA E. S. E.	HOSPITAL NIVEL III DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
741	CUNDINAMAR CA	GIRARDO T	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A. - IDIME S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III Y LABORATORIO CLINICO
742	CUNDINAMAR CA	GIRARDO T	NUEVA CLINICA SAN SEBASTIAN MEDICOS ASOCIADOS S.A.	CLINICA NIVEL IV URGENCIAS 24 HORAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
743	CUNDINAMAR CA	GIRARDO T	OPTICAS ORSOVISION S.A.S.	ATENCION DOMICILIARIA
744	CUNDINAMAR CA	GIRARDO T	OPTICAS YAMPAL	ESPECIALISTA OPTOMETRIA Y SUMINISTRO DE LENTES
745	CUNDINAMAR CA	GIRARDO T	PROMOVER LTDA	TRANSPORTE ESPECIAL AMBULANCIAS Y ATENCION DOMICILIARIA
746	CUNDINAMAR CA	GIRARDO T	SERVIODONTO GIRARDOT E.U.	IPS NIVEL I ODONTOLOGIA
747	CUNDINAMAR CA	GIRARDO T	SOCIEDAD DE ESPECIALISTAS DE GIRARDOT SAS	CLINICA II NIVEL
748	CUNDINAMAR CA	GUACHET A	E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE DE GUACHETA	IPS
749	CUNDINAMAR CA	LA ESPERAN ZA	HOSPITAL PEDRO LEON SUAREZ DIAZ DE LA MESA	IPS
750	CUNDINAMAR CA	LA GRAN VIA	HOSPITAL PEDRO LEON SUAREZ DIAZ DE LA MESA	IPS
751	CUNDINAMAR CA	LA MESA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS

752	CUNDINAMAR CA	LA MESA	HOSPITAL PEDRO LEON SUAREZ DIAZ DE LA MESA	IPS
753	CUNDINAMAR CA	LA MESA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
754	CUNDINAMAR CA	LA PAZ	HOSPITAL PEDRO LEON SUAREZ DIAZ DE LA MESA	IPS
755	CUNDINAMAR CA	LA VEGA	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA E. S. E.	HOSPITAL NIVEL III DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
756	CUNDINAMAR CA	LENGUAZ AQUE	E.S.E HOSPITAL EL SALVADOR DE UBATE	IPS
757	CUNDINAMAR CA	MADRID	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
758	CUNDINAMAR CA	MADRID	ESE HOSPITAL SANTA MATILDE DE MADRID	IPS
759	CUNDINAMAR CA	MADRID	FUNDACION SANTA FE DE BOGOTA - CENTRO AMBULATORIO GUSTAVO ESCALLON CAICEDO	SERVICIOS AMBULATORIOS
760	CUNDINAMAR CA	MOSQUE RA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
761	CUNDINAMAR CA	MOSQUE RA	ESE MARIA AUXILIADORA MOSQUERA	HOSPITAL DE I NIVEL
762	CUNDINAMAR CA	MOSQUE RA	ESE MARIA AUXILIADORA MOSQUERA	HOSPITAL DE I NIVEL
763	CUNDINAMAR CA	NEMOCÓ N	ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL NEMOCON	IPS
764	CUNDINAMAR CA	PACHO	E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE PACHO	IPS
765	CUNDINAMAR CA	PAIME	E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE PACHO	IPS
766	CUNDINAMAR CA	PASUNCH A	E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE PACHO	IPS
767	CUNDINAMAR CA	PEÑA NEGRA	HOSPITAL PEDRO LEON SUAREZ DIAZ DE LA MESA	IPS
768	CUNDINAMAR CA	PUERTO SALGAR	E.S.E HOSPITAL DIOGENES TRONCOSO DE PUERTO SALGAR	IPS
769	CUNDINAMAR CA	RICAU RTE	ESE CENTRO DE SALUD RICAURTE	IPS
770	CUNDINAMAR CA	SAN ANTONIO DEL TEQUEN DAMA	E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DEL TEQUENDAMA	IPS
771	CUNDINAMAR CA	SAN JAVIER	HOSPITAL PEDRO LEON SUAREZ DIAZ DE LA MESA	IPS
772	CUNDINAMAR CA	SAN JOAQUIN	HOSPITAL PEDRO LEON SUAREZ DIAZ DE LA MESA	IPS
773	CUNDINAMAR CA	SASAIMA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
774	CUNDINAMAR CA	SESQUILE	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
775	CUNDINAMAR CA	SESQUILE	ESE HOSPITAL SAN ANTONIO	IPS
776	CUNDINAMAR CA	SESQUILE	UNIDAD MEDICO QUIRURGICA Y ODONTOLOGICA SANTA CAROLINA	IPS AMBULATORIA ESPECIALIZADA DEJA INGRESAR MATERIAL OSTEOSINTESIS
777	CUNDINAMAR CA	SEVILLA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
778	CUNDINAMAR CA	SIMIJACA	E.S.E HOSPITAL EL SALVADOR DE UBATE	IPS
779	CUNDINAMAR CA	SOACHA	AMBULANCIAS ANGELES AMIGOS LTDA	TRANSPORTE ESPECIAL AMBULANCIAS
780	CUNDINAMAR CA	SOACHA	APOYO TERAPEUTICO AMBA LTDA	RHB FUNCIONAL Y SERVICIOS DOMICILIARIOS

781	CUNDINAMAR CA	SOACHA	DIAGNOSTICOS E IMÁGENES S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III
782	CUNDINAMAR CA	SOACHA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
783	CUNDINAMAR CA	SOACHA	FUNDACION TELETON	RHB
784	CUNDINAMAR CA	SOACHA	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A. - IDIME S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III Y LABORATORIO CLINICO
785	CUNDINAMAR CA	SOACHA	UNION TEMPORAL HOSPITAL CARDIOVASCULAR DEL NIÑO DE CUNDINAMARCA	HOSPITAL NIVEL IV URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
786	CUNDINAMAR CA	SUESCA	UNIDAD MEDICO QUIRURGICA Y ODONTOLOGICA SANTA CAROLINA	IPS AMBULATORIA ESPECIALIZADA DEJA INGRESAR MATERIAL OSTEOSINTESIS
787	CUNDINAMAR CA	SUPATA	E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE PACHO	IPS
788	CUNDINAMAR CA	SUSA	E.S.E HOSPITAL EL SALVADOR DE UBATE	IPS
789	CUNDINAMAR CA	SUTATAUSA	E.S.E HOSPITAL EL SALVADOR DE UBATE	IPS
790	CUNDINAMAR CA	TABIO	E.S.E. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE TABIO	IPS
791	CUNDINAMAR CA	TAUSA	ESE CENTRO DE SALUD DE TAUSA	HOSPITAL DE I NIVEL
792	CUNDINAMAR CA	TENA	HOSPITAL PEDRO LEON SUAREZ DIAZ DE LA MESA	IPS
793	CUNDINAMAR CA	TENJO	E.S.E HOSPITAL SANTA ROSA	IPS
794	CUNDINAMAR CA	TOCAIMA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
795	CUNDINAMAR CA	TOCAIMA	HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA	HOSPITAL NIVEL 1
796	CUNDINAMAR CA	TOCANCI PA	UNIDAD MEDICO QUIRURGICA Y ODONTOLOGICA SANTA CAROLINA	IPS AMBULATORIA ESPECIALIZADA DEJA INGRESAR MATERIAL OSTEOSINTESIS
797	CUNDINAMAR CA	TOPAIPI	E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE PACHO	IPS
798	CUNDINAMAR CA	UBATE	CONSTANZA GONZALES SANCHEZ S.A.S.	SERVICIOS DE REHABILITACIÓN INTEGRAL
799	CUNDINAMAR CA	UBATE	E.S.E HOSPITAL EL SALVADOR DE UBATE	IPS
800	CUNDINAMAR CA	UBATE	PLANSALUD LTDA - CLINICA SAN LUIS IPS	IPS AMBULATORIA CONSULTA PRIORITARIA NO DEJA INGRESAR MATERIAL OSTEOSINTESIS
801	CUNDINAMAR CA	VERGARA	ESE HOSPITAL SANTA BARBARA DE VERGARA	IPS
802	CUNDINAMAR CA	VIANI	ESE MERCEDES TELLEZ DE PRADILLA HOSPITAL DE VIANI	IPS
803	CUNDINAMAR CA	VILLA GOMEZ	E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE PACHO	IPS
804	CUNDINAMAR CA	VILLETA	E.S.E. HOSPITAL SALAZAR DE VILLETA	HOSPITAL PRIMER NIVEL DE ATENCION CON URGENCIAS
805	CUNDINAMAR CA	VIOTA	E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE VIOTA	HOSPITAL
806	CUNDINAMAR CA	ZIPAQUIR A	APOYO TERAPEUTICO AMBA LTDA	RHB FUNCIONAL Y SERVICIOS DOMICILIARIOS
807	CUNDINAMAR CA	ZIPAQUIR A	CENTRO AUDIO PROTESICO S.A.S	IPS ESPECIALISTA AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
808	CUNDINAMAR CA	ZIPAQUIR A	CENTRO INTEGRAL PSICOTERAPEUTICO JAH RAFA	CLINICA AMBULATORIA
809	CUNDINAMAR CA	ZIPAQUIR A	DIAGNOSTICOS E IMÁGENES S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III

810	CUNDINAMAR CA	ZIPAQUIR A	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
811	CUNDINAMAR CA	ZIPAQUIR A	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA E. S. E.	HOSPITAL NIVEL III DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
812	CUNDINAMAR CA	ZIPAQUIR A	HOSPIUCIS S.A.	UCI
813	CUNDINAMAR CA	ZIPAQUIR A	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A. - IDIME S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III Y LABORATORIO CLINICO
814	CUNDINAMAR CA	ZIPAQUIR A	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
815	GUAJIRA	BARRANC AS	HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR	HOSPITAL NIVEL II NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
816	GUAJIRA	BARRANC AS	UMAF LIMITADA	REHABILITACION
817	GUAJIRA	DISTRAC CION	MARLA PATRICIA MEJIA CORZO	FISIOTERAPIA
818	GUAJIRA	FONSECA	CLINICA RIOHACHA SOCIEDAD MEDICA LTDA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
819	GUAJIRA	FONSECA	MARLA PATRICIA MEJIA CORZO	FISIOTERAPIA
820	GUAJIRA	FONSECA	YAMILETH LOTTMAN MARULANDA	SUMINISTRO MATERIAL OSTEOSINTESIS Y ORTESIS Y PROTESIS
821	GUAJIRA	MAICAO	ASOCIACION DE CABILDOS IPSI CLINICA WAYUU	CLINICA
822	GUAJIRA	MAICAO	CLINICA RIOHACHA SOCIEDAD MEDICA LTDA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
823	GUAJIRA	MAICAO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
824	GUAJIRA	MAICAO	E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO	HOSPITAL NIVEL IV URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
825	GUAJIRA	MAICAO	MARILUZ PERALTA LOPEZ - CENTRO DE FISIOTERAPIA Y ESTETICA CARIMAR	RHB INTEGRAL AMBULATORIA Y DOMICILIARIA
826	GUAJIRA	MAICAO	SOCIEDAD MEDICA CLINICA MAICAO S.A	CLINICA NIVEL III URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
827	GUAJIRA	MANAURE	CLINICA RIOHACHA SOCIEDAD MEDICA LTDA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
828	GUAJIRA	RIOHACH A	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
829	GUAJIRA	RIOHACH A	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA - COMFAMILIAR LA GUAJIRA	MEDICINA LABORAL Y APT
830	GUAJIRA	RIOHACH A	CARDIO LIVE IPS S.A.S	IPS
831	GUAJIRA	RIOHACH A	CENTRO DE DIAGNOSTICO DE ESPECIALISTAS LIMITADA CEDES LTDA	IPS ATENCION AMBULATORIA
832	GUAJIRA	RIOHACH A	CENTRO DE DIAGNOSTICO DE ESPECIALISTAS LIMITADA CEDES LTDA	IPS ATENCION AMBULATORIA
833	GUAJIRA	RIOHACH A	CENTRO DE RESONANCIA MAGNETICA DEL NORTE S.A.S. - RMN	SERVICIOS AMBULATORIOS
834	GUAJIRA	RIOHACH A	CLINICA RIOHACHA SOCIEDAD MEDICA LTDA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
835	GUAJIRA	RIOHACH A	COHOSPIMEDICAL STORE	ESPECIALISTA NEUROPSICOLOGIA
836	GUAJIRA	RIOHACH A	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS



837	GUAJIRA	RIOHACHA	FUNDACION OFTALMOLOGICA DEL CARIBE	CLINICA Y HOSPITALES
838	GUAJIRA	RIOHACHA	HERES SALUD LTDA	IPS AMBULATORIA AYUDA DX Y COMPLEMENTACION TX
839	GUAJIRA	RIOHACHA	IPS FISIOVITAL CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL LTDA	RHB FUNCIONAL
840	GUAJIRA	RIOHACHA	JUAN CARLOS TONCEL SOLANO	ESPECIALISTA ORTOPEDIA
841	GUAJIRA	RIOHACHA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
842	GUAJIRA	ROHACHA	UNIDAD MEDICA RADIOLOGICA DEL CARMEN LIMITADA	RADIOLOGIA
843	GUAJIRA	SAN JUAN DEL CESAR	CLINICA RIOHACHA SOCIEDAD MEDICA LTDA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
844	GUAJIRA	SAN JUAN DEL CESAR	CLINICA SOMEDA	CLINICA Y HOSPITAL
845	GUAJIRA	SAN JUAN DEL CESAR	MARIA ROSA ZUCHINI GONZALEZ	CLINICA NIVEL II AMBULATORIA
846	GUAJIRA	SAN JUAN DEL CESAR	ZAGETH LOPEZ DUARTE	FISIOTERAPIA
847	GUAJIRA	URIBIA	CLINICA RIOHACHA SOCIEDAD MEDICA LTDA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
848	GUAJIRA	URIBIA	IPS PALAIMA	CLINICAS CON URGENCIAS HOSPITALARIAS
849	GUAJIRA	VILLANUEVA	CLINICA RIOHACHA SOCIEDAD MEDICA LTDA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
850	GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	HOSPITAL
851	GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	INVERSIONES MEREZ CIA LTDA-GAMMA IPS	CLINICAS Y HOSPITALES
852	GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	JD ODONTOMEDIC IPS EU	IPS NIVEL I DE ATENCION
853	HUILA	CAMPOAL EGRE	SUPERAR EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO	RHB
854	HUILA	LA PLATA	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	HOSPITAL I NIVEL
855	HUILA	NEIVA	ADRIANA ZAMORA SUAREZ	ESPECIALISTA TOXICOLOGA
856	HUILA	NEIVA	AMERICAN ORTHOPEDICS LOZANO Y CIA S.A.S.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
857	HUILA	NEIVA	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
858	HUILA	NEIVA	CENTRO AUDIO PROTESICO S.A.S	IPS ESPECIALISTA AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
859	HUILA	NEIVA	CENTRO DE TERAPIAS IPS Y CIA LTDA	CLINICA AMBULATORIA
860	HUILA	NEIVA	CIFEL S.A.S.	RHB INTEGRAL, FISIATRIA, APT, MEDICINA LABORAL
861	HUILA	NEIVA	CLINICA BELO HORIZONTE LTDA.	IPS
862	HUILA	NEIVA	CLINICA MEDILASER S.A.	CLINICA NIVEL IV NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
863	HUILA	NEIVA	CTA REHABILITAMOS	ATENCION AMBULATORIA

864	HUILA	NEIVA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
865	HUILA	NEIVA	E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	CLINICA Y HOSPITAL
866	HUILA	NEIVA	FUNDACION JULITA BARROS DE UCROS - CLINICA DE LA MADRE Y EL NIÑO	CLINICA CONSULTA PRIORITARIA Y LABORATORIO Y CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA
867	HUILA	NEIVA	HEALTH WORKERS S.A.S.	RHB
868	HUILA	NEIVA	IMAGENOLOGIA MEDICA DEL HUILA LTDA	IMAGENOLOGIA, ECOCARDIOGRAFIA, RX, MAMOGRAFIA
869	HUILA	NEIVA	JAIRO WILCHES GARAY-ALMACEN ORTOPEDICO OLAYA	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
870	HUILA	NEIVA	LABORATORIO DE ORTESIS Y PROTESIS GILETE Y CIA LTDA.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS, RHB
871	HUILA	NEIVA	LINDE COLOMBIA S.A. (SERVICIO DE OXIGENO DOMICILIARIO) - AGA FANO FABRICA NACIONAL DE OXIGENO	OXIGENO DOMICILIARIO
872	HUILA	NEIVA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
873	HUILA	NEIVA	MICRODIAG LTDA LABORATORIO ESPECIALIZADO	CLINICA Y HOSPITALES
874	HUILA	NEIVA	OPTICAS ORSOVISION S.A.S.	ATENCION DOMICILIARIA
875	HUILA	NEIVA	OPTILAGO UNO S.A.S.	ESPECIALISTA OPTOMETRIA Y SUMINISTRO DE LENTES
876	HUILA	NEIVA	ORGANIZACIONES DE IMAGENOLOGIA COLOMBIANA OIC S.A.	IMAGENOLOGIA
877	HUILA	NEIVA	OSTEOMEDIC - ISRAEL JARAMILLO BERNAL	SUMINISTRO MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
878	HUILA	NEIVA	OTOCOL S.A.S	SUMINISTROS
879	HUILA	NEIVA	RAUL DARIO RODRIGUEZ ALVIRA	ESPECIALISTA ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA
880	HUILA	NEIVA	SOULMEDICAL LTDA ATENCION ACCIDENTE DE RIESGO BIOLÓGICO (ANTES METLIFE)	SEGUIMIENTO ACCIDENTES RIESGO BIOLÓGICO NACIONAL
881	HUILA	NEIVA	UNIDAD CARDIOLOGICA Y PERINATAL DEL HUILA LTDA	IMAGENOLOGIA, ECOCARDIOGRAFIA
882	HUILA	NEIVA	UNITERAPIAS J.A.G. S.A.S.	REHABILITACION FUNCIONAL
883	HUILA	PITALITO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
884	HUILA	PITALITO	EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO MEDITERAPIAS PITALITO	RHB
885	HUILA	PITALITO	ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO	CLINICA Y HOSPITAL
886	HUILA	PITALITO	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
887	MAGDALENA	ALGARROBO	PALMA SALUD I.P.S. LTDA	ATENCION AMBULATORIA
888	MAGDALENA	CIENAGA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
889	MAGDALENA	EL BANCO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
890	MAGDALENA	EL RETEN	PALMA SALUD I.P.S. LTDA	ATENCION AMBULATORIA
891	MAGDALENA	FUNDACION	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
892	MAGDALENA	PIVIJAI	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
893	MAGDALENA	SANTA MARTA	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
894	MAGDALENA	SANTA MARTA	CARDIOSALUD LTDA	ESPECIALISTAS EN CARDIOLOGIA
895	MAGDALENA	SANTA MARTA	CENTRO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS SANTA MARTA EU	IMAGENOLOGIA NIVEL III
896	MAGDALENA	SANTA MARTA	CLINICA LA MILAGROSA S.A.	CLINICA NIVEL IV DEJA INGRESO MATERIAL DE OSTEOSINTESIS

897	MAGDALENA	SANTA MARTA	COMPAÑÍA COLOMBIANA DE SALUD COLSALUD S.A. - CLINICA MAR CARIBE	CLINICA Y HOSPITAL
898	MAGDALENA	SANTA MARTA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
899	MAGDALENA	SANTA MARTA	FRANCISCO JAVIER MAZENETT GARRIDO	IPS AMBULATORIA AYUDA DX Y COMPLEMENTACION TX
900	MAGDALENA	SANTA MARTA	FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA - INSTITUTO DEL CORAZON FLORIDABLANCA	RHB FUNCIONAL Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS
901	MAGDALENA	SANTA MARTA	FUNDACION SANAR KINESIS	HOSPITAL NIVEL IV NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
902	MAGDALENA	SANTA MARTA	HEALTH WORKERS S.A.S.	RHB
903	MAGDALENA	SANTA MARTA	HERES SALUD LTDA	IPS AMBULATORIA AYUDA DX Y COMPLEMENTACION TX
904	MAGDALENA	SANTA MARTA	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
905	MAGDALENA	SANTA MARTA	LUZ HELENA MALAGON TRAVECEDO	FISIOTERAPIA
906	MAGDALENA	SANTA MARTA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
907	MAGDALENA	SANTA MARTA	MEDICAL CARE GLOBAL - SERVICIOS DOMICILIARIOS	SERVICIOS DOMICILIARIOS
908	MAGDALENA	SANTA MARTA	OTOCOL S.A.S	SUMINISTROS
909	MAGDALENA	SANTA MARTA	SERVICIOS MEDICO QUIRURGICOS S.A.S.	IPS CLINICA DE HERIDAS- DOMICILIARIO
910	MAGDALENA	SANTA MARTA	SERVICIOS MEDICOS OLIMPUS I.P.S. LTDA	IPS
911	MAGDALENA	SANTA MARTA	SOCIEDAD MEDICA DE SANTA MARTA LTDA - SOMESA CLINICA EL PRADO	CLINICA Y HOSPITAL
912	MAGDALENA	SANTA MARTA	SOULMEDICAL LTDA ATENCION ACCIDENTE DE RIESGO BIOLÓGICO (ANTES METLIFE)	SEGUIMIENTO ACCIDENTES RIESGO BIOLÓGICO NACIONAL
913	MAGDALENA	SANTA MARTA	SURGI-FAST S.A.	CLINICA AMBULATORIA CON CONSULTA PRIORITARIA DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
914	MAGDALENA	SANTA MARTA	TRAUMATOLOGOS ORTOPEDISTAS ASOCIADOS LTDA	ESPECIALISTA ORTOPEDIA
915	MAGDALENA	SANTA MARTHA	LABORATORIO DE ORTESIS Y PROTESIS GILETE Y CIA LTDA.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS, RHB
916	MAGDALENA	ZONA BANANER A	PALMA SALUD I.P.S. LTDA	ATENCION AMBULATORIA
917	META	ACACIAS	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
918	META	ACACIAS	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
919	META	ACACIAS	SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES DE SALUD LTDA - CLINICA SERVIMEDICOS	IPS ESPECIALISTA VISUAL
920	META	FUENTE DE ORO	SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES DE SALUD LTDA - CLINICA SERVIMEDICOS	IPS ESPECIALISTA VISUAL
921	META	GRANADA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
922	META	GRANADA	SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES DE SALUD LTDA - CLINICA SERVIMEDICOS	IPS ESPECIALISTA VISUAL
923	META	GUAMAL	SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES DE SALUD LTDA - CLINICA SERVIMEDICOS	IPS ESPECIALISTA VISUAL
924	META	LA MACAREN A	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
925	META	LEJANIAS	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS

926	META	MAPIRIPAN	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
927	META	MESETAS	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
928	META	PUERTO CONCORDIA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
929	META	PUERTO GAITAN	SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES DE SALUD LTDA - CLINICA SERVIMEDICOS	IPS ESPECIALISTA VISUAL
930	META	PUERTO LOPEZ	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
931	META	PUERTO LOPEZ	HOSPITAL LOCAL DE PUERTO LOPEZ E.S.E.	IPS
932	META	PUERTO LOPEZ	SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES DE SALUD LTDA - CLINICA SERVIMEDICOS	IPS ESPECIALISTA VISUAL
933	META	RESTREPO	SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES DE SALUD LTDA - CLINICA SERVIMEDICOS	IPS ESPECIALISTA VISUAL
934	META	SAN MARTIN	HOSPITAL LOCAL DE SAN MARTIN	HOSPITAL NIVEL IV URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
935	META	SAN MARTIN	SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES DE SALUD LTDA - CLINICA SERVIMEDICOS	IPS ESPECIALISTA VISUAL
936	META	VILLAVICENCIO	AMBULANCIAS DEL LLANO EU	AMBULANCIAS
937	META	VILLAVICENCIO	AMERICAN ORTHOPEDICS LOZANO Y CIA S.A.S.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
938	META	VILLAVICENCIO	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
939	META	VILLAVICENCIO	CLINICA MARTHA S.A. SOCIEDAD DE ESPECIALISTAS	IPS
940	META	VILLAVICENCIO	CORPORACION CLINICA UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA	CLINICA Y HOSPITAL
941	META	VILLAVICENCIO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
942	META	VILLAVICENCIO	HEALTH CARE & OCCUPATIONAL SECURITY SAS	IPS AMBULATORIA NIVEL I, CONSULTA PRIORITARIA MEDICINA LABORAL, APT
943	META	VILLAVICENCIO	HEALTH WORKERS S.A.S.	RHB
944	META	VILLAVICENCIO	INVERSIONES CLINICA DEL META S.A.	CLINICA NIVEL IV URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
945	META	VILLAVICENCIO	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
946	META	VILLAVICENCIO	INVERSIONES MEREZ CIA LTDA-GAMMA IPS	CLINICAS Y HOSPITALES
947	META	VILLAVICENCIO	LABORATORIO DE ORTESIS Y PROTESIS GILETE Y CIA LTDA.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS, RHB
948	META	VILLAVICENCIO	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
949	META	VILLAVICENCIO	MEDICOOP IPS LTDA	RHB
950	META	VILLAVICENCIO	MEDIREX S.A.S.	DISTRIBUIDOR INJERTOS
951	META	VILLAVICENCIO	ORTOFISICA DE COLOMBIA	HOSPITAL NIVEL II URGENCIAS
952	META	VILLAVICENCIO	OTOCOL S.A.S	SUMINISTROS
953	META	VILLAVICENCIO	REHABILITACION MEDICA INTEGRAL LTDA - R.I. LTDA	RHB
954	META	VILLAVICENCIO	SALUD HOGAR DEL LLANO LTDA	HOGAR DE PASO
955	META	VILLAVICENCIO	SERGIO BOCANEGRA NAVIA	MEDICO ESPECIALIZADO

956	META	VILLAVICENCIO	SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES DE SALUD LTDA - CLINICA SERVIMEDICOS	IPS ESPECIALISTA VISUAL
957	NARIÑO	ANCUYA	ESE CENTRO DE SALUD ANCUYA	IPS
958	NARIÑO	BUESACO	ESE VIRGEN DE LOURDES	IPS
959	NARIÑO	CHACHAGUÍ	ESE NUESTRA SEÑORA DE FATIMA	IPS
960	NARIÑO	CONSACA	CENTRO DE SALUD CONSACA ESE	IPS
961	NARIÑO	CONTADERO	CENTRO DE SALUD SAGRADO CORAZON DE JESUS ESE	IPS
962	NARIÑO	CORDOBA	CENTRO DE SALUD SAN BARTOLOME DE CORDOBA E.S.E	IPS
963	NARIÑO	CUASPUD	CENTRO DE SALUD CUASPUD CARLOSAMA	IPS
964	NARIÑO	GUAITARILLA	CENTRO HOSPITAL GUAITARILLA ESE	IPS
965	NARIÑO	IPIALES	FUNDANE - FUNDACION DE HABILITACION Y REHABILITACION INTEGRAL DEL NIÑO ESPECIAL PROVINCIA DE OBANDO	SERVICIOS DE REHABILITACIÓN
966	NARIÑO	IPIALES	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	CLINICA NIVEL III - IV URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
967	NARIÑO	IPIALES	UNIDAD MEDICA SOCIEDAD LTDA - IPS UNIDAD MEDICA	ATENCION AMBULATORIA
968	NARIÑO	LA CRUZ	HOSPITAL EL BUEN SAMARITANO ESE	IPS
969	NARIÑO	OSPINA	CENTRO DE SALUD SAN MIGUEL ARCANGEL DE OSPINA ESE	IPS
970	NARIÑO	PASTO	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
971	NARIÑO	PASTO	CENTRO AUDIO PROTESICO S.A.S	IPS ESPECIALISTA AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
972	NARIÑO	PASTO	CENTRO DE APOYO TERAPEUTICO REHABILITAR LTDA	RHB
973	NARIÑO	PASTO	CENTRO ORTOPEDICO DE NARIÑO	RHB FUNCIONAL
974	NARIÑO	PASTO	CLINICA NUESTRA SEÑORA DE FATIMA S.A.	CLINICA NIVEL IV URGENCIAS 24 HORAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
975	NARIÑO	PASTO	CLINICA OFTALMOLOGICA UNIGARRO	LABORATORIO CLINICO
976	NARIÑO	PASTO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
977	NARIÑO	PASTO	FUNDACION HOSPITAL SAN PEDRO	RHB FUNCIONAL + FISIATRIA
978	NARIÑO	PASTO	HEALTH WORKERS S.A.S.	RHB
979	NARIÑO	PASTO	HEALTH WORKERS S.A.S.	RHB
980	NARIÑO	PASTO	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	CLINICAS Y HOSPITALES
981	NARIÑO	PASTO	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
982	NARIÑO	PASTO	INGRID NANCY UNIGARRO ORTIZ - UNIOPTICA UNIGARRO	optometría
983	NARIÑO	PASTO	IPS KINESIS SAS	CLINICA NIVEL III URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
984	NARIÑO	PASTO	IVAN FERNANDO BECERRA CORAL	LABORATORIO CLINICO, BACTERIOLOGIA, EXAMINADOR VIDA
985	NARIÑO	PASTO	JUAN ALBERTO CERON BENAVIDES - CARDIO INTEGRAL	ESPECIALISTA EN CARDIOLOGIA
986	NARIÑO	PASTO	LABORATORIO DE ORTESIS Y PROTESIS GILETE Y CIA LTDA.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS, RHB
987	NARIÑO	PASTO	LABORATORIO HORMONAL DE NARIÑO SAS - HORMOLAB	ESPECIALISTA OPTOMETRIA Y SUMINISTRO DE LENTES
988	NARIÑO	PASTO	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA

989	NARIÑO	PASTO	MARIA BEATRIZ UGARTE LIZARAZO - OPTICA MODERNA	ESPECIALISTA OPTOMETRIA
990	NARIÑO	PASTO	MARIA ESTHER CEBALLOS ROSERO	MEDICO ESPECIALIZADO
991	NARIÑO	PASTO	MEDINUCLEAR	IMAGENOLOGIA NIVEL III
992	NARIÑO	PASTO	ORTESIS Y PROTESIS TECNOLOGICAS DE COLOMBIA S.A.S. - ORTEC`COL	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
993	NARIÑO	PASTO	ORTOPEDICA SAN CARLOS DE COLOMBIA- LORENA PATRICIA ARIAS PATIÑO	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
994	NARIÑO	PASTO	PALERMO IMAGEN LTDA	CLINICA ESPECIALISTA NEUROLOGIA Y NEUROCIURGIA - DOLOR
995	NARIÑO	PASTO	PROFESALUD CTA	ATENCION DOMICILIARIA
996	NARIÑO	PASTO	SER SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN REHABILITACION	RHB FUNCIONAL
997	NARIÑO	PASTO	SOULMEDICAL LTDA ATENCION ACCIDENTE DE RIESGO BIOLÓGICO (ANTES METLIFE)	SEGUIMIENTO ACCIDENTES RIESGO BIOLÓGICO NACIONAL
998	NARIÑO	POTOSÍ	ESE CENTRO HOSPITAL LUIS ANTONIO MONTERO POTOSI	IPS
999	NARIÑO	PUERRES	CENTRO DE SALUD PUERRES ESE	IPS
1000	NARIÑO	PUPIALES	CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA	IPS
1001	NARIÑO	SAN LORENZO	CENTRO DE SALUD SAN LORENZO ESE	IPS
1002	NARIÑO	SANDONA	HOSPITAL CLARITA SANTOS E.S.E	IPS
1003	NARIÑO	TAMINANGO	CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA	IPS
1004	NARIÑO	TANGUA	CENTRO DE SALUD HERMES ANDRADE MEJIA E.S.E DE TANGUA NARIÑO	IPS
1005	NARIÑO	TUMACO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1006	NARIÑO	TUMACO	ESE CENTRO HOSPITAL DIVINO NIÑO DE TUMACO	CLINICAS Y HOSPITALES
1007	NARIÑO	TUMACO	FRANCISCO RAFAEL ORTIZ BENITEZ - IPS AUDIOVOZ TUMACO	RHB FUNCIONAL
1008	NARIÑO	TUMACO	ORTOPEDICA SAN CARLOS DE COLOMBIA- LORENA PATRICIA ARIAS PATIÑO	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
1009	NARIÑO	TUMACO	RADIOLOGOS ASOCIADOS DEL PACIFICO LTDA-IPS	IMAGENOLOGIA
1010	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	DIPROMEDICOS S.A.S.	SUMINISTRO MATERIAL OSTEOSINTESIS
1011	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	AGESO LTDA ASESORIAS EN GERENCIA Y SALUD OCUPACIONAL	ESPECIALISTA OPTOMETRIA Y SUMINISTRO DE LENTES
1012	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	ALARCON PREVENIR SALUD OCUPACIONAL - PREVENIR SO LTDA	SERVICIO SALUD OCUPACIONAL
1013	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	ALIADOS EN SALUD SA	IPS AMBULATORIA
1014	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	ALIADOS EN SALUD SA	IPS AMBULATORIA
1015	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
1016	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	CLINICA NORTE S.A	CLINICA NIVEL III DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1017	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	CLINICA OFTALMOLOGICA PEÑARANDA LTDA.	CLINICA AMBULATORIA OFTALMOLOGIA URGENCIAS EN HORARIO CONSULTA EXTERNA
1018	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	CLINICA SANTA ANA S.A.	CLINICA NIVEL III URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS - SOCIO ESTRATEGICO
1019	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	CLINICA STELLA SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD MENTAL	CLINICA AMBULATORIA PSIQUIATRIA

1020	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE MEDICOS ESPECIALIZADOS EN NEUROLOGIA, NEUROCIROLOGIA Y AFINES LTDA. CONEURO S.A.S.	CLINICA AMBULATORIA
1021	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	DIMED DISTRIBUCIONES MEDICAS DEL ORIENTE S.A.S.	SUMINISTRO MATERIAL OSTEOSINTESIS
1022	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1023	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACION CARDIONEUMUSCULAR DEL NORTE DE SANTANDER	RHB FUNCIONAL, ORTESIS Y PROTESIS
1024	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ	CLINICA Y HOSPITAL
1025	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	FUNDACION INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD UNIVERSIDAD DE PAMPLONA	Clínicas y hospitales
1026	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	I.P.S. SANTA CATALINA DE HERIDAS Y OSTIOMIAS S.A.S.	IPS NIVEL I
1027	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A. - IDIME S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III Y LABORATORIO CLINICO
1028	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1029	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	MEDICUC IPS E.U.	ATENCION DOMICILIARIA
1030	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NORTRAUMA S.A.- NORTESANTANDEREANA DE ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	ESPECIALISTA ORTOPEDIA
1031	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	OPTIVISION-RAMIREZ MONTOYA YANETH OLIVA	RHB FUNCIONAL
1032	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	PROFESIONALES PARA LA REHABILITACION PROFESIONAL EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS EN SALUD OCUPACIONAL S.A.S - PRP	SERVICIOS DE REHABILITACIÓN
1033	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	SERVICIO DE ASISTENCIA MEDICA INMEDIATA	CLINICA ESPECIALISTA VISION
1034	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	SOCIEDAD DE OFTALMOLOGIA Y CIRUGIA PLASTICA DE CUCUTA S.A. - CLINICA DE OFTALMOLOGIA SAN DIEGO	ESPECIALIDAD OFTALMOLOGIA Y OPTOMETRIA.
1035	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	SOMEFYR LTDA	URGENCIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS
1036	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	UNION TEMPORAL CONTACTO-MEDISAMANES UT	CLINICA AMBULATORIA CON O SIN URGENCIAS
1037	NORTE DE SANTANDER	HACARI	ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES	HOSPITAL NIVEL II
1038	NORTE DE SANTANDER	LOS PATIOS	ESE HOSPITAL LOCAL LOS PATIOS	HOSPITAL
1039	NORTE DE SANTANDER	MALAGA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1040	NORTE DE SANTANDER	OCAÑA	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
1041	NORTE DE SANTANDER	OCAÑA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1042	NORTE DE SANTANDER	OCAÑA	ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES	HOSPITAL NIVEL II
1043	NORTE DE SANTANDER	OCAÑA	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA
1044	NORTE DE SANTANDER	PAMPLONA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1045	NORTE DE SANTANDER	PAMPLONA	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A. - IDIME S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III Y LABORATORIO CLINICO

1046	NORTE DE SANTANDER	SAN CALIXTO	ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES	HOSPITAL NIVEL II
1047	NORTE DE SANTANDER	TEORAMA	ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES	HOSPITAL NIVEL II
1048	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	MARINO ALBERTO VARGAS GELVIS	MEDICO ESPECIALIZADO
1049	PUTUMAYO	MOCOA	CENTRO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS TERCER MILENIO LTDA - CENDIDTER	IMAGENOLOGIA NIVEL II Y LABORATORIO CLINICO
1050	PUTUMAYO	MOCOA	DIAGNOSTICOS E.U.	CLINICA AMBULATORIA NIVEL III CONSULTA PRIORITARIA DE 7 A 8. DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1051	PUTUMAYO	MOCOA	E.S.E. HOSPITAL JOSE MARIA HERNANDEZ	CLINICA Y HOSPITAL
1052	PUTUMAYO	MOCOA	IPS REHABILITAR DEL PUTUMAYO LTDA	CLINICA NIVEL II DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1053	PUTUMAYO	ORITO	FONOCLINIC I.P.S. E.U.	IPS NIVEL I Y RHB
1054	PUTUMAYO	PUERTO ASIS	CLINICA DE LA AMAZONIA IPS LTDA	CLINICA NIVEL II CONSULTA PRIORITARIA DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1055	QUINDIO	ARMENIA	ANGELA PATRICIA SERNA GALLEGO	ESPECIALISTA EN AUDIOLOGIA
1056	QUINDIO	ARMENIA	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
1057	QUINDIO	ARMENIA	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO SECCIONAL QUINDIO - CLINICA LA SAGRADA FAMILIA	CLINICA Y HOSPITAL
1058	QUINDIO	ARMENIA	CASA ORTOPEDICA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1059	QUINDIO	ARMENIA	CDC CENTRO DE DIAGNOSTICO CLINICO S.A.S	ESPECIALISTA NEUROLOGIA
1060	QUINDIO	ARMENIA	CENTRO AUDIO PROTESICO S.A.S	IPS ESPECIALISTA AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
1061	QUINDIO	ARMENIA	CENTRO DE ALTA TECNOLOGIA DIAG DEL EJE CAFETERO S.A CEDICAF	CLINICA AMBULATORIA NIVEL II
1062	QUINDIO	ARMENIA	CENTRO DE FRACTURAS S.A.	CLINICA NIVEL II URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1063	QUINDIO	ARMENIA	CENTRO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION RECUPERAR S.A. I.P.S	RHB
1064	QUINDIO	ARMENIA	CENTRO INTEGRAL DE SALUD Y REHABILITACION I.P.S. S.A.S.-CISAR	ATENCION AMBULATORIA, ATENCION DOMICILIARIA, RHB
1065	QUINDIO	ARMENIA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1066	QUINDIO	ARMENIA	DUMIAN MEDICAL S.A.S CLINICA DEL CAFE DE ARMENIA	CLINICA Y HOSPITAL
1067	QUINDIO	ARMENIA	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL UNIVERSITARIO DEL QUINDIO SAN JUAN DE DIOS	IPS
1068	QUINDIO	ARMENIA	ESTUDIOS OFTALMOLOGICOS S.A.S.	IPS ESPECIALISTA OFTALMOLOGIA
1069	QUINDIO	ARMENIA	FUNDACION ALEJANDRO LONDOÑO	IMAGENOLOGIA Y CARDIOLOGIA DIAGNOSTICA MEDICINA NUCLEAR
1070	QUINDIO	ARMENIA	INSTITUTO ESPECIALIZADO EN SALUD MENTAL LTDA "CLINICA EL PRADO"	CLINICA PSIQUIATRICA
1071	QUINDIO	ARMENIA	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.-DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1072	QUINDIO	ARMENIA	JAIME ALBERTO TORO CACERES	ESPECIALISTA OFTALMOLOGIA
1073	QUINDIO	ARMENIA	JORGE IVAN MESA NIÑO	ESPECIALISTA EN ORTOPEdia Y TRAUMATOLOGIA



1074	QUINDIO	ARMENIA	LUIS EDUARDO GOMEZ SABOGAL	ESPECIALISTA FISIATRIA Y ELECTROMIOGRAFIA
1075	QUINDIO	ARMENIA	LUZ HELENA ARANGO ARISTIZABAL	RHB FISICA
1076	QUINDIO	ARMENIA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1077	QUINDIO	ARMENIA	MARELVI ALEIDA FIGUERA CISNEROS	ESPECIALISTA FISIOTERAPIA
1078	QUINDIO	ARMENIA	MEDISERVICIOS S.A.-CLINICA DEL PARQUE	IPS NIVEL II
1079	QUINDIO	ARMENIA	MONICA LOPEZ DE MESA NICHOLLS - CENTRO AUDIOLOGICO DEL QUINDIO	ESPECIALISTA EN AUDIOLOGIA
1080	QUINDIO	ARMENIA	ORTOPEDICA SAN CARLOS DE COLOMBIA- LORENA PATRICIA ARIAS PATIÑO	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
1081	QUINDIO	ARMENIA	PARAMEDICOS S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III
1082	QUINDIO	ARMENIA	PARAMEDICOS S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III
1083	QUINDIO	ARMENIA	RAUL ALFREDO GARCIA ACOSTA	ESPECIALISTA NEUROPSICOLOGIA CLINICA
1084	QUINDIO	ARMENIA	RED SALUD ARMENIA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E.	IPS SERVICIOS AMBULATORIOS
1085	QUINDIO	ARMENIA	ROBERTO JAIRO MEJIA VELASQUEZ	ESPECIALISTA TERAPIA NEURAL Y HOMOTOXICOLOGIA
1086	QUINDIO	ARMENIA	SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD AMBULATORIOS S.A.S - SEISA	ATENCION DOMICILIARIA
1087	QUINDIO	CALARCA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1088	QUINDIO	QUIMBAY A	E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS DE QUIMBAYA	HOSPITAL GENERAL DE PRIMER NIVEL DE ATENCION
1089	QUINDIO	ARMENIA	CUIDARTE TU SALUD S.A.S.	RHB INTEGRAL, ATENCION DOMICILIARIA CUBRIMIENTO MANIZALES
1090	RISARALDA	DOSQUEB RADAS	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1091	RISARALDA	DOSQUEB RADAS	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A. - IDIME S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III Y LABORATORIO CLINICO
1092	RISARALDA	DOSQUEB RADAS	LABORATORIO CLINICO METROPOLITANO	LABORATORIO CLINICO NIVEL III
1093	RISARALDA	DOSQUEB RADAS	LINDE COLOMBIA S.A. (SERVICIO DE OXIGENO DOMICILIARIO) - AGA FANO FABRICA NACIONAL DE OXIGENO	OXIGENO DOMICILIARIO
1094	RISARALDA	LA VIRGINIA	KINETIKA REHABILITACION DEL MOVIMIENTO LTDA	RHB FUNCIONAL + ATENCION DOMICILIARIA
1095	RISARALDA	PEREIRA	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
1096	RISARALDA	PEREIRA	BIO QUALITY SALUD S.A.S.	Ortopedista especialista en pie ( podólogo)
1097	RISARALDA	PEREIRA	CASA ORTOPEDICA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1098	RISARALDA	PEREIRA	CENTRO DE ALTA TECNOLOGIA DIAG DEL EJE CAFETERO S.A CEDICAF	CLINICA AMBULATORIA NIVEL II
1099	RISARALDA	PEREIRA	CENTRO DE MEDICINA NUCLEAR DE PEREIRA	ATENCION AMBULATORIA ESPECIALIZADA E IMAGENOLOGIA
1100	RISARALDA	PEREIRA	CENTRO DE RESONANCIA MAGNETICA ESPECIALIZADA PEREIRA S.A.S.	RESONANCIA MAGNETICA
1101	RISARALDA	PEREIRA	CLAUDIA PATRICIA ZAPATA ANGEL	ESPECIALISTA PSIQUIATRIA
1102	RISARALDA	PEREIRA	CLINICA DE DOLOR DEL EJE CAFETERO S.A.S	RHB FUNCIONAL
1103	RISARALDA	PEREIRA	CLINICA DE FRACTURAS LTDA	RHB
1104	RISARALDA	PEREIRA	CLINICA FRACTURAS Y FRACTURAS LTDA	CLINICA NIVEL II AMBULATORIA NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS

1105	RISARALDA	PEREIRA	CLINICA LOS ROSALES S.A.	CLINICA NIVEL III-IV ATENCION URGENCIAS 24 HORAS
1106	RISARALDA	PEREIRA	CLINICA MARAÑON S.A.S	CLINICA NIVEL II DE ATENCION
1107	RISARALDA	PEREIRA	CORPOMEDICA S.A	SUMINISTRO MATERIAL DE OSTEOSINTESIS CENTRO Y SUR DEL PAIS
1108	RISARALDA	PEREIRA	CUIDARTE TU SALUD S.A.S.	RHB INTEGRAL, ATENCION DOMICILIARIA CUBRIMIENTO MANIZALES
1109	RISARALDA	PEREIRA	DIAGNOSTICO VITAL S.A.S	IMAGENOLOGIA, LABORATORIO CLINICO
1110	RISARALDA	PEREIRA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1111	RISARALDA	PEREIRA	DUMIAN MEDICAL S.A.S UCI PINARES	CLINICA Y HOSPITAL
1112	RISARALDA	PEREIRA	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SALUD PEREIRA	CLINICA
1113	RISARALDA	PEREIRA	FERNANDO MARTINEZ GIL	ESPECIALISTA ORTOPEDIA COLUMNA
1114	RISARALDA	PEREIRA	HEALTH WORKERS S.A.S.	RHB
1115	RISARALDA	PEREIRA	IMAGENES DIAGNOSTICAS S.A	IMAGENOLOGIA NIVEL III
1116	RISARALDA	PEREIRA	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A. - IDIME S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III Y LABORATORIO CLINICO
1117	RISARALDA	PEREIRA	KINETIKA REHABILITACION DEL MOVIMIENTO LTDA	RHB FUNCIONAL + ATENCION DOMICILIARIA
1118	RISARALDA	PEREIRA	LABORATORIO CLINICO PATOLOGICO LOPEZ CORREA S.A	LABORATORIO CLINICO NIVEL III
1119	RISARALDA	PEREIRA	LABORATORIO CLINICO UNISAF SAS	LABORATORIO CLINICO CON NIVEL BAJO, MEDIO Y ALTO DE COMPLEJIDAD
1120	RISARALDA	PEREIRA	LABORATORIO DE ORTESIS Y PROTESIS GILETE Y CIA LTDA.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS, RHB
1121	RISARALDA	PEREIRA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1122	RISARALDA	PEREIRA	NEUROCENTRO INSTITUTO DE EPILEPSIA Y PARKINSON DEL EJE CAFETERO	ESPECIALISTA EN PSQUIATRIA CLINICA NIVEL II - IV URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1123	RISARALDA	PEREIRA	OPTILAGO UNO S.A.S.	ESPECIALISTA OPTOMETRIA Y SUMINISTRO DE LENTES
1124	RISARALDA	PEREIRA	ORTESIS Y PROTESIS TECNOLOGICAS DE COLOMBIA S.A.S. - ORTEC COL	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
1125	RISARALDA	PEREIRA	OXY RENTA	OXIGENO DOMICILIARIO
1126	RISARALDA	PEREIRA	PROFISIO	FISIOTERAPIA
1127	RISARALDA	PEREIRA	RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S	CLINICA NIVEL III URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1128	RISARALDA	PEREIRA	RESTREPO Y MEJIA CIMDER S.A.S.	IMAGENOLOGIA II NIVEL
1129	RISARALDA	PEREIRA	RETO REHABILITACION TOTAL S.A.S.	APT RIESGO PSICOSOCIAL
1130	RISARALDA	PEREIRA	RICARDO HUMBERTO BONILLA BONILLA	ESPECIALISTA MANO
1131	RISARALDA	PEREIRA	SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD AMBULATORIOS S.A.S - SEISA	ATENCION DOMICILIARIA
1132	RISARALDA	PEREIRA	UNIDAD OFTALMOLOGICA LASER S.A.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1133	RISARALDA	PEREIRA	VICTOR MANUEL LONDOÑO RAMIREZ	MEDICO ESPECIALIZADO
1134	RISARALDA	SANTA ROSA DE CABAL	SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD AMBULATORIOS S.A.S - SEISA	ATENCION DOMICILIARIA
1135	RISARALDA	STA ROSA DE CABAL	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1136	SAN ANDRES	SAN ANDRES	ACENET ALICIA POMARE GORDON - LABORATORIO CLINICO SAILAB	LABORATORIO CLINICO

1137	SAN ANDRES	SAN ANDRES	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
1138	SAN ANDRES	SAN ANDRES	CENTRO DE FISIOTERAPIA INTEGRAL E.U.	RHB FUNCIONAL
1139	SAN ANDRES	SAN ANDRES	IPS OMALINA OWKIN DE GONZALEZ SAS	LABORATORIO CLINICO
1140	SAN ANDRES	SAN ANDRES	JUANA ISABEL SILGADO FOX	VIDA
1141	SAN ANDRES	SAN ANDRES	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1142	SAN ANDRES	SAN ANDRES	RUTH YADIRA SALCEDO RODRIGUEZ	SUMINISTRO MEDICAMENTOS
1143	SANTANDER	BARBOSA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1144	SANTANDER	BARBOSA	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA
1145	SANTANDER	BARRANC ABERMEJ A	ALIANZA DIAGNOSTICA S.A.	AYUDAS DIAGNOSTICAS DE LABORATORIO E IMAGENOLOGIA
1146	SANTANDER	BARRANC ABERMEJ A	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
1147	SANTANDER	BARRANC ABERMEJ A	CENTRO DE ATENCION Y DIAGNOSTICO DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS CDI	SEGUIMIENTO ACCIDENTES RIESGO BIOLÓGICO NACIONAL
1148	SANTANDER	BARRANC ABERMEJ A	CLINICA LA RIVIERA S.A.	CLINICA NIVEL II AMBULATORIA DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1149	SANTANDER	BARRANC ABERMEJ A	CLINICA SAN JOSE S.A.S.	IPS AMBULATORIA
1150	SANTANDER	BARRANC ABERMEJ A	CUIDAR & BIENESTAR S.A.S.	SEGUIMIENTO ACCIDENTES RIESGO BIOLÓGICO NACIONAL
1151	SANTANDER	BARRANC ABERMEJ A	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1152	SANTANDER	BARRANC ABERMEJ A	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1153	SANTANDER	BARRANC ABERMEJ A	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA
1154	SANTANDER	BARRANC ABERMEJ A	UNIDAD CLINICA LA MAGDALENA S.A.S.	CLINICA Y HOSPITAL
1155	SANTANDER	BARRANC ABERMEJ A	UNIDAD CLINICA SAN NICOLAS LTDA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS DEJA NO INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1156	SANTANDER	BARRANC ABERMEJ A	UNIDAD MOVIL DE ATENCION MEDICA LTDA - UMAM	IPS NIVEL I AMBULATORIO
1157	SANTANDER	BUCARAM ANGA	ACCIONES INTEGRALES S.A. - SERVICIOS DOMICILIARIOS	ATENCION DOMICILIARIA Y HOSPITAL EN CASA
1158	SANTANDER	BUCARAM ANGA	ALIANZA DIAGNOSTICA S.A.	AYUDAS DIAGNOSTICAS DE LABORATORIO E IMAGENOLOGIA
1159	SANTANDER	BUCARAM ANGA	ALIANZA DIAGNOSTICA S.A.	AYUDAS DIAGNOSTICAS DE LABORATORIO E IMAGENOLOGIA
1160	SANTANDER	BUCARAM ANGA	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
1161	SANTANDER	BUCARAM ANGA	AUDIOMEDICA E.U.	RHB AUDITIVA Y FISIOTERAPIA
1162	SANTANDER	BUCARAM ANGA	CAPRUIS - CAJA DE PREVISION SOCIAL DE EMPLEADOS DE LA UIS	ATENCION AMBULATORIA

1163	SANTANDER	BUCARAM ANGA	CENTRO DE ATENCION Y DIAGNOSTICO DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS CDI	SEGUIMIENTO ACCIDENTES RIESGO BIOLÓGICO NACIONAL
1164	SANTANDER	BUCARAM ANGA	CENTRO DIAGNOSTICO OFTALMOLOGICO LTDA	ESPECIALISTA OFTALMOLOGIA
1165	SANTANDER	BUCARAM ANGA	CENTRO MEDICO SINAPSIS LTDA	SERVICIOS AMBULATORIOS ESPECIALIDADES
1166	SANTANDER	BUCARAM ANGA	CLINICA CHICAMOCHA S.A.	CLINICA NIVEL III NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1167	SANTANDER	BUCARAM ANGA	CLINICA COMUNEROS	IPS
1168	SANTANDER	BUCARAM ANGA	CLINICA DE ORTOPEdia MINIMAMENTE INVASIVA LTDA - OMIMED LTDA.	CLINICA AMBULATORIA CONSULTA PRIORITARIA II NIVEL DEJA INGRESAR MATERIAL
1169	SANTANDER	BUCARAM ANGA	CLINICA LA RIVIERA S.A.	CLINICA NIVEL II AMBULATORIA DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1170	SANTANDER	BUCARAM ANGA	CLINICA METROPOLITANA	CLINICA NIVEL III NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1171	SANTANDER	BUCARAM ANGA	CLINICA PSIQUIATRICA. INSTITUTO DEL SISTEMA NERVIOSO DEL ORIENTE S.A. ISNOR S.A.	CLINICA PSIQUIATRICA HOSPITALIZACION - DIA
1172	SANTANDER	BUCARAM ANGA	CLINICA SAN PABLO S.A	CLINICA AMBULATORIA
1173	SANTANDER	BUCARAM ANGA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1174	SANTANDER	BUCARAM ANGA	EFISALUD RIESGOS PROFESIONALES LTDA	APT, HIGIENE Y TOXICOLOGIA, RHB OCUPACIONAL, APT ERGONOMICOS
1175	SANTANDER	BUCARAM ANGA	FOMESALUD CENTRO DE REHABILITACION S.A.	RHB FUNCIONAL
1176	SANTANDER	BUCARAM ANGA	FUNDACION APOYO AL ADULTO MAYOR - ANGEL DE LA GUARDA	HOGAR DE PASO
1177	SANTANDER	BUCARAM ANGA	FUNDACION OFTALMOLOGICA DE SANTANDER "CLÍNICA CARLOS ARDILA LULLE" - FOSCAL	IPS CLINICA
1178	SANTANDER	BUCARAM ANGA	GASES INDUSTRIALES DE COLOMBIA S.A. - CRYOGAS S.A.	ATENCION DOMICILIARIA
1179	SANTANDER	BUCARAM ANGA	HEALTH WORKERS S.A.S.	RHB
1180	SANTANDER	BUCARAM ANGA	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A. - IDIME S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III Y LABORATORIO CLINICO
1181	SANTANDER	BUCARAM ANGA	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1182	SANTANDER	BUCARAM ANGA	JAIME ENRIQUE GOMEZ CASTELLANOS	MEDICO EXAMINADOR
1183	SANTANDER	BUCARAM ANGA	KAMEX INTERNATIONAL S.A.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
1184	SANTANDER	BUCARAM ANGA	LABORATORIO CLINICO ESPECIALIZADO RVG IPS LTDA	LABORATORIO CLINICO ESPECIALIZADO
1185	SANTANDER	BUCARAM ANGA	LABORATORIO CLINICO ESPECIALIZADO RVG IPS LTDA	LABORATORIO CLINICO ESPECIALIZADO
1186	SANTANDER	BUCARAM ANGA	LABORATORIO DE ORTESIS Y PROTESIS GILETE Y CIA LTDA.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS, RHB
1187	SANTANDER	BUCARAM ANGA	LINDE COLOMBIA S.A. (SERVICIO DE OXIGENO DOMICILIARIO) - AGA FANO FABRICA NACIONAL DE OXIGENO	OXIGENO DOMICILIARIO
1188	SANTANDER	BUCARAM ANGA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1189	SANTANDER	BUCARAM ANGA	MEDIREX S.A.S.	DISTRIBUIDOR INJERTOS

1190	SANTANDER	BUCARAMANGA	PARAMEDICOS S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III
1191	SANTANDER	BUCARAMANGA	QSALUD S.A.S.	ATENCION DOMICILIARIA
1192	SANTANDER	BUCARAMANGA	REHABILITACION INTEGRAL LTDA CENTRO CLINICO UNIVERSITARIO UDES	RHB FUNCIONAL + FISIATRIA
1193	SANTANDER	BUCARAMANGA	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA
1194	SANTANDER	BUCARAMANGA	SALUD Y DIAGNOSTICA COOMULTRASAN	ambulatorio
1195	SANTANDER	CHARALA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1196	SANTANDER	CIMITARRA	ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA	HOSPITAL I NIVEL
1197	SANTANDER	FLORIDABLANCA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1198	SANTANDER	FLORIDABLANCA	FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA - INSTITUTO DEL CORAZON FLORIDABLANCA	RHB FUNCIONAL Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS
1199	SANTANDER	FLORIDABLANCA	FUNDACION OFTALMOLOGICA DE SANTANDER "CLÍNICA CARLOS ARDILA LULLE" - FOSCAL	IPS CLINICA
1200	SANTANDER	FLORIDABLANCA	LABORATORIO CLINICO ESPECIALIZADO RVG IPS LTDA	LABORATORIO CLINICO ESPECIALIZADO
1201	SANTANDER	FLORIDABLANCA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1202	SANTANDER	GIRON	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA
1203	SANTANDER	LEBRIJA	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS LEBRIJA	IPS
1204	SANTANDER	LEBRIJA	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA
1205	SANTANDER	MALAGA	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA
1206	SANTANDER	PIEDECUESTA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1207	SANTANDER	PIEDECUESTA	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA
1208	SANTANDER	PUENTE NACIONAL	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA
1209	SANTANDER	PUERTO WILCHES	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA
1210	SANTANDER	SABANA DE TORRES	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA
1211	SANTANDER	SAN GIL	CENTRO AUDIO PROTESICO S.A.S	IPS ESPECIALISTA AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
1212	SANTANDER	SAN GIL	COOPERATIVA PARA LA PROMOCION DE LA SALUD IPS - COOSALUD	IPS AMBULATORIA
1213	SANTANDER	SAN GIL	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1214	SANTANDER	SAN GIL	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA
1215	SANTANDER	SAN MARTIN	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA
1216	SANTANDER	SAN VICENTE DE CHUCURI	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEL CARMEN	HOSPITAL II NIVEL
1217	SANTANDER	SAN VICENTE DE CHUCURY	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS

1218	SANTANDER	SAN VICENTE DE CHUCURY	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA
1219	SANTANDER	SOCORRO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1220	SANTANDER	SOCORRO	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA
1221	SANTANDER	VELEZ	REHABILITDEMOS LTDA	RHB FUNCIONAL EN IPS Y ATENCION DOMICILIARIA
1222	SANTANDER	ZAPATOCA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1223	SUCRE	BETULIA	CENTRO DE FISIOTERAPIA REHABILITAR DRA. MARTA CANTILLO MARTINEZ E.U.	AMBULATORIA
1224	SUCRE	CHALAN	CENTRO DE FISIOTERAPIA REHABILITAR DRA. MARTA CANTILLO MARTINEZ E.U.	AMBULATORIA
1225	SUCRE	COROZAL	CENTRO DE FISIOTERAPIA REHABILITAR DRA. MARTA CANTILLO MARTINEZ E.U.	AMBULATORIA
1226	SUCRE	LA UNION	CENTRO DE FISIOTERAPIA REHABILITAR DRA. MARTA CANTILLO MARTINEZ E.U.	AMBULATORIA
1227	SUCRE	LOS PALMITOS	CENTRO DE FISIOTERAPIA REHABILITAR DRA. MARTA CANTILLO MARTINEZ E.U.	AMBULATORIA
1228	SUCRE	MAGANGUE	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1229	SUCRE	MAJAGUAL	CENTRO DE FISIOTERAPIA REHABILITAR DRA. MARTA CANTILLO MARTINEZ E.U.	AMBULATORIA
1230	SUCRE	OVEJAS	ASOCIACION MEDICA HUMANA	CLINICA
1231	SUCRE	SAMPUES	CENTRO DE FISIOTERAPIA REHABILITAR DRA. MARTA CANTILLO MARTINEZ E.U.	AMBULATORIA
1232	SUCRE	SAN MARCOS	CENTRO DE FISIOTERAPIA REHABILITAR DRA. MARTA CANTILLO MARTINEZ E.U.	AMBULATORIA
1233	SUCRE	SAN MARCOS	UNIDAD MEDICA INTEGRAL DEL SAN JORGE LTDA	IPS
1234	SUCRE	SAN ONOFRE	CENTRO DE FISIOTERAPIA REHABILITAR DRA. MARTA CANTILLO MARTINEZ E.U.	AMBULATORIA
1235	SUCRE	SAN PEDRO	CENTRO DE FISIOTERAPIA REHABILITAR DRA. MARTA CANTILLO MARTINEZ E.U.	AMBULATORIA
1236	SUCRE	SINCE	CENTRO DE FISIOTERAPIA REHABILITAR DRA. MARTA CANTILLO MARTINEZ E.U.	AMBULATORIA
1237	SUCRE	SINCELEJO	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
1238	SUCRE	SINCELEJO	CENTRO DE FISIOTERAPIA REHABILITAR DRA. MARTA CANTILLO MARTINEZ E.U.	AMBULATORIA
1239	SUCRE	SINCELEJO	CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL Y LABORAL E.U.	RHB
1240	SUCRE	SINCELEJO	CLINICA LAS PEÑITAS	CLINICA NIVEL IV URGENCIAS Y UCI DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1241	SUCRE	SINCELEJO	CLINICA OFTALMOLOGICA DE SUCRE S.A.S.	OFTALMOLOGIA
1242	SUCRE	SINCELEJO	CLINICA PEDIATRICA NIÑO JESUS LTDA	CLINICA PEDIATRICA NIVEL II
1243	SUCRE	SINCELEJO	CLINICA SANTA MARIA LTDA	SUMINISTRO MEDICAMENTOS
1244	SUCRE	SINCELEJO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1245	SUCRE	SINCELEJO	FUNDACION CLINICA INTEGRAL SINCELEJO-SUCRE	CLINICA NIVEL III - IV URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1246	SUCRE	SINCELEJO	LINDE COLOMBIA S.A. (SERVICIO DE OXIGENO DOMICILIARIO) - AGA FANO FABRICA NACIONAL DE OXIGENO	OXIGENO DOMICILIARIO

1247	SUCRE	SINCELEJO	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1248	SUCRE	SINCELEJO	ORAL CLINIC PLUS S.A.S.	ESPECIALISTA EN ODONTOLOGIA
1249	SUCRE	SINCELEJO	OTOCOL S.A.S	SUMINISTROS
1250	SUCRE	SINCELEJO	POLICLINICA MEDALLA MILAGROSA	CLINICA Y HOSPITAL
1251	SUCRE	SINCELEJO	UNIVERSIDAD DE SUCRE CENTRO DE DIAGNOSTICO MEDICO	IPS NIVEL I
1252	SUCRE	SUCRE	IGNACIO ALFREDO PORRAS	MEDICO EXAMINADOR
1253	SUCRE	TOLU	CENTRO DE FISIOTERAPIA REHABILITAR DRA. MARTA CANTILLO MARTINEZ E.U.	AMBULATORIA
1254	SUCRE	TOLU	I.P.S. TOLU SALUD LTDA	IPS ATENCION AMBULATORIA
1255	SUCRE	TOLUVIEJO	CENTRO DE FISIOTERAPIA REHABILITAR DRA. MARTA CANTILLO MARTINEZ E.U.	AMBULATORIA
1256	TOLIMA	ESPINAL	INSTITUTO RADIOLOGICO ESPINAL LTDA	IPS
1257	TOLIMA	ESPINAL	INVERSIONES SAN PEDRO Y SAN JUAN-CLINICA LAS VICTORIAS	CLINICA II NIVEL
1258	TOLIMA	ESPINAL	IPS PAC SALUD LTDA	IPS
1259	TOLIMA	ESPINAL	OPTICAS ORSOVISION S.A.S.	ATENCION DOMICILIARIA
1260	TOLIMA	ESPINAL	OPTICAS YAMPAL	ESPECIALISTA OPTOMETRIA Y SUMINISTRO DE LENTES
1261	TOLIMA	GUAMO	OPTICAS YAMPAL	ESPECIALISTA OPTOMETRIA Y SUMINISTRO DE LENTES
1262	TOLIMA	HONDA	AMERICAN ORTHOPEDICS LOZANO Y CIA S.A.S.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
1263	TOLIMA	HONDA	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS HONDA ESE	IPS
1264	TOLIMA	IBAGUE	AMERICAN ORTHOPEDICS LOZANO Y CIA S.A.S.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
1265	TOLIMA	IBAGUE	ASOTRAUMA LTDA - CLINICA ASOTRAUMA LTDA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1266	TOLIMA	IBAGUE	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
1267	TOLIMA	IBAGUE	CENTRO AUDIO PROTESICO S.A.S	IPS ESPECIALISTA AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
1268	TOLIMA	IBAGUE	CENTRO DE ALTA TECNOLOGIA DIAG DEL EJE CAFETERO S.A CEDICAF	CLINICA AMBULATORIA NIVEL II
1269	TOLIMA	IBAGUE	CLINICA DEL TOLIMA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1270	TOLIMA	IBAGUE	CLINICA IBAGUE S.A.	CLINICA Y HOSPITAL
1271	TOLIMA	IBAGUE	CLINICA INTEGRAL PROVIDA S.A.S.	CLINICA Y HOSPITAL
1272	TOLIMA	IBAGUE	CLINICA MINERVA	CLINICA NIVEL III DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1273	TOLIMA	IBAGUE	DIAGNOSTICOS E IMÁGENES S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III
1274	TOLIMA	IBAGUE	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1275	TOLIMA	IBAGUE	FISIOTERAPIA Y SALUD LTDA	SUMINISTRO AUDIFONOS, FONOAUDIOLOGIA, POTENCIALES EVOCADOS,
1276	TOLIMA	IBAGUE	HEALTH WORKERS S.A.S.	RHB
1277	TOLIMA	IBAGUE	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A. - IDIME S.A.	IMAGENOLOGIA NIVEL III Y LABORATORIO CLINICO
1278	TOLIMA	IBAGUE	INSTITUTO DE REHABILITACION DEL TOLIMA "IDEAL"	RHB FUNCIONAL
1279	TOLIMA	IBAGUE	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1280	TOLIMA	IBAGUE	IPS INTEGRAL SOMOS SALUD S.A.S.	REHABILITACION

1281	TOLIMA	IBAGUE	LABORATORIO DE ORTESIS Y PROTESIS GILETE Y CIA LTDA.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS, RHB
1282	TOLIMA	IBAGUE	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1283	TOLIMA	IBAGUE	MEDIREX S.A.S.	DISTRIBUIDOR INJERTOS
1284	TOLIMA	IBAGUE	OPTICAS ORSOVISION S.A.S.	ATENCION DOMICILIARIA
1285	TOLIMA	IBAGUE	OPTICAS YAMPAL	ESPECIALISTA OPTOMETRIA Y SUMINISTRO DE LENTES
1286	TOLIMA	IBAGUE	ORTOPEDICA SAN CARLOS DE COLOMBIA-LORENA PATRICIA ARIAS PATIÑO	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
1287	TOLIMA	IBAGUE	OTOCOL S.A.S	SUMINISTROS
1288	TOLIMA	IBAGUE	PROMOVER LTDA	TRANSPORTE ESPECIAL AMBULANCIAS Y ATENCION DOMICILIARIA
1289	TOLIMA	IBAGUE	REHABILITAR E.U. EMPRESA UNIPERSONAL	REHABILITACION
1290	TOLIMA	IBAGUE	S.E.R. SOCIEDAD DE TERAPIAS DEL TOLIMA	SERVICIOS DE REHABILITACIÓN
1291	TOLIMA	IBAGUE	SERVICIO ASISTENCIAL MEDICO INTEGRAL DOMICILIARIO S.A.S- SAMID	TRANSPORTE ESPECIAL AMBULANCIAS - SERVICIOS MEDICOS DOMICILIARIOS
1292	TOLIMA	IBAGUE	UNIDAD INTEGRAL DE SALUD DEL TOLIMA - UNISALUD (antes: UNIDAD INTEGRAL DE REHABILITACION UIR E.U.)	RHB FUNCIONAL
1293	TOLIMA	MARIQUITA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1294	TOLIMA	MELGAR	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1295	TOLIMA	PURIFICACION	NUEVO HOSPITAL LA CANDELARIA ESE	IPS
1296	TOLIMA	SALDAÑA	OPTICAS YAMPAL	ESPECIALISTA OPTOMETRIA Y SUMINISTRO DE LENTES
1297	VALLE	BUENAVENTURA	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	URGENCIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS
1298	VALLE	BUENAVENTURA	CENTRO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION RECUPERAR S.A. I.P.S	RHB
1299	VALLE	BUENAVENTURA	CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO LTDA	CLINICA NIVEL IV
1300	VALLE	BUENAVENTURA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1301	VALLE	BUGA	ANGEL DIAGNOSTICA S.A.- LABORATORIO ANGEL	LABORATORIO CLINICO, ESPIROMETRIA, FONIATRIA, EKG, EEG, AUDIOMETRIA, OPTOMETRIA
1302	VALLE	BUGA	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	URGENCIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS
1303	VALLE	BUGA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1304	VALLE	BUGA	HOSPITAL SAN JOSE DE BUGA	INVESTIGADOR DE SINIESTROS
1305	VALLE	BUGA	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1306	VALLE	BUGA	OPTILAGO UNO S.A.S.	ESPECIALISTA OPTOMETRIA Y SUMINISTRO DE LENTES
1307	VALLE	BUGA	SERVICIOS INTEGRALES Y PREVENTIVOS SIPRESALUD SAS	REHABILITACION
1308	VALLE	BUGALAGRANDE	ALVARO JOSE CAICEDO HOYOS	ESCOLARES
1309	VALLE	BUGALAGRANDE	HOSPITAL SAN BERNABE E.S.E	CLINICA Y HOSPITAL
1310	VALLE	CALI	ALEXANDRA MARIA DEL PILAR OSORIO GUAQUETA	ESPECIALISTA MEDICINA FISICA Y REHABILITACION



1311	VALLE	CALI	ANGEL DIAGNOSTICA S.A. - LABORATORIO ANGEL	LABORATORIO CLINICO, ESPIROMETRIA, FONIATRIA, EKG, EEG, AUDIOMETRIA, OPTOMETRIA
1312	VALLE	CALI	ASOCLINIC INMUNOLOGIA LTDA	LABORATORIO
1313	VALLE	CALI	AUDIOCOM S.A.S.	IPS ESPECIALIZADA EN AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
1314	VALLE	CALI	BIENESTARES CENTRO INTEGRAL DE MEDICINAS COMPLEMENTARIAS PARA EL MANEJO DEL DOLOR S.A.S.	PROFESIONAL ESPECIALIZADO
1315	VALLE	CALI	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	URGENCIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS
1316	VALLE	CALI	CARLOS HERNAN MENDEZ DAZA	ESPECIALISTA ORTOPEDIA SUB ESPECIALISTA MANO Y MIEMBRO SUPERIOR
1317	VALLE	CALI	CENTRO AUDIO PROTESICO S.A.S	IPS ESPECIALISTA AUDIOLOGIA SUMINISTRO AUDIFONOS
1318	VALLE	CALI	CENTRO CUBANO DE RESTAURACION FISICA Y NEUROLOGICA - CECUREN S.A.S.	IPS
1319	VALLE	CALI	CENTRO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION RECUPERAR S.A. I.P.S	RHB
1320	VALLE	CALI	CENTRO DE REHABILITACION NEUROLOGICA TERAVIDA SAS	RHB
1321	VALLE	CALI	CENTRO MEDICO IMBANACO DE CALI S.A.	CLINICA NIVEL III URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1322	VALLE	CALI	CENTRO ORTOPEDICO GOMEZ Y CIA LTDA	INSUMOS Y MATERIALES
1323	VALLE	CALI	CLINICA BASILIA S.A.	CLINICA OFTALMOLOGICA - CONSULTA PRIORITARIA 8 AM A 7 PM
1324	VALLE	CALI	CLINICA DE LOS REMEDIOS	RHB FUNCIONAL
1325	VALLE	CALI	CLINICA DE OCCIDENTE S.A.	CLINICA NIVEL III CON ATENCION DE URGENCIAS 24 HORAS
1326	VALLE	CALI	CLINICA DE OFTALMOLOGIA DE CALI S.A.	CLINICA AMBULATORIA ESPECIALIZADA
1327	VALLE	CALI	CLINICA FARALLONES	IPS
1328	VALLE	CALI	CLINICA LOS ANDES S.A.	CLINICA NIVEL III AMBULATORIA DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1329	VALLE	CALI	CLINICA LUNGAVITA S.A.	REHABILITACION
1330	VALLE	CALI	CLINICA MED S.A.	CLINICA NIVEL III URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1331	VALLE	CALI	CLINICA SAN FERNANDO S.A.	FISIOTERAPIA + SERVICIOS DOMICILIARIOS
1332	VALLE	CALI	COOPERTATIVA DE TRABAJO ASOCIADO PARA LA INVESTIGACION Y PROMOCION DE LA SALUD COMEDICA	RHB
1333	VALLE	CALI	CORPORACION COMFENALCO VALLE UNIVERSIDAD LIBRE	CLINICA III y IV NIVEL
1334	VALLE	CALI	CRUZ ROJA COLOMBIANA - SECCIONAL VALLE DEL CAUCA	ESPECIALISTA CONSULTA EXTERNA Y RHB
1335	VALLE	CALI	DIME CLINICA NEUROCARDIOVASCULAR S.A.	CLINICA NIVEL III AMBULATORIA RHB FUNCIONAL Y MANEJO DOLOR
1336	VALLE	CALI	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1337	VALLE	CALI	DUMIAN CLINICA REY DAVID - COSMITET LTDA CORPORACION DE SERVICIOS MEDICOS INTERNACIONALES THEM Y CIA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS

1338	VALLE	CALI	EMERGENCIAS MEDICAS A DOMICILIO - EMERDOM LTDA	TRANSPORTE ESPECIAL AMBULANCIAS, ATENCION DOMICILIARIA
1339	VALLE	CALI	ERGOS HEALTH S.A.S CENTRO DE EXCELENCIA EN REHABILITACION INTEGRAL Y MEDICINA DEL TRABAJO	RHB OCUPACIONAL + MEDICINA LABORAL + APT ERGONOMICOS
1340	VALLE	CALI	ERGOS HEALTH S.A.S.	RHB OCUPACIONAL + MEDICINA LABORAL + APT ERGONOMICOS
1341	VALLE	CALI	ESTETICA Y TERAPIAS TEQUENDAMA S.A.S.	REHABILITACION
1342	VALLE	CALI	FISIOTERAPIA Y SALUD LTDA	SUMINISTRO AUDIFONOS, FONOAUDIOLOGIA, POTENCIALES EVOCADOS,
1343	VALLE	CALI	FUNDACION DE APOYO A LA SOLIDARIDAD F.A.S. – I.P.S.	MEDICINA LABORAL
1344	VALLE	CALI	FUNDACION IDEAL PARA REHABILITACION INTEGRAL " JULIO H. CALONJE"	CLINICA AMBULATORIA ORTOPEDICA NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1345	VALLE	CALI	FUNDALIVIO LTDA	ESPECIALISTA MANEJO DE DOLOR
1346	VALLE	CALI	HEALTH WORKERS S.A.S.	RHB
1347	VALLE	CALI	HUMAN TECHNOLOGY ID LTDA	ESPECIALISTAS PATOLOGIA OSTEMUSCULAR DE ORIGEN LABORAL O GENERAL
1348	VALLE	CALI	INSTITUTO PARA NIÑOS CIEGOS Y SORDOS DEL VALLE CAUCA	HOSPITAL NIVEL IV URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1349	VALLE	CALI	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1350	VALLE	CALI	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1351	VALLE	CALI	KAMEX INTERNATIONAL S.A.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
1352	VALLE	CALI	LABORATORIO DE ORTESIS Y PROTESIS GILETE Y CIA LTDA.	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS, RHB
1353	VALLE	CALI	LINDE COLOMBIA S.A. (SERVICIO DE OXIGENO DOMICILIARIO) - AGA FANO FABRICA NACIONAL DE OXIGENO	OXIGENO DOMICILIARIO
1354	VALLE	CALI	LUZ ANGELA PELAEZ MEJIA	MEDICO ESPECIALIZADO
1355	VALLE	CALI	MANTILLA SILVA S.A.S. - LOPMAN PLUS	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1356	VALLE	CALI	MAURICIO OSORNO VILLALBA	INVESTIGADOR DE SINIESTROS
1357	VALLE	CALI	MEDICINA INTEGRAL EN CASA COLOMBIA S.A.S.	CUIDADO EN CASA DOMICILIARIO
1358	VALLE	CALI	MEDICOS SAN JOSE S.A. - MSJ	IMAGENOLOGIA
1359	VALLE	CALI	MEDIREX S.A.S.	DISTRIBUIDOR INJERTOS
1360	VALLE	CALI	MEDISIS S.A.S.	ATENCION DOMICILIARIA
1361	VALLE	CALI	ORTESIS Y PROTESIS TECNOLOGICAS DE COLOMBIA S.A.S. - ORTEC`COL	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
1362	VALLE	CALI	ORTOPEDICA SAN CARLOS DE COLOMBIA- LORENA PATRICIA ARIAS PATIÑO	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
1363	VALLE	CALI	ORTOPEDISTAS ASOCIADOS LTDA - CENTRO ESPECIALIZADO EN FRACTURAS Y LESIONES DEPORTIVAS	CLINICA NIVEL III URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1364	VALLE	CALI	OXIGENO Y SALUD S.A.S.	IPS
1365	VALLE	CALI	PEDRO ANTONIO DONCEL PERDOMO	INVESTIGADOR DE SINIESTROS
1366	VALLE	CALI	PROMOVER LTDA	TRANSPORTE ESPECIAL AMBULANCIAS Y ATENCION DOMICILIARIA

1367	VALLE	CALI	REHABILITAMOS LTDA	CLINICA NIVEL III URGENCIAS DEJA NO INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1368	VALLE	CALI	RIDOC S.A.S RESONANCIA DE OCCIDENTE	AYUDAS DIAGNOSTICAS IMAGENOLOGIA-RESONANCIA MAGNETICA
1369	VALLE	CALI	SALUD OCUPACIONAL INTEGRAL COLOMBIA SAS - SOII COLOMBIA	RHB
1370	VALLE	CALI	SENTIR FISIOTERAPIA AVANZADA LTDA	RHB FUNCIONAL
1371	VALLE	CALI	CENTRO DE ORTOPEDIA Y FRACTURAS - COF	RHB
1372	VALLE	CANDELA RIA	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	URGENCIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS
1373	VALLE	CANDELA RIA	FUNDACION EL AMPARO IPS	IPS AMBULATORIA NIVEL I + RHB OCUPACIONAL
1374	VALLE	CARTAGO	ANGEL DIAGNOSTICA S.A.- LABORATORIO ANGEL	LABORATORIO CLINICO, ESPIROMETRIA, FONIATRIA, EKG, EEG, AUDIOMETRIA, OPTOMETRIA
1375	VALLE	CARTAGO	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	URGENCIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS
1376	VALLE	CARTAGO	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	URGENCIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS
1377	VALLE	CARTAGO	CENTRO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION RECUPERAR S.A. I.P.S	RHB
1378	VALLE	CARTAGO	CENTRO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION RECUPERAR S.A. I.P.S	RHB
1379	VALLE	CARTAGO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1380	VALLE	CARTAGO	RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S	CLINICA NIVEL III URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL DE OSTEOSINTESIS
1381	VALLE	CARTAGO	SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD AMBULATORIOS S.A.S - SEISA	ATENCION DOMICILIARIA
1382	VALLE	CARTAGO	VIDA SERVICIOS DE AMBULANCIA S.A.S	TRASPORTE ESPECIALIZADO
1383	VALLE	CERRITO	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	URGENCIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS
1384	VALLE	CERRITO	HOSPITAL SAN RAFAEL	CLINICA Y HOSPITAL
1385	VALLE	EL CERRITO	YURANY OBANDO BURITICA	MEDICO ESPECIALIZADO
1386	VALLE	FLORIDA	IPS CLINICA SALUD FLORIDA S.A.	IPS III NIVEL
1387	VALLE	GINEBRA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1388	VALLE	JAMUNDI	ANGEL DIAGNOSTICA S.A.- LABORATORIO ANGEL	LABORATORIO CLINICO, ESPIROMETRIA, FONIATRIA, EKG, EEG, AUDIOMETRIA, OPTOMETRIA
1389	VALLE	JAMUNDI	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	URGENCIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS
1390	VALLE	PALMIRA	ANGEL DIAGNOSTICA S.A.- LABORATORIO ANGEL	LABORATORIO CLINICO, ESPIROMETRIA, FONIATRIA, EKG, EEG, AUDIOMETRIA, OPTOMETRIA
1391	VALLE	PALMIRA	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	URGENCIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS
1392	VALLE	PALMIRA	CENTRO DE FISIOTERAPIA OLGA LUCIA DE GIRALDO E.U.	ATENCION URGENCIAS Y AMBULATORIA

1393	VALLE	PALMIRA	CENTRO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION RECUPERAR S.A. I.P.S	RHB
1394	VALLE	PALMIRA	CLINICA DE FRACTURAS LTDA. PALMIRA	RHB FUNCIONAL
1395	VALLE	PALMIRA	DIANA FERNANDA VARGAS VACCA - TERAPEUTA OCUPACIONAL	ESPECIALISTA TERAPIA OCUPACIONAL
1396	VALLE	PALMIRA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1397	VALLE	PALMIRA	DUMIAN MEDICAL S.A.S UCI PALMIRA	CLINICA Y HOSPITAL
1398	VALLE	PALMIRA	FISIOSALUD CENTRO DE TERAPIAS INTEGRALES S.A.S.	RHB
1399	VALLE	PALMIRA	INVERSIONES CREAR RAMA S.A.- DENTISALUD.	ESPECIALISTA ODONTOLOGIA Y CONSULTA PRIORITARIA
1400	VALLE	PALMIRA	REHABILITACION FISICA INTEGRAL IPS E.U.	REHABILITACION
1401	VALLE	RONALDILLO	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO ESE	CLINICAS Y HOSPITALES
1402	VALLE	SAN JOAQUIN	FUNDACION EL AMPARO IPS	IPS AMBULATORIA NIVEL I + RHB OCUPACIONAL
1403	VALLE	TRUJILLO	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1404	VALLE	TULUA	ANGEL DIAGNOSTICA S.A.- LABORATORIO ANGEL	LABORATORIO CLINICO, ESPIROMETRIA, FONIATRIA, EKG, EEG, AUDIOMETRIA, OPTOMETRIA
1405	VALLE	TULUA	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	URGENCIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS
1406	VALLE	TULUA	CENTRO DE ALTA TECNOLOGIA DIAG DEL EJE CAFETERO S.A CEDICAF	CLINICA AMBULATORIA NIVEL II
1407	VALLE	TULUA	CENTRO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION RECUPERAR S.A. I.P.S	RHB
1408	VALLE	TULUA	CLINICA DE LA VISION DEL VALLE LTDA	IPS NIVEL I
1409	VALLE	TULUA	CLINICA DE OFTALMOLOGIA DE CALI S.A.	CLINICA AMBULATORIA ESPECIALIZADA
1410	VALLE	TULUA	CLINICA DE REHABILITACION DEL VALLE SA	AMBULANCIAS
1411	VALLE	TULUA	CLINICA MEDICO QUIRURGICA ALVERNIA LTDA	CLINICA AMBULATORIA DE III NIVEL
1412	VALLE	TULUA	CLINICA SAN FRANCISCO S.A.	IPS
1413	VALLE	TULUA	DOLORMED CENTRO INTEGRAL EN MANEJO DE DOLOR S.A.S.	IPS ATENCION CONSULTA EXTERNA
1414	VALLE	TULUA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1415	VALLE	TULUA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1416	VALLE	TULUA	DUMIAN MEDICAL S.A.S CLINICA MARIANGEL	CLINICA Y HOSPITAL
1417	VALLE	TULUA	HOSPITAL RUBEN CRUZ VELEZ E.S.E.	HOSPITAL NIVEL II URGENCIAS NO DEJA INGRESAR MATERIAL
1418	VALLE	TULUA	LABORATORIO CLINICO ROJAS GOMEZ	LABORATORIO CLINICO
1419	VALLE	TULUA	OPTILAGO UNO S.A.S.	ESPECIALISTA OPTOMETRIA Y SUMINISTRO DE LENTES
1420	VALLE	TULUA	PROGRAMAS INTEGRALES EN SALUD Y CIA S EN C - PROINSALUD IPS	ATENCION AMBULATORIA
1421	VALLE	TULUA	RYM IPS S.A.S	CLINICA OFTALMOLOGICA - CONSULTA PRIORITARIA
1422	VALLE	TULUA	DROSERVICIOS LTDA	MEDICAMENTOS
1423	VALLE	VILLAGORONA	FUNDACION EL AMPARO IPS	IPS AMBULATORIA NIVEL I + RHB OCUPACIONAL
1424	VALLE	YUMBO	ANGEL DIAGNOSTICA S.A.- LABORATORIO ANGEL	LABORATORIO CLINICO, ESPIROMETRIA, FONIATRIA, EKG, EEG, AUDIOMETRIA, OPTOMETRIA

1425	VALLE	YUMBO	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	URGENCIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS
1426	VALLE	YUMBO	CLINICA SAN JOSE	CLINICA Y HOSPITAL
1427	VALLE	ZARZAL	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	URGENCIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS
1428	VALLE	ZARZAL	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	URGENCIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS
1429	VALLE	ZARZAL	CENTRO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION RECUPERAR S.A. I.P.S	RHB
1430	VALLE	ZARZAL	ORTOPEDICA SAN CARLOS DE COLOMBIA-LORENA PATRICIA ARIAS PATIÑO	SUMINISTRO PROTESIS Y ORTESIS
1431	VICHADA	PUERTO CARREÑO	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JUAN DE DIOS	IPS

Fuente: Positiva Cuida e Información de Gerencia Médica

## 2. CAPITULO: INFORMACIÓN GENERAL

### 2.1. OBJETO

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

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

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

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

### 2.2. NORMATIVIDAD APLICABLE

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

El régimen jurídico aplicable a la presente Invitación Pública y al contrato que de ella se derive será el previsto en la Constitución Política y al marco legal de las prestaciones asistenciales que le corresponde otorgar a la Compañía en el aseguramiento de riesgos

profesionales como son la Ley 776 de 2002, Decreto 1295 de 1994, Decreto 2309 de 2002, Decreto 1771 de 1994 y el Decreto 4747 de 2007, y todas las normas que modifiquen complemente o deroguen. En lo pertinente por las normas civiles y comerciales vigentes.

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

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

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

En el proceso deberán observarse además las siguientes disposiciones:

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

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

### 2.3. PERFIL DEL CONTRATISTA

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

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

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



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

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

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

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

#### 2.4. PRESUPUESTO OFICIAL Y PLAN DE CONTRATACION

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

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

##### PRESUPUESTO OFICIAL

CONCEPTO	PRESUPUESTO	FUENTE DE LOS RECURSOS
<b>PRESUPUESTO GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	<b>(\$32.315.918.501.oo).</b>	<b>Con Cargo a la Reserva y Prima Técnica Otros</b>

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

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

## **2.5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

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

## **2.6. CONVOCATORIA VEEDURÍAS CIUDADANAS**

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

## **2.7. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

Los oferentes no podrán encontrarse incurso dentro de ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad para contratar a que se refieren la Constitución Política, las mencionadas en la Ley 1150 de 2007, la Ley 80 de 1993, la Ley 734 de 2002 y demás normas concordantes. Igualmente no debe estar inscrito en el boletín de Responsables Fiscales vigentes, publicado por la Contraloría General de la Nación de conformidad con el artículo 60 de la Ley 610 de 2000, ni estar sancionado por la Procuraduría General de la Nación, de igual manera no puede estar incurso en investigaciones penales.

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

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

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

<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	<a href="mailto:contratacion@positiva.gov.co">contratacion@positiva.gov.co</a> <a href="mailto:jorge.dominguez@positiva.gov.co">jorge.dominguez@positiva.gov.co</a>
---------------------------	--

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

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

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

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

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

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

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

## **2.9. APERTURA Y CIERRE DE LA INVITACIÓN**

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

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

Del acto de **cierre** se levantará un acta en la cual se registrará: Nombre de los oferentes, valores totales de las ofertas, identificación de la garantía de seriedad de la oferta (compañía aseguradora, vigencia, valor asegurado) y número de folios de la oferta. Será suscrita por los funcionarios designados por la Entidad y las personas asistentes que

deseen hacerlo. Las ofertas originales serán abiertas y rubricadas por funcionarios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGURO S.A.

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

## 2.10. PLAZO PARA LA ENTREGA DE LAS OFERTAS

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

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

No se recibirán ofertas que lleguen:

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

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

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

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

## 2.11. RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE

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

## 2.12. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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

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

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

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

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

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

- Un sobre cerrado y marcado ORIGINAL, de la oferta, con todos los documentos y anexos relacionados.
- Un (1) sobre cerrado y marcado como COPIA, las cual contendrán una copia exacta de la oferta original.
- Cada sobre deberá estar cerrado y rotulado de manera que se identifique el nombre y número de la invitación, el nombre del oferente, su dirección y teléfono y el contenido

del sobre según sea: ORIGINAL o COPIA. En caso de que haya discrepancias entre el original y la copia, prevalecerá lo que diga el original.

- Las ofertas deberán referirse y sujetarse a todos y cada uno de los puntos contenidos en los Términos de Referencia.
- Las fotocopias que se anexas a las ofertas deberán ser completamente legibles.
- Medios magnéticos que contengan la información financiera, técnica y económica. Si existieran discrepancias entre la información de los medios magnéticos y la impresa, primará la segunda.
- La oferta debe contener el nombre o razón social, residencia, domicilio comercial, teléfonos, correo electrónico y fax del oferente.
- La oferta, tanto el original como la copia, deberá llevar el nombre del oferente, la firma y antifirma del Representante Legal o de la persona autorizada para presentarla.
- La oferta deberá ser presentada en idioma español, incluidos todos los anexos y documentos que se solicitan.
- El precio total de la oferta se indicará en números y en letras, incluyendo todos los costos directos e indirectos para la ejecución del contrato, tales como gastos de legalización, impuestos, pago de personal, viáticos y gastos de transporte, compra de materiales, utilidad, etc. En caso de discrepancia entre el valor consignado en número y el señalado en letras, se tomará este último.

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

### **2.13. OFERTAS PARCIALES Y ALTERNATIVAS**

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

### **2.14. PRUEBA Y EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

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

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

lo anterior para fijar los precios, plazos y demás aspectos de su oferta, necesarios para la debida ejecución.

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

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

## **2.15. ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

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

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

## **2.16. INSTRUCCIÓN PRELIMINAR**

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

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

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

oferta, deberá declarar que él, sus directivos y el equipo de trabajo, con el que se ejecutará el objeto contractual, no se encuentra incurso en conflicto de intereses.

## 2.17. VIGENCIA DE LA OFERTA Y GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

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

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

## 2.18. INFORMACIÓN SUMINISTRADA

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

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

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

## 2.19. APERTURA Y PUBLICACION DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS

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

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

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

Se diligenciarán dos formatos:



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

## **2.20. PLAZO DEL PROCESO DE LA SELECCIÓN**

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

## **2.21. ACLARACIONES Y MODIFICACIONES A LOS TERMINOS DE REFERENCIA**

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

Dentro del plazo comprendido entre la publicación del Pliego de Condiciones Definitivo y hasta tres (03) días hábiles antes de la fecha de cierre del proceso de selección, cualquier interesado podrá solicitar por escrito aclaraciones adicionales, las que serán resueltas y debidamente publicadas en la página Web de la Compañía [www.positiva.gov.co](http://www.positiva.gov.co). Si la respuesta constituye una aclaración o adición a los mismos, la Compañía mediante Adenda, realizará las modificaciones correspondientes, las cuales harán parte integrante del Pliego de Condiciones, y serán publicadas en la página web de Positiva Compañía de Seguros S.A

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

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

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

## **2.22. OFERTA CON VALOR ARTIFICIALMENTE BAJO**

Si de acuerdo con la información obtenida por la Compañía, el valor de una oferta parece artificialmente bajo, ésta deberá requerir al oferente para que explique las razones que sustentan el valor ofrecido. Analizadas las explicaciones, las dependencias respectivas, deben recomendar rechazar la oferta o continuar con el análisis de la misma en la evaluación de las ofertas.

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

## **2.23. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO**

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

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

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

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

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

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

#### **2.24. TERMINO PARA LA SUSCRIPCIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO**

El Oferente seleccionado dispondrá de un término máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación del acto de adjudicación, para la firma del contrato, y un término de ocho (8) días hábiles para su legalización, contados a partir de la suscripción, previa presentación de la garantía única.

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

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

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

#### **2.25. DECLARATORIA DE DESIERTA DEL PROCESO DE SELECCIÓN.**

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

#### **2.26. DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR**

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

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

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

### **2.26.1. Consularización**

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

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

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

### **2.26.2. Apostille**

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

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

## **2.27. RESERVA DE DOCUMENTOS**

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

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

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

## **2.28. ASPECTOS ECONÓMICOS**

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

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

## **2.29. CAPACIDAD FINANCIERA**

Para este numeral se debe tener presente:

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

## **2.30. CAUSALES DE RECHAZO DE LAS OFERTAS**

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

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

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

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

### 2.31. ACLARACIONES A LAS OFERTAS PRESENTADAS

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

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

### 2.32. CRONOGRAMA

<b>ACTO</b>	<b>FECHA</b>
<i>Publicación de los pre-términos de referencia</i>	<i>6 de mayo de 2014</i>
<i>Recepción de observaciones a los pre-términos</i>	<i>Hasta el 13 de Mayo de 2014</i>
<i>Apertura y Publicación de los términos definitivos</i>	<i>19 de Mayo de 2014</i>
<i>Audiencia de aclaración a Términos de Referencia y Revisión Matriz de Asignación de Riesgos</i>	<i>23 de Mayo de 2014, Avenida Carrera 45 No. 94-72. 9:00 a.m. Piso 2</i>
<i>Recepción de ofertas y cierre de la invitación</i>	<i>10 de Junio de 2014, Avenida Carrera 45 No. 94-72. Hasta las 3:00 p.m. Piso 2 en la Urna destinada para la presente invitación.</i>
<i>Habilitaciones Jurídica, Financiera y Técnica (Visita de verificación)</i>	<i>10 al 16 de Junio de 2014</i>
<i>Publicación de habilitaciones</i>	<i>17 de Junio de 2014</i>
<i>Observaciones a las habilitaciones Jurídica, Financiera y Técnica</i>	<i>18 al 20 de Junio de 2014</i>

<i>Respuesta a las Observaciones de las habilitaciones</i>	<i>24 de Junio de 2014</i>
<i>Evaluación Técnica y Económica</i>	<i>Del 25 de Junio al 1 de julio de 2014</i>
<i>Publicación resultado evaluaciones</i>	<i>2 de Julio de 2014</i>
<i>Observaciones a la evaluación Técnica y Económica</i>	<i>Del 2 al 4 de Julio de 2014</i>
<i>Adjudicación de contrato</i>	<i>8 de Julio de 2014</i>
<i>Firma de contrato</i>	<i>Del 9 hasta el 14 de Julio de 2014</i>

### **2.33. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN**

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

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

### **2.34. VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS HABILITANTES**

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

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

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

CAPACIDAD FINANCIERA: Habilitado/No Habilitado

ASPECTOS TECNICOS: Habilitado/No Habilitado

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



### 3. CAPITULO: REQUISITOS HABILITANTES DE CONTRATACIÓN

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

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

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

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

##### 3.1.1. Carta de Presentación de la Oferta

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

Se debe tener en cuenta:

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

##### 3.1.2. Registro Único Tributario

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

##### 3.1.3. Certificado de Existencia y Representación Legal

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

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

**Persona jurídica extranjera sin sucursal en Colombia:**

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

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

#### **3.1.4. Autorización del órgano social competente**

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

#### **3.1.5. Certificado de inscripción, clasificación y calificación – Registro Único de Oferentes**

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 8 del Decreto 1510 de 2013 y la Resolución 35695 del 2012 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio. Teniendo en cuenta que el CIU es de carácter internacional no requieren de ningún tipo de homologación, por lo tanto en los presente términos de referencia, se hace la exigibilidad que se clasifiquen y califiquen según dicho Sistema de Clasificación.

El oferente, o todos los miembros del consorcio o unión temporal, que vayan a proveer los servicios contratados, deberán estar registrados en el Registro Único de Oferentes de la Cámara de Comercio, en virtud a lo establecido en los Decretos mencionados anteriormente.

Así mismo, el oferente indicará, para efectos de su clasificación, los códigos CIU, hasta 4 dígitos, en los cuales se clasificó ante el Registro Único Tributario -RUT- de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- o quien haga sus veces. El Código CIU presentado para el RUP debe coincidir con el reportado en el Registro Mercantil o inscrito en el registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro si el oferente está matriculado.

De esta forma, el oferente deberá aportar con el formulario para la inscripción, actualización o renovación del Registro Único de Oferentes, como soporte documental de su auto-clasificación copia del respectivo formulario del Registro Único Tributario –RUT, los cuales estarán en consonancia con lo establecido en el documento de la Cámara de Comercio, dado el alcance que le compete en verificar documentalmente de esa forma la clasificación con el respectivo RUT del oferente y lo corroborarán con el Registro Mercantil, según sea el caso.

Los documentos a nombre de consorcios o uniones temporales servirán para la inscripción de sus integrantes, siempre que se acompañen con copia del documento de conformación del consorcio o unión temporal. En todo caso, se requerirá del soporte documental del CIU que le corresponde de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1510 de 2013.

### **3.1.6. Copia de la Cédula de Ciudadanía del Representante legal**

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

### **3.1.7. Certificación de Antecedentes disciplinarios**

Los oferentes deberán anexar la certificación que expide la Procuraduría General de la Nación, en la que conste que el representante legal no presente Antecedentes Disciplinarios. <http://www.procuraduria.gov.co/portal/antecedentes.html> (expira a los 3 meses)

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

### **3.1.8. Certificación de Responsabilidad Fiscal**

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

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

### **3.1.9. Certificación Bancaria**

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

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

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

### **3.1.11. Formato único de Hoja de Vida**

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

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

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

### **3.1.12. Póliza de Garantía de Seriedad de la Oferta**

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

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

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

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

- **Recibo de pago de la garantía:** Se deberá anexar a la póliza de seriedad el recibo de pago de la prima o su constancia de que no expira por falta de pago.
- **Devolución de la Garantía:** La Garantía de Seriedad de la Oferta les será devuelta a los oferentes calificados del tercer lugar en adelante que no resulten favorecidos con

la adjudicación, que así lo soliciten. Con relación al segundo calificado, se dará aplicación a lo previsto en el numeral 12 inciso segundo del artículo 30 de la Ley 80 de 1993.

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

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

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

**3.1.13. Registro de Proveedores en GESCONT**

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

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

**3.1.14. Certificación de no estar incurso en investigación penal.**

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

### 3.1.15. Acreditación de la conformación de Consorcio o Unión Temporal

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

- Nombre completo de los integrantes con el documento de identidad de cada uno, y NIT en caso de personas jurídicas.
- Indicar el título conforme al cual se presenta la oferta (Consorcio o Unión Temporal)
- Domicilio de cada uno de los integrantes.
- Indicación del porcentaje de participación de cada uno de los integrantes.
- La duración del Consorcio o de la Unión Temporal será igual al término contado desde la presentación de la oferta hasta la liquidación del contrato y un (1) año más.
- En caso de Unión Temporal señalarán los términos y extensión de la participación en la oferta y en su ejecución, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo y escrito de Positiva.
- Designación del Representante Legal del Consorcio o Unión Temporal.
- Objeto del Consorcio o Unión Temporal, el cual será el mismo del contrato que llegare a suscribirse.
- Firmas de los integrantes.

Además se debe tener en cuenta:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

Los oferentes se obligan a la presentación de documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos y obligaciones en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente definidos por POSITIVA, así:

**Tipo de Proveedor: B.** Persona Jurídica; Prestación de servicios fuera de las instalaciones de Positiva. Los documentos a presentar son:

- Reglamento Higiene y Seguridad Industrial
- Políticas de calidad, S&SOA y/o Ambiental
- Políticas de Prevención del consumo de sustancias Psicoactivas
- Programa de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional
- Matriz de Peligros y Riesgos (Panorama de Riesgos) (ANUAL)
- Matriz de identificación de Aspectos e Impactos Ambientales (ANUAL)
- Constancia de capacitación en Prevención de riesgos laborales (empresa) (ANUAL)
- Certificación de la ARL del comportamiento de accidentalidad de la empresa en los últimos tres (3) años \* (ANUAL)
- Licencias vigentes de prestación de servicios de Salud Ocupacional como empresa en los casos que aplique
- Habilitación de servicios de salud en los casos que aplique.

### **3.2. VERIFICACIÓN FINANCIERA. Factor habilitador sin puntaje**

#### **3.2.1. Declaración de Renta Año Gravable 2013**

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

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

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

#### **3.2.2. Estados Financieros**

De conformidad con los requerimientos señalados en el Decreto 1510 de 2013, deberá presentarse: Estados financieros comparativos a 31 de diciembre de 2013 (Balance

General, Estado de Resultados, Notas a los Estados Financieros) y certificación expedida por el Representante Legal, el Contador Público y el Revisor Fiscal en los casos en que este último aplique, en donde se detallen cada uno de los indicadores. En caso de ser Consorcios ó Uniones Temporales deberán anexar los de cada una de las entidades que participan del consorcio ó Unión Temporal.

### **3.2.3. Tarjeta Profesional del Contador y del Revisor Fiscal**

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

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

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

### **3.2.5. Condiciones de los Dictámenes**

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

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

Dictamen limpio:	Se acepta la oferta
Dictamen con salvedades:	La Empresa podrá aceptar o rechazar la oferta
Dictamen negativo:	No se acepta la oferta y generará rechazo
Abstención de dictamen:	No se acepta la oferta y generará rechazo

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

### **3.2.6. Capacidad Financiera**

Positiva Compañía de Seguros S.A. efectuará el análisis para establecer los indicadores y con ello verificar la capacidad financiera, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1510 de 2013.

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

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

INDICADOR	VALOR REQUERIDO
LIQUIDEZ (activo corriente/pasivo corriente)	$X \geq 1.5$
ENDEUDAMIENTO (pasivo total/activo total)	$X \leq 80\%$
RAZON DE COBERTURA DE INTERESES (utilidad operacional/gastos de intereses)	$X \geq 1$

Los oferentes que no tengan gastos de intereses y cuya utilidad operacional sea positiva, quedan habilitados respecto del indicador de cobertura de intereses.

Los oferentes que presenten una utilidad operativa negativa o igual a cero, NO CUMPLIRAN con el indicador solicitado.

**INDICE DE LIQUIDEZ:** Dado que el interés de la Compañía es que los oferentes tengan un índice de liquidez mínimo que les permita cumplir con sus obligaciones financieras, ha determinado el índice de liquidez, mayor o igual a 1.5

**INDICE DE ENDEUDAMIENTO:** Es el resultado de dividir el pasivo total por el activo total. Positiva Compañía de Seguros S.A busca establecer un índice de endeudamiento máximo, por lo cual lo ubica en 80%.

**RAZÓN DE COBERTURA DE INTERESES:** Este indicador es el resultado de la utilidad operacional dividida por los gastos de intereses.

Es fundamental para un proveedor estar al día con sus obligaciones financieras, particularmente con la obligación de pagar intereses financieros. Una compañía puede encontrarse en dificultades financieras y operacionales y mantener el giro ordinario de sus negocios por un buen tiempo, en la medida en que sea capaz de pagar sus intereses de deuda.

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

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

Cuando se trate de consorcios o uniones temporales los índices de Liquidez, Endeudamiento y Razón de Cobertura de intereses, deberán ser cumplidos con el mínimo requerido, por cada uno de los integrantes.

### 3.2.7. Capacidad Organizacional

La capacidad de Organización Operacional se evaluará con base en la información financiera con corte a diciembre 31 de 2013 respecto de los siguientes indicadores financieros:

INDICADOR	VALOR REQUERIDO
RENTABILIDAD DEL ACTIVO (utilidad operacional / activo)	$X \geq 1\%$
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO (utilidad operacional/patrimonio)	$X \geq 1\%$

**RENTABILIDAD DEL ACTIVO:** El rendimiento de los activos se evaluará de acuerdo al porcentaje que resulte de dividir la utilidad operacional por el activo total.

La utilidad operacional sobre los activos indica qué tan rentable es una empresa respecto de sus activos totales, por lo tanto muestra qué tan eficientemente usa sus activos para generar ganancias.

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

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

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

### RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO

El rendimiento del patrimonio se evaluará de acuerdo al porcentaje que resulte de dividir la utilidad operacional por el patrimonio total.

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

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

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

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

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

### **3.3. VERIFICACION TECNICA HABILITANTE. Factor Habilitador Sin puntaje.**

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

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

#### **3.3.1. Experiencia específica del oferente**

Para acreditar la experiencia, el oferente, deberá anexar máximo cinco (5) certificaciones de experiencia en contratos que cumplan el objeto de la presente invitación **SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**, ejecutados o en ejecución, y cuyo valor total y sumado no sea inferior al 50% por ciento del valor fijado como presupuesto para esta contratación, esto es un valor de **DIECISEIS MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE. (\$16.157.959.250)**. Cada certificación debe contemplar sólo un contrato.

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

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

Las certificaciones de experiencia deberán reunir mínimo los siguientes requisitos:

- a. Nombre o razón social del contratante.
- b. Nombre o razón social del contratista.
- c. Fecha de iniciación del contrato
- d. Fecha de terminación del contrato.

- e. Monto del contrato.
- f. Porcentaje de ejecución en recursos y tiempo a la fecha en los contratos en ejecución
- g. Objeto del contrato.
- h. La certificación debe venir debidamente suscrita por quien la expide.
- i. En caso de que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes.
- i. La(s) certificación(es) debe(n) contener la calificación de los servicios por parte del contratante.

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

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

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

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

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

### **3.3.2. Modelo de Atención Asistencia Médica**

Las características principales del servicio a cumplir son:

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

necesidades de cada línea, contenidos dentro de los Acuerdos de Niveles de servicio del **ANEXO 9**.

- Contar con una herramienta de Georreferencia que permita de forma oportuna, eficiente y segura asesorar y gestionar servicios de asistencia médica pre hospitalaria, de urgencia y ambulatoria de acuerdo al estado de salud, la ubicación y otras características del asegurado siniestrado, de acuerdo con la política establecida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de direccionamiento y priorización de red, debiendo generar la respectiva marcación para la georreferenciación.
- Garantizar la capturar en la herramienta definida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., todos los siniestros y solicitudes reportados a través de las líneas 01800 (a nivel nacional), líneas fijas en Bogotá, las recibidas de los numerales abreviados asignados por los operadores de línea celular, puntos de atención entre otros.
- Garantizar que oferente cuenta con una herramienta tecnológica, la cual permita integrar con la herramienta definida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., y que permita registrar la trazabilidad de la asistencia brindada hasta la finalización de la atención del asegurado siniestrado.
- Garantizar en su oferta que la prestación del servicio podrá ser gestionada y diferenciada mediante líneas de atención para clientes exclusivos o por la segmentación de Clientes definida por Positiva, para los cuales será responsabilidad del operador logístico la atención inmediata de solicitudes, reclamos y consultas de los asegurados que requieran servicios de acuerdo a las políticas establecidas por Positiva Compañía de Seguros S.A. El contratista seleccionado deberá atender y gestionar correcta y oportunamente los contactos de los asegurados de Positiva a través de las líneas telefónicas y demás mecanismos de contacto y comunicación establecidos.
- Garantizar que cuenta con una herramienta tecnológica que permita, el cumplimiento en la elaboración y entrega a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de los siguientes informes de indicadores básicos de atención:
  - ✓ Informes de Seguimientos de los servicios solicitados,
  - ✓ Informes de tipificación por servicios,
  - ✓ Informes de resultados de encuestas de satisfacción,
  - ✓ Informes por servicios costos asociados a la asistencia,
  - ✓ Informe comportamiento de la red contratada por Positiva.

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

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

<b>ATENCION PRE HOSPITALARIA Y DE URGENCIAS</b>	
Documento	✓ Garantizar triage telefónico que defina complejidad y servicios requeridos en la

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

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

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



### 3.3.3. Modelo de Infraestructura y Gestión Tecnológica

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

- El centro de operaciones como parte de la Infraestructura física (instalaciones propias) con una sede en Bogotá, se deberá informar ubicación geográfica de la central de operación, mecanismos de seguridad (cumplimiento de norma 042).
- Acceso a la información de los servicios de asistencia en línea por Internet, publicados en un servidor seguro que maneja el protocolo de comunicaciones SSH y que realiza la encriptación de la información. Anexando documento DIAGRAMA DE ARQUITECTURA.
- Canales dedicados para comunicación con aplicativos del cliente.
- UPS.
- El sistema de información que suministre el oferente debe ser construido por capas, estar soportado en motor de base de datos Oracle, soportado en un servidor de aplicaciones Weblogic o JBOSS y su implementación debe realizarse a través de tecnología JAVA.
- El oferente debe asegurar que los sistemas de información deberán ser construidos por una firma que tenga certificación CMMI nivel 3 como mínimo.
- Soporte Eléctrico Regulado para los elementos informáticos y de telecomunicaciones soportado por UPS. Entregar documentos descriptivos del DATACENTER.
- Plan de DRP (Disaster Recovery Plan) documentado, probado y con proceso de actualización y pruebas. Entregar anexo documental.
- Equipos de Seguridad Firewall.
- El oferente deberá contar con sistemas de información propios que garantice diversos canales de acceso, tales como: Web, chat, App Smarthphones, SMS, Ubicación satelital, georreferencia, evaluación de servicios, seguimiento a siniestros, sistema de alarmas para servicios críticos, correo electrónico. El sistema de información utilizado por el oferente en todo caso debe permitir la Integración con los sistemas de información de Positiva. La aceptación del contrato implica la autorización para la integración de los sistemas de información.

### 3.3.4. Herramientas de gestión

- El Sistema de Información suministrado por el Oferente debe garantizar, que pueda inter operar de forma síncrona y/o asíncrona con los Sistemas de Información provistos por POSITIVA S.A.
- El sistema de información que suministre el oferente debe ser construido por capas, estar soportado en motor de base de datos Oracle, soportado en un servidor de aplicaciones Weblogic o JBOSS y su implementación debe realizarse a través de tecnología JAVA.
- El oferente debe asegurar que los sistemas de información deberán ser construidos por una firma que tenga certificación CMMI nivel 3 como mínimo.
- Las ventanas de mantenimiento del Sistema de información suministrado por el oferente deberán ser debidamente planeadas e informadas por el contratista y

aprobadas por POSITIVA S.A. esto con el fin de mitigar el riesgo de indisponibilidad del servicio.

### **3.3.5. Herramientas tecnológicas**

- Sistema de información propio que garantice diversos canales de acceso, tales como: Web, herramientas de uso en dispositivos móviles evaluación de servicios, seguimiento a siniestros, sistema de alarmas para servicios críticos y correo electrónico.
- Garantizar una herramienta de georreferencia que permita de forma oportuna, eficiente y segura asesorar y gestionar servicios de asistencia médica de acuerdo con la ubicación y necesidades del asegurado siniestrado o que requiera cualquier asistencia objeto del contrato.
- El Centro de Atención Telefónica deberá garantizar la gestión de llamadas identificación, origen de la llamada, transferencia de las mismas a otros con el ID de la llamada inicial, ingreso, salida, grabación y monitoreo e integración con infraestructura física, capacidad de software y Hardware. Para seguimiento automatizado de servicios. Infraestructura telefónica (grabación, monitoreo y back up de llamadas), arquitectura de software telefónico y de sistemas. Entrega de documento de DIAGRAMA DE ARQUITECTURA Y DIAGRAMA FUNCIONAL.

### **3.3.6. Gestión de procesos**

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

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

- Encolamiento de llamadas, desviaciones en el tiempo de conversación, Nivel de Servicio, Nivel de Atención o cualquier ANS acordado previamente con Positiva.
- Información de asegurados en línea que permita detectar anomalías ó negligencias en la prestación normal de los servicios por parte de la red asistencial.
- Reportar a Positiva de forma permanente los hallazgos presentados durante la asistencia de servicios generados para la atención del siniestro.
- El oferente realizará rescates de servicio documentados a los casos que presenten dificultades durante su gestión, con el fin de garantizar la prestación del servicio.
- Realizar encuestas de satisfacción y control de calidad en los niveles de muestreo definidos por Positiva de los servicios de gestión logística ofertados. La metodología de control de calidad será conceptuada con positiva por POSITIVA Compañía de Seguros S.A. recibirá la información correspondiente que certifique el control del proceso

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

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

### **3.3.7. Gestión de servicio al cliente**

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

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

### **3.3.8. Organización del oferente**

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

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

El oferente deberá presentar en su oferta de manera obligatoria:

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

- El oferente deberá presentar una estructura que garantice el cumplimiento de los objetivos de la presente invitación.

### 3.3.9. Personal del oferente

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PERSONAL MINIMO REQUERIDO				
PERFIL		EXPERIENCIA	NUMERO	DEDICACION
GERENTE CUENTA	DE	PROFESIONAL ADMINISTRATIVO CON EXPERIENCIA EN EL OBJETO CONTRACTUAL CON ACREDITACIÓN EN ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD, SEGURIDAD SOCIAL O DE CALIDAD, MÍNIMA DE CINCO (5) AÑOS EN EL TEMA OBJETO DE LA PRESENTE INVITACIÓN	1	Exclusiva
COORDINADORES MEDICOS		MEDICO CON TITULO CON MINIMO 4 AÑOS EXPERIENCIA ACREDITADA EN EL AREA CLINICA (HOJA DE VIDA Y CERTIFICACIONES LABORALES), CON TITULO DE POSTGRADO ADMINISTRATIVO EN SALUD. MINIMO DOS (2) DE ESTOS PROFESIONALES Y DE FORMA OPCIONAL EXPERIENCIA EN CALL CENTER	4	Exclusiva
INSTRUMENTADORAS QUIRURGICAS		INSTRUMENTADORAS QUIRURGICAS CON TITULO Y MINIMO 5 AÑOS DE EXPERIENCIA CLINICA EN EL AREA DE ORTOPEDIA Y/O NEUROCIRUGIA (HOJA DE VIDA Y CERTIFICACIONES LABORALES)	2	Exclusiva
JEFES ENFERMERIA	DE	JEFES DE ENFERMERIA CON TITULO Y CON MINIMO 5 AÑOS DE EXPERIENCIA CLINICA ACREDITADA (HOJA DE VIDA Y CERTIFICACIONES LABORALES ),CON TITULO EN POSTGRADO DE SALUD OCUPACIONAL MINIMO DOS (2) DE ELLAS	10	Exclusiva
AUXILIARES ENFERMERIA	DE	TITULO CERTIFICADO DE AUXILIAR DE ENFERMERIA	20	Exclusiva
TERAPEUTA FISICO U OCUPACIONAL		TERAPEUTA FISICA O TERAPEUTA OCUPACIONAL CON TITULO, MINIMO 3 AÑOS DE EXPERIENCIA CLINICA Y TITULO DE ESPECIALIZACION EN SALUD OCUPACIONAL	1	Exclusiva
TECNICOS		TECNICOS EN FORMACION O TITULADOS DE AREAS RELACIONADOS CON ATENCION AL CLIENTE O ADMINISTRATIVOS	10	Exclusiva
INGENIERO SISTEMAS	DE	TITULO DE INGENIERO DE SISTEMAS CON EXPERIENCIA MINIMA DE 5 AÑOS EN TEMAS RELACIONADOS CON: CONECTIVIDAD, PLATAFORMA TELEFONICA E INTEGRACION DE APLICACIONES DE TERCEROS CON DESARROLLOS PROPIOS DEL CONTRATANTE. ESTA PERSONA SERA INTERLOCUTOR QUE GARANTICE LOS TIEMPOS MÍNIMOS EXIGIDOS PARA LA OPERACIÓN Y QUE TENGAN QUE VER CON LOS ASPECTOS TECNOLOGICOS	1	Compartido y disponibilidad inmediata siendo consecuentes con los ANS
<b>TOTAL</b>			<b>49</b>	

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

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

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

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

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

### **3.3.10. Red de proveedores**

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

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

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., podrá en virtud del comportamiento de la prestación de los servicios de asistencia, realizar proceso de contratación directa a fin de garantizar la eficiencia en el control de los costos y servicios asociados. Lo que puede implicar fluctuación del porcentaje de la red de asistencia del oferente.

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

### **3.3.11. Contingencia y Continuidad**

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



impidan materialmente actuar o desarrollar los planes de contingencia o los planes que garanticen la continuidad del negocio.

Así mismo como parte de la oferta deberá:

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

No.	FACTORES MINIMOS DE CONTENIDO A PRESENTAR EN EL DOCUMENTO PLANES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD
1	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI).</b> EL CONTRATISTA se compromete a consultar, entender y cumplir con todos los requerimientos, estándares y políticas establecidas por EL CONTRATANTE en su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el cual tiene un alcance de doce (12) políticas, las cuales se anexan al presente documento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Política de Adquisición Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de información</li> <li>· Política de Administración de Riesgo de TI</li> <li>· Política de Control de Acceso de TI</li> <li>· Política de Cumplimiento de los Requisitos Legales en TI</li> <li>· Política de Gestión de Activos de Información</li> <li>· Política de Gestión de Continuidad del Negocio en TI</li> <li>· Política de Gestión de Comunicaciones y Operaciones</li> <li>· Política de Gestión de Incidentes de TI</li> <li>· Política de Organización de Seguridad de la Información</li> <li>· Política de Seguridad Física y Ambiental</li> <li>· Política de Seguridad de la Información</li> <li>· Política de Seguridad de la Información Frente al Recurso Humano</li> </ul>
2	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.</b> En caso de nuevas leyes locales o normas corporativas, el proveedor deberá hacer todos los cambios que sean necesarios para cumplir con estos requerimientos.</p>
3	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.</b> El proveedor deberá cumplir con lo estipulado en los requerimientos de seguridad para terceros que ha establecido EL CONTRATANTE (ver <b>ANEXO 6 - 11 - CONTROLES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE POSITIVA ACLARATORIOS COMO PARTE DE LAS POLÍTICAS GENERALES ESTABLECIDAS EN LA CONTRATACIÓN CON TERCEROS</b> y que tienen que ver con el cumplimiento de las doce (12) políticas del SGSI.</p>

4	<p><b>RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO.</b> El proveedor deberá establecer soluciones de contingencia para mantener la operación de la plataforma tecnológica objeto de la contratación, ante cualquier eventualidad que se presente; la solución deberá estar protegida mediante técnicas de replicación entre un Centro de Procesamiento Principal (CPP) y un Centro de Procesamiento Alternativo (CPA); deberá existir un respaldo de la red de Data Centers y la conectividad deberá ser redundante. Los Centros de Procesamiento deberán ser mínimo TIER 3.</p>
5	<p><b>RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO.</b> El DATACENTER PRINCIPAL y ALTERNATIVO del Proveedor deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Permitir la implementación de las soluciones de TI (tecnología de la información) ofrecidas, sobre plataformas y tecnologías de alta disponibilidad y desempeño;</li> <li>b) Deberá contar con oficiales de seguridad informática que cumplan con las funciones inherentes a su cargo y certificados por el proveedor;</li> <li>c) Deberá incluir un servicio de firewall implementado sobre una plataforma segura;</li> <li>d) Niveles de disponibilidad soportados por diseños a la medida y consecuentes con lo solicitado por POSITIVA;</li> <li>e) Redundancia y alta disponibilidad en la red de comunicaciones;</li> <li>f) Óptimas condiciones eléctricas, físicas, ambientales, de seguridad lógica, para los equipos donde será instalada la solución que usarán los clientes de POSITIVA;</li> <li>g) Deberá contar con políticas de backup integradas para los servicios contratados, asegurando un primer nivel de continuidad de negocio;</li> <li>h) Escalabilidad en ancho de banda hacia Internet o en enlaces privados que sean necesarios para la operación;</li> <li>i) Arquitectura distribuida, con Data Center de contingencia, lo que garantiza la máxima disponibilidad y respaldo;</li> <li>j) Se deberá permitir el acceso de personal de POSITIVA en forma periódica, con el propósito de realizar auditoría y aseguramiento de calidad de los servicios contratados;</li> <li>k) El proveedor deberá garantizar las operaciones de administración y mantenimiento periódico sobre la infraestructura en el Data Center;</li> <li>l) Disponer de recursos de almacenamiento ilimitado por demanda para alojar los datos de la plataforma de TI (cuando así se requiera);</li> <li>m) Realizar copias de respaldo de la información objeto de la presente contratación;</li> <li>n) Acceder de manera segura y controlada a la data almacenada con mecanismos de seguridad lógica que garantizan la integridad y confidencialidad de la información;</li> <li>o) Copias de respaldo en línea hacia el Data Center alternativo que disponga el cliente, con el propósito de asegurar que la información estará disponible 100% del tiempo;</li> <li>p) El proveedor deberá garantizar a POSITIVA la adecuada separación de los servicios de cada cliente que administre en su infraestructura, a partir del uso de contenedores de red, así como también deberá existir una segregación de los tipos de servicio por clientes y un aislamiento total de cada cliente de entidades externas;</li> <li>q) La información que viaje entre el Data Center del PROVEEDOR y POSITIVA, debe obedecer a altos protocolos de cifrado.</li> </ul>
6	<p><b>RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO.</b> EL CONTRATISTA deberá contar con planes detallados de contingencia para responderle al CONTRATANTE de manera oportuna y eficiente frente a fallas e interrupciones y especialmente debe contar con planes de contingencia frente a eventos imprevistos relacionados entre otros, con logística, fluido eléctrico, software, hardware, telecomunicaciones, desastres naturales en predios, incendio, terrorismo, actos malintencionados y que entre otros, afecten tanto la ejecución óptima de los Servicios contratados por el CONTRATANTE como el normal desarrollo del objeto social del CONTRATANTE. Como consecuencia de lo anterior, EL CONTRATISTA declara expresamente que tiene definido, implementado, probado y mantendrá durante la vigencia del presente contrato, procesos para administrar la continuidad del negocio y procesos de seguridad de la información, incluyendo elementos tales como la prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, capacidad necesaria para retornar a su operación normal y centros alternos de atención y prestación del servicio, en el evento en que ellos se desarrollen en las instalaciones del CONTRATISTA, salvo que se presenten eventos imprevisibles e irresistibles que impidan materialmente actuar o desarrollar los planes de contingencia o los planes que garanticen la continuidad del negocio. Así mismo se obliga a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación</li> </ul>

de desastres que soporte los Servicios prestados al CONTRATANTE.

b) Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas mensual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados.

c) Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del contrato del CONTRATANTE en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio del CONTRATANTE, tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que EL CONTRATANTE requiera respecto a la estrategia global de continuidad del negocio del CONTRATISTA.

d) Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados al CONTRATANTE.

e) Informar al CONTRATANTE de las limitaciones que tiene con respecto a los Servicios prestados al CONTRATANTE; con la debida antelación requerida de parte de éste, cuando sea necesario activar el Plan de Continuidad con respecto a los servicios prestados, la información de personas contacto, nuevas ubicaciones físicas o lógicas de los servicios, autorizaciones necesarias y nombre de la persona responsable de la continuidad de su negocio, a la cual EL CONTRATANTE debe notificar de la activación, limitaciones y otras informaciones relativas a la activación del Plan de Continuidad del Negocio por parte del CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA garantiza la disponibilidad y continuidad de los Servicios objeto de este contrato y declara que en caso de presentarse situaciones de contingencia que le sean imputables, cuenta con los planes necesarios para garantizar la no interrupción de las labores contratadas.

### 3.3.12. Control de Calidad

El oferente deberá presentar documento con descripción detallada de las características del sistema de gestión de la calidad que garantizará la ejecución con los estándares requeridos para **SERVICIOS DE GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**, se debe hacer énfasis en el módulo de indicadores de gestión.

### 3.3.13. Acuerdos de Niveles de Servicio

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

El documento a presentar en la oferta que garantice el cumplimiento de las Características Principales del Servicio a realizar, si la oferta no cumple con estos requisitos exigidos, determinará **la causal de rechazo** de la misma.

### 3.3.14. Políticas de Seguridad

El oferente deberá firmar el contenido del **ANEXO 6**, con el compromiso que en caso de llegar se elegido como adjudicatario acepta cumplir con los aspectos contenidos dentro del documento de las Políticas de Seguridad, establecidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

**CONTROLES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE POSITIVA ACLARATORIOS COMO PARTE DE LAS POLÍTICAS GENERALES ESTABLECIDAS EN LA CONTRATACION CON TERCEROS**

**VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**  
**Gerencia de Infraestructura de TI - Seguridad de TI**

(Abril de 2014)		
POLÍTICA / ESTÁNDAR DEFINIDO POR POSITIVA	CONTROLES A EVALUAR	MECANISMO DE CONTROL ENTREGABLE POR EL TERCERO
Política de Seguridad de la Información	Adopción de la política de seguridad de la Información, observación y cumplimiento teniendo en cuenta las regulaciones de Ley, por ejemplo: Ley 1581 y circular 042 de la SFC	Documento de socialización de la Política de Seguridad del tercero, a sus empleados
Política de Organización de la Seguridad de la Información	Aplicación de responsabilidades de seguridad de la información.	Nombramiento de los responsables de la Seguridad de la Información dentro de la empresa, esta relación puede ir dentro de la Política de Seguridad de la Información indicando la existencia de una persona con rol de Oficial de Seguridad
	Proceso de autorización para instalaciones de procesamiento de información.	Formalización de la creación de usuarios y el control de acceso a recursos informáticos por medio de un Directorio Activo dentro de la organización del tercero. Lo anterior para personal que trabaje en las instalaciones de POSITIVA o se conecte a nuestra red a través de una conexión remota.
	Convenios de confidencialidad.	Acuerdos o cláusulas de confidencialidad dentro de los contratos con los empleados del tercero, donde se especifique la confidencialidad de la información del propio tercero y del contratante donde esté en "misión" el empleado
	Revisión independiente de la seguridad de la información.	El tercero debe contar con resultados entregables de auditorías independientes de Seguridad de la información, por parte de firmas calificadas.
	Acceso físico a oficinas, centros de cómputo, sitios de almacenamiento de información y otros sitios donde se encuentren recursos tecnológicos de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.	Documentos de procedimiento para autorizar a los empleados el acceso a las áreas de procesamiento de datos y a los recursos de información
	Acceso lógico a bases de datos, sistemas de información o cualquier otro almacenamiento de datos actuales o históricos de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.	
	Acceso para el soporte de hardware o software o a las funcionalidades de bajo nivel de las aplicaciones o sistemas.	Documento específico de reglamentación de los procedimientos de copia de respaldo y resguardo de los registros de auditoría de los sistemas informáticos de la empresa por parte de sus empleados
	Los asociados o participantes en el contrato o convenio pueden solicitar acceso a fin de intercambiar información, acceder los sistemas de información o compartir bases de datos.	Documento procedimental con los mecanismos para compartir información con otros terceros al servicio del Contratante y que tengan que ver con la labor contratada por POSITIVA
Controlar y evaluar al personal de contrato temporal y que pueden aumentar las debilidades de la seguridad de la información, como: - Personal de mantenimiento y soporte de hardware y software. - Los servicios de soporte contratados externamente (Outsourcing), como limpieza, cafetería, vigilancia y otros con acceso a las áreas donde se administren recursos tecnológicos. - Los estudiantes en práctica. - Los consultores.	Documento procedimental con los mecanismos para identificar al personal que ejecuta el servicio, forma y autorización de ingreso a áreas de procesamiento de información, controles para personal rotativo y trabajadores por turnos	

	<p>Identificar qué medidas de control se necesitan para administrar el acceso de terceras partes a los recursos tecnológicos y de procesamiento de información de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Todos los contratos con terceras partes deben reflejar todos los requisitos de seguridad de la información y controles internos que requiera el acceso de sus funcionarios.</p>	<p>Formalización del acuerdo de confidencialidad para el manejo de información sensible y de negocio de POSITIVA, donde se establezca la forma en que se hará la devolución total de los activos de información puestos por POSITIVA junto con los procedimientos y métodos de procesamiento que el tercero desarrolle en virtud de lo contratado</p>
<p>Estándar de acuerdos de Nivel de Servicio</p>	<p>Acuerdo de nivel de servicio</p>	<p>Documento firmado entre las partes que especifique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Servicios críticos que incluye la contratación</li> <li>*Usuarios y clientes de los servicios.</li> <li>*Elementos de soporte necesarios para prestar el servicio.</li> <li>*Aceptación de controles mínimos de seguridad.</li> <li>*Expectativas de negocio respecto del rendimiento y la disponibilidad del servicio.</li> <li>*Horario operativo para los servicios.</li> <li>*Nivel de riesgo de negocio que no debe alcanzar el Acuerdo de Nivel de Servicio.</li> <li>*Procedimientos de escalamiento.</li> <li>*Tiempos de respuesta.</li> <li>*Informes de gestión y control</li> </ul>
<p>Estándar de Contratación con terceros</p>		<p>Documento firmado entre las partes que especifique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Confidencialidad y propiedad de la información</li> <li>*Restricciones sobre el software empleado (si aplica)</li> <li>*Normas de seguridad informática y físicas a ser aplicadas</li> <li>*Identificación de personal que depende del contratista</li> <li>*Procedimiento y controles para la entrega de la información manejada y la destrucción de la misma</li> <li>*Planes de contingencia y continuidad del servicio</li> </ul>
<p>Estándar de requerimientos de seguridad con terceros</p>	<p>Controles acordados a partir del análisis de riesgo.</p>	<p>Documento firmado entre las partes que especifique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Controles y mecanismos de protección física.</li> <li>*Norma de control de accesos, que incluya un proceso de autorización y asignación de privilegios a usuarios.</li> <li>*Acuerdos sobre informes, notificación e investigación de incidentes y fallos de seguridad informáticos, así como de violaciones de los requisitos establecidos en el acuerdo.</li> <li>*Derecho a auditar las responsabilidades definidas en el acuerdo, a que las mismas las realice un tercero y enumeración de los derechos establecidos para los auditores.</li> <li>*El nivel de servicio objetivo y niveles de servicio inaceptables</li> </ul> <p>Con respecto al acceso remoto a los sistemas de información de POSITIVA, se deben tener en cuenta los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Procedimientos restrictivos de administración de usuarios para asegurarse que los nuevos usuarios y los que se deshabiliten, se realizan lo antes posible.</li> <li>b) Una seguridad física adecuada para las instalaciones, salas de servidores y estaciones de</li> </ol>

		<p>trabajo que requieran conexión remota con POSITIVA Compañía de Seguros S.A.</p> <p>c) Restricciones de copia y difusión de información y uso de acuerdos de confidencialidad.</p> <p>d) Políticas de control de acceso, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las distintas razones, requerimientos y beneficios que hagan necesario el acceso del tercero.</li> <li>• Métodos de acceso permitidos, así como el control y uso de identificadores únicos como usuarios y contraseñas.</li> <li>• Requerimiento de mantener disponible una lista de personas autorizadas a utilizar los servicios y cuáles son sus privilegios y derechos a este respecto.</li> <li>• Todo acceso no autorizado explícitamente está prohibido.</li> <li>• Proceso de revocación de derechos de acceso o de interrupción de conexiones entre sistemas.</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Política de Seguridad Física y Ambiental</p>	<p>“Todo acceso de los funcionarios, terceros (proveedores o contratistas) y afiliados que por razones inherentes a su vínculo con POSITIVA Compañía de Seguros S.A. requieran utilizar las instalaciones y los sistemas de información, debe ser debidamente autorizado y monitoreado.”</p>	<p>Registros de creación de usuarios en mecanismos como Directorio Activo o LDAP del tercero, con los perfiles y grupos de seguridad asociados a los usuarios que acceden remotamente a POSITIVA.</p> <p>Monitoreo mediante registros de seguridad del Directorio activo que indique Usuario, fecha y hora del Ingreso, nombre de máquina y/o dirección IP desde donde se produjo el acceso a recursos de información.</p> <p>Mecanismos de conservación y respaldo de los registros de auditoría de seguridad del directorio activo del tercero.</p>
	<p>“Todos los empleados y terceros (contratistas, proveedores) que tengan acceso a las áreas de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. donde se procesa información, son responsables por el buen funcionamiento y estado de los sistemas de información e instalaciones.”</p>	<p>Control de acceso a las instalaciones del tercero por medio de registros biométricos, automáticos o manuales, y/o de grabación en video, de las instalaciones de trabajo donde está ubicado el personal que accede remotamente a POSITIVA.</p> <p>Mecanismos de conservación y respaldo de los registros biométricos, automáticos o manuales y de los registros de video</p>
	<p>“Los empleados y terceros (proveedores y contratistas) que mantienen una relación contractual con POSITIVA Compañía de Seguros S.A., sólo podrán acceder las áreas de la Compañía que procesan, almacenan o transmiten información cuando sea requerido. Este acceso debe ser planeado, autorizado y supervisado.</p>	<p>Documentos o correos electrónicos que evidencien la solicitud y aprobación de acceso a áreas restringidas o de manejo de información confidencial de POSITIVA.</p> <p>Mecanismos de conservación y respaldo de los registros de solicitud y aprobación de la autorización de acceso a áreas seguras.</p>
	<p>• No se permite el ingreso de dispositivos de almacenamiento sin autorización y supervisión”</p>	<p>Software o hardware de control de instalación y acceso de dispositivos removibles de almacenamiento, donde se evidencia la regla de control establecida para los funcionarios que manejan información sensible.</p> <p>Evidencias documentadas de la efectividad del control a dispositivos de almacenamiento removibles en las máquinas.</p>
	<p>“Si existe incumplimiento de las políticas y estándares, en el caso de terceros (insourcing, outsourcing y proveedores) se aplicarán las cláusulas existentes en los</p>	<p>Documento de acuerdo de confidencialidad y niveles de servicio, donde se especifique los mecanismos de sanción contractual ante la evidencia de incumplimiento del tercero de las normas de</p>

	contratos y dada la gravedad de los hechos se iniciarán las acciones respectivas, ante los entes de Control pertinentes (Superintendencia Financiera de Colombia).”	seguridad de la información establecidas por el contratante
Estándar de Seguridad de los Equipos	Los equipos que sean propiedad o estén bajo custodia de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. deben contar con la protección y seguridad apropiada para reducir los riesgos provenientes de amenazas físicas, ambientales y humanas.	Los mecanismos que el tercero debe adoptar en las estaciones de trabajo que disponga para el servicio contratado deberán contar con el licenciamiento total de software, garantía y soporte vigente, así como una mesa de ayuda técnica que permita garantizar la menor indisponibilidad en la prestación de servicio ante fallas de Hardware y Software operativo. En cualquier caso, todo equipo de cómputo deberá cumplir con una línea base segura de software solicitado por POSITIVA antes de su ingreso a la red de la compañía.
	Todas las áreas e instalaciones de POSITIVA Compañía de Seguros S.A., que contengan o realicen procesamiento de información deben contar con controles adecuados para evitar el acceso físico no autorizado, el daño o interferencia a la información de la organización.”	Los mecanismos que el tercero debe adoptar en las estaciones de trabajo que disponga para el servicio contratado deberán contar con acceso seguro por medio de validación de usuarios y claves frente a un directorio activo, garantizar manejo de sesión única en la red, contar con cifrado de medios de almacenamiento y procedimientos estándar de borrado y destrucción de medios de almacenamiento, así como mantener y respaldar registros de auditoría del sistema operativo (Seguridad, aplicación, sistema)
	“Se debe contar con un adecuado soporte técnico, respaldado por contratos con garantía de provisión o sustitución temporal del equipo, o de uno o varios de sus componentes en caso de falla, daño o hurto.”	El tercero deberá contar con un grupo de soporte técnico (Mesa de ayuda de primer nivel) para garantizar el mantenimiento y respaldo de sus equipos de cómputo, así como garantía de provisión o sustitución temporal del equipo con el fabricante o proveedor necesario, para minimizar la indisponibilidad de servicio ante fallas de hardware y/o software operativo.
	“Los equipos y los medios de información o almacenamiento que se encuentran fuera de las instalaciones de POSITIVA Compañía de Seguros S.A no se deberían dejar solos en sitios públicos...”	El tercero deberá contar con áreas seguras de acceso restringido, donde se realicen los procesos de información contratados. El acceso será autorizado acorde a las condiciones precedentes en este documento y con las exigencias de registro y respaldo de los registros de entrada y salida de los operarios.
	Se deben determinar los controles apropiados con base en los riesgos evaluados para el trabajo desde casa o desde sitios externos a POSITIVA Compañía de Seguros, para controlar el acceso a las redes o información.	En lo pertinente el tercero garantizará que el servicio será prestado desde el centro de operaciones contratado y/o desde las instalaciones autorizadas por el contratante, en caso de requerir acceso desde instalaciones no pactadas por canales de comunicación diferentes al establecido, se deberá solicitar la autorización previa del contratante quien evaluará los riesgos asociados y determinará su viabilidad
Estándar para el control de Acceso Físico	El ingreso a las áreas de POSITIVA Compañía de Seguros S.A., debe ser aprobado por un funcionario de la Compañía, quien será el responsable del visitante mientras permanezca en las instalaciones de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.	El acceso a áreas de procesamiento de datos o de manejo de información confidencial del Contratante, requeridos por el tercero, será autorizado y supervisado por POSITIVA Se deberá evidenciar el procedimiento de solicitud, autorización y supervisión mediante documentos o actas de seguimiento firmadas por las partes y/o correos electrónicos cruzados entre tercero y contratante solicitando y autorizando el ingreso.
	Todos los visitantes, sin excepción alguna deben identificarse y registrarse en el área de recepción de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.	
	Todo el personal de terceros contratados	

	<p>para ejecutar o realizar tareas dentro de las instalaciones, recintos u oficinas de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. deben ser identificadas como visitantes y deben cumplir con los controles de acceso físico e identificación establecidos.</p>	
	<p>Todo visitante debe portar una identificación visible, con su respectiva tarjeta de aproximación que le permitirá dirigirse únicamente al piso donde está ubicada la persona que va a visitar, y una ficha que debe ser firmada por el funcionario quien recibió la visita y será entregada en la recepción al momento de la salida de las instalaciones de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. previo reclamo de su documento que dejó al ingresar.</p>	
	<p>Los visitantes que se encuentren sin acompañamiento ó cualquiera que no lleve identificación visible, deben ser evacuados de dichas áreas y reportar al área de seguridad.</p>	
	<p>Es responsabilidad de los funcionarios visitados, verificar que los dispositivos que los visitantes porten con ellos a POSITIVA Compañía de Seguros S.A., no lleven información de la Entidad.</p>	
	<p>Se debe restringir el acceso a las áreas sensibles por parte del personal, de los proveedores o de mantenimiento, solo a los casos en que sea requerido y autorizado. Aun con acceso autorizado, se debe registrar el acceso y se deben controlar sus actividades por parte del funcionario visitado (especialmente en zonas de datos sensibles).</p>	
	<p>Se deben cumplir las políticas y estándares en referencia a la salida y entrada física de soportes de información.</p>	
	<p>El acceso físico a áreas restringidas debe ser controlado. Visitantes y personal de servicio que no esté autorizado a entrar regularmente, deben ir acompañados por la persona responsable de su visita. El personal con autorización a entrar en las áreas restringidas debe ser informado por el administrador del área de los riesgos de seguridad implícitos.</p>	
<p>Estándar de instalación y desinstalación de software y hardware</p>	<p>Los funcionarios responsables de la Infraestructura tecnológica del tercero (eléctrica, computacional y de comunicaciones), deben realizar la revisión de los diferentes equipos, dispositivos y recursos para efectos de detectar averías, defectos o alteraciones, y de tal forma garantizar su protección y su adecuado funcionamiento.”</p>	<p>El tercero deberá contar con un grupo de soporte técnico (Mesa de ayuda de primer nivel) para garantizar el mantenimiento y respaldo de equipos de cómputo, así como garantía de provisión o sustitución temporal del equipo con el fabricante o proveedor para minimizar la indisponibilidad del servicio ante fallas de hardware y/o software operativo.</p> <p>Además, deberá contar con la documentación de seguimiento en el soporte y mantenimiento de su infraestructura, que podrá ser exigible por POSITIVA o por quien ejerza auditoría sobre POSITIVA.</p>
	<p>La instalación de elementos de hardware y</p>	<p>El tercero deberá evidenciar el uso de herramientas</p>



	de software será autorizada solo por personal autorizado del área de Infraestructura del tercero manteniendo una línea base de configuración.	de software o hardware que restrinjan la instalación de software y hardware no autorizado en las máquinas de cómputo destinadas a la prestación del servicio. Sólo la mesa de ayuda de primer nivel del tercero podrá instalar hardware o software debidamente licenciado y autorizado.
	Se deben dejar explícitas las frecuencias de revisión y el formato de reportes que garanticen el cumplimiento de este estándar por parte de funcionarios y terceros.	El tercero deberá llevar un control documentado de la línea base de configuración e instalación de los equipos de cómputo dispuestos para la prestación del servicio contratado. Esta documentación podrá ser exigida por POSITIVA o por quien ejerza auditoría sobre POSITIVA.
Política de Cumplimiento de requisitos legales en TI	Observación y cumplimiento con regulaciones de ley de orden nacional, tales como la Ley 1581 y la Circular 042 de la SFC	
Estándar de Contratación con terceros	Confidencialidad y propiedad de la información	Se estipulará en el acta de acuerdo de nivel de servicio la periodicidad de las auditorías independientes en seguridad de la información, donde se evidencie cumplimiento de las regulaciones exigibles al Contratante, y que el tercero deberá mantener documentadas; esta documentación podrá ser exigida por POSITIVA o por quien ejerza auditoría sobre POSITIVA
	Restricciones sobre el software empleado	
	Normas de seguridad informática y físicas a ser aplicadas	
	Identificación de personal que depende del contratista	
	Procedimiento y controles para la entrega de la información manejada y la destrucción de la misma	
	Planes de contingencia y continuidad del servicio	
Estándar de Requisitos legales y normativos	Observación y cumplimiento con regulaciones de ley de orden nacional, tales como la Ley 1581 y la Circular 042 de la SFC	
	En cuanto aplique, cumplimiento de los listados normativos que por disposiciones regulatorias está obligada a cumplir POSITIVA. Los listados son mantenidos y actualizados por la Oficina Asesora Jurídica de POSITIVA	
Política de Gestión de Activos de Información	El tercero deberá propender por la protección de los Activos de Información inventariados a su cargo, catalogados en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hardware.</li> <li>- Software.</li> <li>- Procesos y procedimientos.</li> <li>- Personas.</li> <li>- Información.</li> <li>- Intangibles</li> </ul> La clasificación de la información en POSITIVA S.A. está dada por: “ Toda la información de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. es clasificada en los siguientes niveles: interna, pública y	El usuario funcional del contratante entregará al tercero el inventario de activos de información donde se relacione la categorización de información pública, interna o confidencial de los registros, y se firmará el compromiso de confidencialidad, salvaguarda y devolución de la información entregada, y de los procesos y procedimientos que desarrolle el tercero con la información, en función del servicio contratado.

	confidencial.”	
Estándar de Etiquetado de Información	Los terceros prestadores de servicios, por medio de la relación contractual y de los acuerdos de confidencialidad pactados, se deben hacer responsables del manejo adecuado de activos confidenciales otorgados en custodia por POSITIVA, en razón al servicio contratado	
Política de Adquisición, desarrollo y mantenimiento de Sistemas.	<p>REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar los principios de seguridad y calidad de la información.</li> </ul> <p>SEGURIDAD EN LAS APLICACIONES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis y especificaciones de los requerimientos de seguridad</li> <li>• Validación de datos de entrada</li> <li>• Controles de procesamiento interno</li> <li>• Integridad de los mensajes</li> <li>• Validación de los datos de salida</li> </ul> <p>CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cifrado de la información</li> <li>• Firma Digital</li> <li>• Administración de claves</li> </ul> <p>SEGURIDAD DE LOS ARCHIVOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de software operativo</li> <li>• Control de acceso a código fuente del programa</li> </ul> <p>SEGURIDAD EN LOS PROCESOS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de control de cambios en Tecnologías de Información</li> <li>• Revisión técnica de las aplicaciones después de los cambios en el Sistema Operativo</li> <li>Restricciones en los cambios a los paquetes de software</li> </ul> <p>FUGA DE INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe prevenir la probabilidad de que se produzca fuga de información que pueda generar riesgos legales, en la reputación, las operaciones y normal funcionamiento de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.</li> </ul> <p>DESARROLLO DE SOFTWARE CONTRATADO EXTERNAMENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con todos los controles expresados en la política definida por POSITIVA</li> </ul> <p>GESTIÓN DE VULNERABILIDADES TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de vulnerabilidades técnicas que apliquen según el contrato</li> </ul>	El tercero deberá desarrollar sistemas para el contratante bajo un esquema de desarrollo seguro de software, en el que se tengan en cuenta modelos ya probados de control de vulnerabilidades de software, como el proyecto OWASP (Open Web Application Security Project), y que se aplican en cada una de las fases de desarrollo del proyecto (cuando aplique)
Estándar de control de versiones de Software	En virtud de contratos de prestación de servicios, todos los prestadores deben acogerse al cumplimiento integral de este estándar como buena práctica de trabajo	El tercero deberá seguir una metodología documentada de control de versiones del sistema, enmarcada en ambientes de trabajo como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) o similares
Estándar de control de cambios en SI	<p>En virtud de contratos de prestación de servicios, todos los prestadores deben acogerse al cumplimiento integral de este estándar como buena práctica de trabajo</p> <p>Creación del <b>comité de control de cambios</b>, dentro del cual debe haber</p>	El tercero documentará junto con el usuario funcional del contratante, la conformación del comité de control de cambios de software y los procedimientos y documentación requerida para su ejecución, así como la forma de actuación en cambios de emergencia

	integrantes técnicos de parte del tercero	
Estándar de enmascaramiento de datos	Indica la necesidad de generar cambios en los campos considerados confidenciales, en la información extraída de las bases de datos Misionales, y que sería entregada a funcionarios y terceros para efectos de desarrollo y pruebas de sistemas de información. Esta norma es de cumplimiento estricto de parte de POSITIVA frente a los terceros, en razón a la vigilancia de la norma 042 de la SFC y de la Ley 1581 de 2012.	Las bases de datos entregadas para entornos de desarrollo y pruebas deberán entregarse al tercero con registros enmascarados o transformados de manera que mantengan información coherente con respecto a la real pero que no permita identificar clientes o empleados del contratante
Estándar de Ejecución de Proyectos	Indica las pautas a seguir en la formulación y seguimiento de proyectos por parte de POSITIVA hacia los terceros proveedores de servicio. Allí se dictan las fases claras del proyecto y los entregables de cada una.	El tercero deberá seguir una metodología documentada de control de las fases del proyecto, enmarcada en ambientes de trabajo como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT), Project server o similares
Estándar de gestión de configuración	El objetivo de la gestión de la configuración es mantener la integridad de los productos que se obtienen a lo largo del desarrollo de los sistemas de información, garantizando que los cambios son controlados y que todos los participantes en el desarrollo de sistemas o aplicaciones disponen de la versión adecuada de los productos que manejan.	El tercero deberá documentar e informar sobre la línea base de configuración de los sistemas de cómputo en la que funciona adecuadamente la aplicación desarrollada, y los cambios que requiera esa línea base junto con los cambios aprobados de la aplicación. Esto documentado en ambientes de gestión como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT)
Estándar de Gestión de Vulnerabilidades Técnicas	Realizar al menos dos (2) veces por año una prueba de vulnerabilidad y penetración a los equipos, dispositivos y medios de comunicación y entregar los informes que requiera POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. o Entes de Control	El tercero deberá tener a disposición del contratante los informes ejecutivos comparativos del control de vulnerabilidades tanto de la infraestructura en que presta servicios al contratante, como de los aplicativos que desarrolle y entregue al contratante como parte del servicio contratado. Los anteriores informes deberán ser elaborados por firmas de seguridad técnica externas especializadas.
	Es responsabilidad de los terceros en la remediación de las brechas encontradas dentro de los sistemas de información desarrollados por estos, por medio de la relación contractual en los acuerdos de nivel de servicios	
Estándar de implantación y aceptación de sistemas	Realización de todas las actividades necesarias para el paso a producción para la entrega y aceptación de cualquier sistema para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Se define un plan de implantación y se especifica el equipo que lo va a llevar a cabo en POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A	Documentar en sistemas de control como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) la fase de implantación de los aplicativos desarrollados junto con las actas de aceptación del sistema por parte del usuario funcional designado por el contratante
Estándar de Migración de Datos	Los aspectos a tener en cuenta en la Migración de Datos, como controles de gestión y operacionales de seguridad son: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de seguridad</li> <li>- Protección física y ambiental</li> <li>- Controles en producción</li> <li>- Planes de contingencia.</li> <li>- Sistemas de control de hardware</li> <li>- Controles de mantenimiento de software</li> <li>- Integridad de datos/ controles de validación</li> <li>- Reporte de incidentes</li> <li>- Cifrado de datos</li> </ul>	Documentar en sistemas de control como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) los procesos de migración de datos de los aplicativos desarrollados junto con las actas de aceptación del sistema por parte del usuario funcional designado por el contratante
Estándar de seguridad de los sistemas de Información	Los requisitos a considerar son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismos de seguridad que proporcionan los sistemas.</li> <li>• Confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, establecido por</li> </ul>	Documentar en sistemas de control como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) los requerimientos de seguridad exigidos por el estándar de seguridad definido por el contratante, de los aplicativos desarrollados junto con las actas de aceptación del sistema por parte del usuario

	<p>el departamento o área que operará el sistema con la ayuda de la Gerencia informática.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de datos a proteger.</li> <li>• Datos de carácter personal.</li> <li>• Datos relacionados con la actividad de la organización, clientes, bancaria, personal que desde el punto de vista del negocio puedan afectar a la imagen del grupo o a la relación con los clientes.</li> <li>• Flujos de información internos y externos.</li> <li>• Protocolos de redes usados</li> <li>• Arquitectura de autenticación</li> <li>• Necesidad de usar criptografía en las aplicaciones</li> <li>• Segregación de entornos</li> <li>• Registros de auditoría</li> <li>• Gestión de los catálogos de contenidos (publicación, lista de los contenidos y transacciones disponibles a cada tipo de usuario etc.)</li> <li>• Políticas de seguridad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.</li> <li>• Necesidad de cumplir los estándares del sector y los procesos de certificación.</li> <li>• Planes de contingencia y de disponibilidad</li> </ul> <p>Durante la fase de requisitos se debe realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El inventario de los componentes implicados y requeridos, tanto para las diferentes fases del ciclo de vida de desarrollo del sistema o aplicación como lo que se requiere para garantizar la seguridad global de la aplicación y su entorno durante cada fase del ciclo de vida.</li> <li>• Componentes de la arquitectura</li> <li>• Componentes de hardware</li> <li>• Lenguajes de programación</li> <li>• Entorno de desarrollo</li> <li>• Entorno de producción</li> <li>• Herramientas de depuración</li> <li>• La descripción del tipo de información manejada, y la posible normativa legal que le aplique:</li> <li>• Modelo de datos (requisito general de Ingeniería del Software)</li> <li>• Asociado a lo anterior: clasificación de la información</li> <li>• Requisitos legales y regulatorios aplicables</li> <li>• Descripción de la parte operativa del servicio (tipología de usuarios, segregación de funciones, canales de acceso etc.)</li> </ul>	<p>funcional designado por el contratante</p>
<p>Política de Gestión de Comunicaciones y Operaciones</p>	<p>Se determina la necesidad de monitorear la capacidad de los proveedores de servicio, acordando las auditorías requeridas. Se deben establecer acuerdos de servicio, requerimientos de gestión y niveles de seguridad de la información, asegurándose de verificar que se implementen todas estas medidas</p>	<p>El tercero deberá documentar en sistemas de control de monitoreo de servicios, sobre la gestión y el rendimiento de los canales de comunicaciones que tenga implementados como parte de la prestación del servicio para el contratante, así como los planes de contingencia para los mismos, a fin de garantizar la prestación continua del servicio contratado.</p>
<p>Estándar de Administración de</p>	<p>Las compañías que actúen como terceros tienen la responsabilidad de asegurar que</p>	<p>Acuerdos o cláusulas de confidencialidad dentro de los contratos con los empleados, donde se</p>

<p>entrega de servicios a terceros</p>	<p>todo su personal que acceda a activos de información de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. conozca sus responsabilidades, además todo personal de terceros debe firmar un acuerdo de confidencialidad. Este establecerá claramente a qué activos de información puede acceder y que mecanismos de seguridad tienen que cumplir.</p> <p>La prestación de servicios por terceros debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los acuerdos sobre disposiciones de seguridad.</li> <li>• Definiciones del servicio.</li> <li>• Aspectos de la gestión del mismo.</li> </ul> <p>Debe haber un contrato legal para asegurar que los terceros adoptan los controles relevantes de seguridad de la información descritos en el manual de políticas de seguridad de la información de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A</p> <p>El contrato es un documento legalmente vinculante que desde la perspectiva de seguridad tiene que incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adhesión y referencia a las norma de seguridad de la información.</li> <li>• Las medidas de seguridad.</li> <li>• Acuerdos de no divulgación.</li> <li>• Acuerdos financieros relacionados con el servicio.</li> <li>• Procedimientos de gestión en caso de interrupción o fallo en el servicio.</li> <li>• Derecho de la unidad de revisar el proceso y los dispositivos de seguridad.</li> <li>• Relaciones del tercero con subcontratas y otros participantes.</li> <li>• Límites de responsabilidad de terceros.</li> <li>• Procedimientos de rescisión que incluyan devolución de activos.</li> </ul>	<p>especifique la confidencialidad de la información del propio tercero y del contratante donde esté en "misión " el empleado, así como cada uno de los aspectos definidos por los estándares requeridos por POSITIVA.</p>
<p>Estándar de control de cambios en sistemas de información</p>	<p>En virtud de contratos de prestación de servicios, todos los prestadores deben acogerse al cumplimiento integral de este estándar como buena práctica de trabajo</p> <p>Creación del <b>comité de control de cambios</b>, dentro del cual debe haber integrantes técnicos de parte del tercero</p>	<p>El tercero deberá documentar junto con el usuario funcional del contratante, la conformación del comité de control de cambios de software y los procedimientos y documentación requerida para su ejecución, así como la forma de actuación en cambios de emergencia que sean solicitados</p>
<p>Estándar para controles de red</p>	<p>Garantizar el cumplimiento de los objetivos de seguridad, en razón a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control del acceso</li> <li>• Autenticación</li> <li>• No-repudio</li> <li>• Confidencialidad de los datos</li> <li>• Seguridad del flujo de comunicación</li> <li>• Integridad de los datos</li> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Privacidad</li> </ul>	<p>El tercero deberá documentar en sistemas de control de monitoreo de servicios, sobre la gestión y el rendimiento de los canales de comunicaciones que tenga implementados como parte de la prestación del servicio para el contratante, así como los planes de contingencia para los mismos, a fin de garantizar la prestación continua del servicio contratado.</p>
<p>Estándar de control de versiones de Software</p>	<p>En virtud de contratos de prestación de servicios, todos los prestadores deben acogerse al cumplimiento integral de este estándar como buena práctica de trabajo</p>	<p>El tercero deberá seguir una metodología documentada de control de versiones del sistema, enmarcada en ambientes de trabajo como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) o similares</p>

Estándar de gestión de configuración	El objetivo de la gestión de la configuración es mantener la integridad de los productos que se obtienen a lo largo del desarrollo de los sistemas de información, garantizando que los cambios son controlados y que todos los participantes en el desarrollo de sistemas o aplicaciones disponen de la versión adecuada de los productos que manejan.	El tercero deberá documentar e informar sobre la línea base de configuración de los sistemas de cómputo en la que funciona adecuadamente la aplicación desarrollada, y los cambios que requiera esa línea base junto con los cambios aprobados de la aplicación. Esto documentado en ambientes de gestión como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT)
Estándar de implantación y aceptación de sistemas	Realización de todas las actividades necesarias para el paso a producción para la entrega y aceptación de cualquier sistema para POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Se define un plan de implantación y se especifica el equipo que lo va a llevar a cabo en POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.	Documentar en sistemas de control como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) la fase de implantación de los aplicativos desarrollados junto con las actas de aceptación del sistema por parte del usuario funcional designado por el contratante
Estándar para el Manejo de Medios de la Información e Intercambio de Información	Dentro de la documentación se debe tener en cuenta la clasificación dada a la información y los responsables de su manejo. Los criterios a tener en cuenta son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables de la información</li> <li>• Uso de la información</li> <li>• Identificación de la información</li> <li>• Valor de la información</li> <li>• Edad de la información</li> <li>• Nivel de daño</li> <li>• Nivel de protección</li> <li>• Nivel de responsabilidad</li> </ul>	Documentar bajo sistemas como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) acerca de los procedimientos para respaldar, copiar, borrar, distribuir y/o destruir los medios de almacenamiento que contengan información del contratante y que se ha generado como parte de la prestación del servicio contratado.
Estándar para la Protección contra software malicioso y códigos móviles.	Control de acceso a internet a funcionarios y terceros, para que se garantice una navegación "limpia", sin acceso a sitios maliciosos o que contengan software atacante, por medio de un filtrado web fuerte.	El tercero deberá mantener documentado dentro de su línea base de sistemas operativos cliente y servidor, la versión actualizada de su software antivirus, antimalware y filtro de contenidos web, requeridos de forma obligatoria para garantizar un entorno seguro para la prestación del servicio contratado
Política de Control de Acceso de TI	Se hace referencia al acceso físico de los usuarios internos y externos a los activos de los sistemas de información cuando se autoriza acceso a las áreas donde se procese información o funcionen sistemas de información con datos sensibles, restringidos o confidenciales, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas de transmisión de información de casa matriz o en regionales.</li> <li>• Áreas de tesorería o de manejo de información especial (depósitos judiciales).</li> <li>• Áreas de almacenamiento de información magnética o documental.</li> <li>• Áreas de comunicaciones.</li> <li>• Áreas de administración de control de acceso, Internet y correo electrónico.</li> <li>• Las edificaciones de las diferentes sedes o regionales donde se encuentra ubicado cualquier tipo de activo (hardware, software, información, personas, procesos, entre otros) que hacen parte de los sistemas de información.</li> <li>• Los centros de cómputo donde se encuentran ubicados cualquiera de los activos de información de los sistemas de información.</li> <li>• Las salas de cómputo, oficinas, kioscos y</li> </ul>	El tercero deberá mantener registro del acceso de sus funcionarios a las áreas de procesamiento de información del servicio contratado. Los registros deberán ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>*Registros de auditoría de los sistemas operativos</li> <li>*Registros de acceso en bitácoras físicas o electrónicas de los empleados del tercero a las áreas donde se presta el servicio al contratante</li> <li>*Registros de video de la actividad en las áreas donde se presta el servicio al contratante.</li> <li>*Registros de grabación de llamadas en Call Center y servicios automáticos de audio respuesta.</li> </ul>

	<p>cualquier Infraestructura de TI física que sea un lugar donde se encuentra ubicado cualquier tipo de activo de los sistemas de información.</p>	
<p>Estándar de control de Acceso Lógico</p>	<p>Normas para la nomenclatura de creación de usuarios y las condiciones de asignación y restablecimiento de claves de acceso en POSITIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El nombre de Usuario de Red es el número de Cédula.</li> <li>• El nombre de Usuario de Correo se usa el Nombre y Apellido en caso de ser Homónimos se usa el segundo apellido.</li> <li>• Tamaño mínimo de la clave: seis (6) caracteres.</li> <li>• Compuesta por: combinación que incluya números, letras (mayúsculas y minúsculas) y símbolos o caracteres especiales (\$, %, &amp;, *).</li> <li>• La contraseña inicial emitida a un nuevo Usuario sólo es válida para la primera sesión. En ese momento, el Usuario debe escoger otra contraseña.</li> <li>• Vigencia máxima: cada sesenta (60) días como máximo, el sistema solicitará el cambio de clave, la contraseña no debe ser igual a las últimas tres contraseñas utilizadas.</li> <li>• Bloqueo por intentos: después de cinco (5) intentos fallidos, la cuenta se bloquea y el usuario debe alertar al Administrador del Sistema, si se trata de acceso remoto vía modem por discado, la sesión debe ser inmediatamente desconectada.</li> <li>• Las contraseñas predefinidas que traen los equipos</li> </ul> <p>Definir los roles y tipos de usuarios sugeridos para el acceso a los sistemas de información, junto con una descripción de la función que ejerce cada uno</p>	<p>El tercero deberá tener documentado un procedimiento de la forma de creación de usuarios y la generación de claves de acceso fuertes de sus empleados a los sistemas donde se preste el servicio contratado, así como la duración y procedimientos de cambio de estas claves. Deberá tener también documentación de los roles y perfiles de acceso al sistema dedicado al servicio contratado</p>
<p>Política de Gestión del Riesgo en TI</p>	<p>Los terceros prestadores de servicios deben garantizar la continuidad de prestación del mismo presentando su Plan de gestión de Riesgos. La gestión del riesgo debe ser realizada en los activos Inventariados asociados al proceso del servicio. Mediante la gestión de riesgo de tecnologías de la información sobre el recurso humano, es importante considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El nivel de acceso y privilegios que tienen los usuarios de los sistemas de información, en lo que concierne a redes y sus aplicaciones, y a la parte física donde se encuentran ubicados los dispositivos que hacen parte de estos sistemas de información.</li> <li>• La responsabilidad de los usuarios sobre cada uno de los activos que le han sido asignados y que hacen parte de los sistemas de información.</li> <li>• La capacitación y formación educativa mínima requerida para acceder y manipular información.</li> </ul>	<p>El tercero deberá documentar y presentar como requisito en la prestación del servicio contratado, su PLAN DE CONTINGENCIAS Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El nivel técnico del personal de la Vicepresidencia de TIC's que maneja la Infraestructura de TI de los sistemas de información de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.</li> </ul>	
<p>Política de Seguridad de la Información Frente al Recurso Humano</p>	<p>Las responsabilidades de los funcionarios y terceros en cumplimiento del manejo de los activos de la información son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar conforme a esta política contenida en el documento Política de Seguridad de la Información.</li> <li>• Proteger los activos de información de acceso no autorizado evitando su modificación o destrucción, de acuerdo con los aspectos descritos en la Política de Control de Acceso de TI.</li> <li>• Informar los incidentes de seguridad de la información de acuerdo a la Política de gestión de incidentes de SI, cuando los incidentes pueden comprometer los activos de información de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.</li> </ul> <p>Los términos de la vinculación de los empleados del tercero, deben establecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo funcionario o tercero que de acuerdo al cargo que ejerza, acceda a un activo de información firmará una cláusula de confidencialidad (Ver documento Política de Organización de Seguridad de la Información).</li> <li>• POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. le informará al funcionario la responsabilidad de clasificar la información a la cual acceda en el ejercicio de sus funciones de conformidad a la Política de Gestión de Activos de Información (Ver documento Política de Gestión de Activos de Información).</li> <li>• Responsabilidad para el manejo de la información personal de los candidatos.</li> <li>• Responsabilidades que se extienden fuera del área física o del horario laboral de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.</li> </ul>	<p>Acuerdos de servicio pactados en el acta de inicio o en el clausulado contractual, donde se especifican los conductos y contactos de gestión de requerimientos y solicitud de permisos por parte del tercero hacia POSITIVA.</p> <p>El tercero deberá tener sistemas de control de instalación de software, y control de hardware de almacenamiento extraíble, de manera que solo su mesa de ayuda pueda instalar software o hardware autorizado.</p> <p>El tercero deberá documentar el control de licenciamiento de software adquirido para la prestación del servicio contratado.</p> <p>El tercero deberá documentar el reporte y control de incidentes de seguridad sobre su plataforma operativa y de comunicaciones dedicada al servicio contratado.</p> <p>El tercero deberá tener mecanismos de control de pérdida de información, que bloqueen intentos de fuga de datos sensibles y avisen a un administrador o funcionario encargado de seguridad que pueda tomar acciones correctivas.</p>
<p>Política de Gestión de Incidentes de TI</p>	<p>Todos los funcionarios, terceros y personas en general, deben ser capacitados en los procedimientos de gestión de incidentes de tal manera que puedan prevenir, identificar clasificar, reportar y atender los eventos y vulnerabilidades observados.</p>	<p>El tercero deberá documentar el reporte y control de incidentes de seguridad sobre su plataforma operativa y de comunicaciones dedicada al servicio contratado.</p>



	<p>Es obligación de cada funcionario interno o externo reportar las violaciones a las políticas de seguridad informática y a la Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información que sean detectadas o cualquier incidente que se produzca sobre cualquier recurso informático que pueda parecer sospechoso.</p>	
<p>Estándar de Gestión de Incidentes</p>	<p>Todo el personal interno y externo de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. debe estar en capacidad de identificar y notificar las señales de un potencial incidente. Las señales que permiten identificar la ocurrencia de un incidente se clasifican en dos categorías; indicadores y precursores:</p> <p>Precursor: Es una señal de que el incidente podría ocurrir en el futuro. Indicadores: Es una señal que nos indica que un incidente ocurrió o está ocurriendo.”</p> <p>El inicio del incidente de seguridad de la información, se da cuando se detecta o se reportan a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alertas electrónicas</li> <li>• reportes mediante llamadas telefónicas,</li> <li>• correo electrónico,</li> <li>• A través de software o aplicativos para la gestión de incidentes</li> </ul>	<p>El tercero deberá documentar el reporte y control de incidentes de seguridad sobre su plataforma operativa y de comunicaciones dedicada al servicio contratado.</p>
<p>Política de Gestión de Continuidad del Negocio en TI</p>	<p>Contar con un guion de actividades específicas para garantizar la prestación del servicio ante eventos de falla o desastre en los sistemas de información, y el proceso de vuelta a la normalidad una vez se haya superado los sucesos catastróficos.</p>	<p>El tercero deberá documentar y presentar como requisito en la prestación del servicio contratado, su PLAN DE CONTINGENCIAS Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO</p>

Ver PDF **ANEXO 11**, el cual hace parte integral de la oferta.

De igual forma el oferente deberá diligenciar el **ANEXO 12**. Aplicabilidad Ley 1328 De 2009 “Estatuto Del Consumidor Financiero Y Circular Externa 015 De 2010 “Sistema De Atención Del Consumidor Financiero – Sac”.

### 3.3.15. Visita técnica de verificación

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

<b>CRITERIOS A VERIFICAR VISITA TÉCNICA DE VERIFICACIÓN</b>
<b>1. SEGURIDAD FÍSICA Y DE LA INFORMACIÓN</b>
Seguridad física de las instalaciones del proveedor
Evidenciar Datacenter principal donde se alojará la plataforma tecnológica del oferente.
Cumplimiento Circular 042 -052
<b>2. CONTINGENCIA</b>
Verificar infraestructura física de sede(s) alterna de funcionamiento.
<b>3. INFRAESTRUCTURA Y CAPACIDAD</b>
Verificar Infraestructura disponible para la operación de Positiva (Puestos de trabajo, equipos de comunicaciones)
<b>4. TECNOLOGIA</b>
Verificar planta telefónica, su disponibilidad y porcentaje de utilización
Conocer las metodologías que usa el operador para el desarrollo de software.
Validar que el sistema de información que suministre el oferente debe ser construido por capas, estar soportado en motor de base de datos Oracle, soportado en un servidor de aplicaciones Weblogic o JBOSS y su implementación debe realizarse a través de tecnología JAVA.
Validar que los sistemas de información estén contruidos por una firma que tenga certificación CMMI nivel 3 como mínimo.
Verificar sistema de georreferenciación y su capacidad para ser parametrizable.
Verificar la capacidad del sistema para grabar todas las llamadas entrantes y salientes
Verificar consultas en línea de indicadores, reportes, grabaciones de llamadas
<b>5. TECNICO</b>
Verificar procesos de selección y manejo de recurso humano
Verificar procesos de selección y control de proveedores
Verificar que el oferente cuenta con una herramienta tecnológica que registre la trazabilidad de la asistencia brindada hasta la finalización de la atención del asegurado siniestrado y evaluación del servicio



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

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

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

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

##### 4.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Durante el análisis de las ofertas (que será estrictamente reservado), no se permitirá intervención alguna por parte de los oferentes o de sus representantes. No se admitirán ofertas complementarias o modificaciones que fueren presentadas con posterioridad al cierre.

Positiva Compañía de Seguros S.A efectuará la evaluación de las ofertas y solicitará aclaraciones a los oferentes, durante el periodo contemplado en el cronograma del proceso de invitación pública.

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

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

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

	b. CHAT	15
	c. KIOSKOS	50
	<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>1000</b>

#### 4.1.1. Oferta Económica (750 PUNTOS)

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

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

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

PO = PUNTAJE OBTENIDO

Pa = PUNTAJE ASIGNADO (750)

Pm = MENOR VALOR DE OFERTA

Ps = VALOR DEL OFERENTE EN ESTUDIO

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

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

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

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

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

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

PO = PUNTAJE OBTENIDO

Pa = PUNTAJE ASIGNADO (100)

Pm = MENOR VALOR DE PORCENTAJE DE ADMINISTRACION

Ps = VALOR DEL OFERENTE EN ESTUDIO

#### 4.1.3. Apoyo a la Industria Nacional (50 PUNTOS)

En cumplimiento del artículo 2 de la Ley 816 de 2003, se asignará un puntaje máximo de 50 puntos a la oferta de servicios de origen nacional, teniendo en cuenta los siguientes factores y criterios de calificación:

- El oferente que ofrezca el 100% de servicios de origen nacional, recibirá 50 Puntos
- El oferente que ofrezca menos de 100% de servicios de origen nacional obtendrá 25 Puntos.
- El oferente que no ofrezca servicios de origen nacional, obtendrá 0 Puntos

#### 4.1.4. Valor agregado: Multicanalidad (100 PUNTOS)

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

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

- Asistencia medica.

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

Desarrollo	Puntaje	Cantidad
a. APP	35	Cobertura Nacional
b. CHAT	15	Cobertura Nacional
c. KIOSKOS	50	Indicar cantidad que puede ofertar
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	

- a) APP:** Se asignarán 35 puntos al oferente que presente la herramienta con el mayor número de servicios dentro de la aplicación.

El oferente que presente la herramienta con mayor numero de servicios en su contenido y que estén en concordancia con el Objeto de la presente invitación, obtendrá el total del puntaje del criterio (35 puntos) y los demás obtendrán puntaje en forma descendente proporcional, de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

PO = PUNTAJE OBTENIDO

Pa = PUNTAJE ASIGNADO (35)

Pm = MAYOR NUMERO DE SERVICIOS DENTRO DE LA APLICACION

Ps = VALOR DEL OFERENTE EN ESTUDIO

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

- b) CHAT:** Se asignarán 15 puntos al oferente que presente la herramienta con el mayor número de servicios dentro de la aplicación.

El oferente que presente la herramienta con mayor numero de servicios en su contenido y que estén en concordancia con el Objeto de la presente invitación, obtendrá el total del puntaje del criterio (15 puntos) y los demás obtendrán puntaje en forma descendente proporcional, de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

PO = PUNTAJE OBTENIDO

Pa = PUNTAJE ASIGNADO (15)

Pm = MAYOR NUMERO DE SERVICIOS DENTRO DE LA APLICACION

Ps = VALOR DEL OFERENTE EN ESTUDIO

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

- a) KIOSKOS:** Se asignarán 50 puntos al oferente que presente la herramienta (debe incluir administración y mantenimiento) con el mayor numero de servicios dentro de

la aplicación relacionada con el objeto de la presente invitación y número de kioskos ofertados.

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

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

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

PO = PUNTAJE OBTENIDO

Pa = PORCENTAJE ASIGNADO (70%)

Pm = MAYOR NUMERO DE SERVICIOS EN SU CONTENIDO

Ps = NUMERO DE SERVICIOS EN SU CONTENIDO EN ESTUDIO

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

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

PO = PUNTAJE OBTENIDO

Pa = PORCENTAJE ASIGNADO (30%)

Pm = MAYOR NUMERO DE EQUIPOS

Ps = NUMERO DE EQUIPOS EN ESTUDIO

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

El oferente que presente el mayor porcentaje ponderado en la sumatoria de ítem de **KIOSKOS** obtendrá el total del puntaje del criterio (50 puntos) y los demás obtendrán puntaje en forma descendente proporcional, de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

PO = PUNTAJE OBTENIDO

Pa = PUNTAJE ASIGNADO (50)

Pm = MAYOR PORCENTAJE DE PONDERACION

Ps = PONDERACION EN ESTUDIO



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

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

#### **4.2. PRESENTACION DE OFERTA ECONOMICA**

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

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

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

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

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

Rehabilitación	Garantizar como mínimo la recepción, asignación de proveedor especializado, confirmación de cita, plan de tratamiento definido y seguimiento a la ejecución del plan de tratamiento	100%	0%	4800		\$ -		
<b>OTRAS ASISTENCIAS</b>	Entregable			Volúmenes		Costo		
Asistencias jurídicas	Garantizar disponibilidad del servicio de orientación jurídica telefónica en asuntos relacionados con las áreas del derecho laboral, comercial, administrativo penal familiar y responsabilidad civil, para los asegurados de la pólizas de Vida Grupo y Vida Individual	100%	0%	100		\$ -	\$ -	
Coordinación de simulacros de evacuación	Garantizar como mínimo la recepción Entrega de informe del proveedor especializado al solicitante, garantizando la traza y producto final en el sistema de información	100%	0%	5		\$ -	\$ -	
Gestión y coordinación análisis de puesto de trabajo para definir origen		100%	0%	558		\$ -	\$ -	
Coordinación Zonas protegidas		100%	0%	29		\$ -	\$ -	
Coordinación polígonos empresariales		100%	0%	25		\$ -	\$ -	
Logística de Eventos capacitaciones grupos de interés	Entrega de informe del proveedor especializado al solicitante, garantizando la traza y producto final en el sistema de información	0%	100%	1		\$ -		
Captura de FURAT líneas de atención	FURAT diligenciado con los criterios de calidad establecidos por Positiva	0	100%	14000				
Total Servicios				103.128		0	\$ 0	
<b>El valor máximo de la ofertar es por</b>								

## 5. CAPITULO: CONDICIONES DEL CONTRATO

### 5.1. OBJETO

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

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

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

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

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

## **5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

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

### **5.2.1. Operación**

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

### **5.2.2. Calidad**

- Hacer seguimiento sobre los indicadores de calidad y sus correspondientes planes de mejoramiento continuo.
- Diseñar e implementar planes que aseguren la calidad de los procesos y de la atención.

### **5.2.3. Personal**

- Disponer el personal idóneo para la atención a tiempo, de todas las actividades propias del servicio.

- Desarrollar actividades que aseguren el conocimiento y las habilidades necesarias para la prestación del servicio de acuerdo a los estándares de calidad y seguridad establecidos.

#### **5.2.4. Tecnología**

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

#### **5.2.5. Generales**

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

### **5.3. PLAZO Y/O VIGENCIA DEL CONTRATO:**

El plazo total se estima en 36 meses.

### **5.4. LUGAR DE EJECUCIÓN**

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

### **5.5. SUPERVISOR DEL CONTRATO**

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

### **5.6. GARANTÍAS QUE APLICAN**

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



## 5.7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

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

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

## 5.8. CONDICIONES COMERCIALES Y FORMA DE PAGO

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

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

El valor total del presente CONTRATO se ha estimado en **TREINTA Y DOS MIL TRESCIENTOS QUINCE MILLONES NOVECIENTOS DIECIOCHO MIL QUINIENTOS UN PESOS M/CTE (\$32.315.918.501.00), IVA INCLUIDO en los casos que aplique.**

Suma que será cancelada mensualmente contra entregables aprobados por la supervisión y la presentación de facturas, de los servicios prestados en el periodo a facturar. En los entregables se deberá indicar el soporte y mantenimiento mensual y los servicios y asistencias ejecutadas, con los soportes en las herramientas tecnológicas y consolidado por tipo de servicio. Se pagará dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura, descontando los valores identificados por ANS o hallazgos de inconsistencia o productos no conformes.

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

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

asistencia con el porcentaje de administración ofertado.

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

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

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

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

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

## 5.9. LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES

### 5.9.1. Obligaciones generales del Contratista

El **contratista** en cumplimiento del contrato, estará obligado a:

- Cumplir con el objeto contractual.
- Desarrollar el servicio de acuerdo con los parámetros indicados en la oferta aprobada por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, garantizando el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.
- Guardar absoluta confidencialidad del “Know How” de los procesos y directrices de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., que conozca con ocasión de la ejecución del presente CONTRATO.
- El contratista debe obligarse a **conocer, solicitar y aplicar** las políticas de **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** que le atañen con base en el objeto contractual. La anterior información deberá ser suministrada por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A -en cabeza del supervisor del contrato, de la Gerencia de Infraestructura y Tecnología-, al momento de la firma del contrato y suscripción del acta de inicio. Con esto el CONTRATISTA se compromete a mantener la reserva sobre la información y su uso exclusivo solo para el cumplimiento de este contrato, teniendo en cuenta la legislación existente en Colombia respecto a la confidencialidad de la información y protección de datos personales Ley 1266 de 2008 y ley 1581 de 2012.

- Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente CONTRATO, evitando dilaciones.
- No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
- Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos.
- Mantener vigentes todas las garantías que amparan el CONTRATO, en los términos del mismo.
- Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.
- Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
- Las demás que por ley o CONTRATO le correspondan.
- El Contratista será responsable, ante las autoridades de los actos u omisiones, en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del CONTRATO, cuando con ellos cause perjuicio a la Entidad o a terceros.

### **5.9.2. Obligaciones específicas del contratista**

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

y en general todos los tipos de proveedores que se requieran para atender el desarrollo de este contrato. La red debe ser amplia y suficiente para atender el volumen de servicios requeridos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y con una ubicación geográfica acorde con el nivel de riesgos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, de tal forma que se garantice el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio que se acuerden en este contrato y la excelencia en la calidad.

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

- Para las fases de gestión de servicio de atención prehospitalaria y hospitalaria contara con un coordinador médico así como para la fase ambulatoria
- Ofrecer a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A acceso remoto para monitoreo de voz con el fin de evaluar la calidad de la llamada y acceso remoto a los niveles de servicio para verificar la oportunidad en la prestación del servicio.
- Disponer de tres puestos de trabajo para funcionarios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A
- Disponer de un sitio exclusivo para el personal de la gestión y operación del servicio, sea este propio del contratista o asignado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para el control y supervisión del proceso, con los encerramientos, controles de acceso y demás requerimientos necesarios para abarcar todos los temas de Seguridad informática.
- Disponer la asistencia del personal designado a las reuniones o programas de capacitación o entrenamiento previsto por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, durante el tiempo que sea necesario. Dichas reuniones serán convocadas previa planificación entre las partes. EL CONTRATISTA se compromete a cumplir con las labores de seguimiento de los programas de capacitación que se requiera por rotación del personal, sin afectar niveles de servicio y atención y oportunidad en los contactos.
- Responsabilizarse de prestar el servicio con los más altos estándares de calidad, oportunidad, atención, cortesía, confidencialidad y veracidad.
- Presentar los reportes que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A requiera sobre este contrato en los términos y condiciones que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A le indique.
- Informar oportunamente a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A de cualquier hecho que pueda incidir en el desarrollo del contrato.
- Realizar sus mejores esfuerzos para mantener la conectividad y el correcto desempeño con los aplicativos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y EL CONTRATISTA, cubriendo los costos de mantenimiento y reposición de sus propios equipos, cuando a ello haya lugar.
- Poner a disposición del desarrollo de este contrato el software y los equipos que sean necesarios, con las especificaciones tecnológicas que se requieran para soportar los aplicativos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y la conectividad con los equipos de la misma. Garantizar que el software sea licenciado y cuente con soporte y actualizaciones.
- Adaptar los equipos cuando POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A adquiera nuevos aplicativos o realice renovaciones tecnológicas que requieran equipos superiores o con especificaciones diferentes a los inicialmente puestos a disposición del contrato.
- Pagar oportunamente los salarios y demás prestaciones que legal o contractualmente correspondan, así como los aportes al sistema de seguridad social integral de todo el personal que esté vinculado al desarrollo de este contrato y, en general, cumplir las disposiciones legales de carácter laboral a que está obligado.
- Velar por el estricto cumplimiento por parte del personal a su cargo de las condiciones de servicio pactadas, en especial la de ceñirse a las guías, protocolos y

manuales de operación que hacen parte integral de este contrato. EL CONTRATISTA responderá a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A por todo perjuicio que pueda derivarse de la información errada suministrada a los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, previa validación hecha entre las partes en que se verifique, la situación, la incidencia económica y se compruebe que la responsabilidad proviene DEL CONTRATISTA y hasta un máximo del XX por ciento (XX%) del valor anual del Contrato.

- Brindar el Soporte indirecto a toda la gestión enmarcada en el contrato y de esta forma prestar todo el soporte a la operación de acuerdo con los volúmenes requeridos para la operación, efectuar la actualización de las bases de datos de afiliados y Red Asistencial de Positiva en los aplicativos que se acuerden entre las partes y que aunque no sean de dedicación exclusiva para el contrato con Positiva, responderán por los aspectos inherentes al mismo, como auditores, capacitadores, ingenieros para respaldo de funcionamiento de sistemas.
- Cumplir los estándares de servicio a que se compromete en virtud de este contrato y pagar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A las penalizaciones que se generen por dicho incumplimiento. EL CONTRATISTA autoriza expresamente a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para descontar las sumas que se generen por penalizaciones de cualquier valor por la prestación de los servicios objeto de este contrato.
- Realizar los cambios de personal o de proveedores que el CONTRATISTA haya subcontratado para desarrollar algún o algunos servicios objeto de este contrato, cuando POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A así lo solicite para mejorar el servicio, previo acuerdo entre las partes.
- Prestar el servicio en forma permanente en los horarios establecidos para las distintas líneas de atención. Se contará con el soporte de al menos un supervisor de la Gerencia Medica, que controle la debida prestación del servicio.
- Prestar el servicio de formación en los casos que se requiera.
- Presentar, ejecutar y mantener actualizados el plan de contingencia y de continuidad del negocio, requeridos para garantizar la ejecución del contrato de conformidad con los estándares internacionales sobre la materia.
- Utilizar durante toda la vigencia del contrato el Sistema de Gestión Documental
- Contar con un sistema digital de monitoreo de calidad de llamadas, que permita el seguimiento, a la oportunidad y calidad del servicio al usuario ofrecido por el Contratista.
- Mantener la confidencialidad de la información de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y de sus clientes que conozca en desarrollo de este contrato y abstenerse de utilizarla para fines distintos al objeto del presente contrato.
- Devolver a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A a la finalización de este contrato por cualquier causa, toda la información, bases de datos, software, elementos, documentos, etc., que hayan sido proporcionados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A o que le pertenezcan a ella, dentro de los ocho (8) días comunes a la ocurrencia de tal hecho y eliminar toda copia que exista.

- Mantener el personal que ponga a disposición de este contrato debidamente capacitado en los temas acordados por las partes como necesarios para la atención de los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Tener a disposición de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A los soportes que evidencien la capacitación e idoneidad del personal que asigna los servicios de asistencia, para cuando ésta lo requiera.
- Suministrar capacitación en los temas normativos que nos exige las Superintendencia Financiera en cuanto a cursos regulatorios (Personal Administrativo, Agentes y demás funcionarios que hagan parte de la operación).
- Atender oportuna y diligentemente los requerimientos o solicitudes de información que le formule POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A en el trámite de atención de quejas y reclamos formulados por los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. En todo caso, las respuestas deberán ser suministradas dentro de los términos acordados en este contrato y estas deberán ser acordes a lo solicitado.
- Constituir las pólizas a que se obliga mediante este contrato y a renovarlas o modificar el valor asegurado, cuando el desarrollo del contrato así lo determine.
- Garantizar que el personal que presta los servicios de asistencia, cuenten con protocolos de presentación acorde a los requerimientos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Deben contar con identificación como proveedores autorizados de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Ofrecer programas orientados a la fidelización de los clientes.
- Atender las medidas que se acuerden entre las partes, previamente y por escrito que hace parte integral de este contrato, de las medidas que adopten para optimizar la prestación de los servicios del contratista.
- Elaborar y ejecutar los planes de mejoramiento y las acciones correctivas necesarias para subsanar observaciones efectuadas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, de los supervisores del contrato, o los organismos de control, reportando cuando lo requieran estas instancias, los avances alcanzados y el mejoramiento en el cumplimiento de los indicadores de gestión. Dichos planes deberán contar con la aprobación del Supervisor del contrato respectivo.
- Asistir a todas las reuniones y jornadas de trabajo que programen POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, los supervisores del contrato, a fin de evaluar procesos y procedimientos relacionados con la ejecución del contrato. De toda reunión en la que participe deberá generar la respectiva ayuda de memoria, y cuando así se requiera el acta correspondiente, que contenga la información, conclusiones y compromisos acordados por las partes
- Velar por la integridad de las bases de datos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. EL CONTRATISTA no podrá hacer copia de las bases de datos sin previa autorización expresa y por escrito de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Permitir que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A realice visitas y auditorías a sus instalaciones, software y equipos destinados al desarrollo del Contrato, a fin de verificar el uso adecuado de las bases de datos, de la información y en general el cabal cumplimiento de este Contrato y de la normatividad vigente en materia de

seguridad informática. Estas visitas deberán ser coordinadas entre las partes oportunamente.

- Garantizar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A que se atenderán los controles que se acuerden entre las partes para el uso adecuado de las líneas telefónicas puestas a disposición de este contrato.
- Destinar un área dedicada para la operación de los recursos necesarios en la prestación del servicio, la cual deberá contar con los controles físicos y lógicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como la extracción de la información manejada.
- Impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, o medios de comunicación.
- Dotar a los equipos con los elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por EL CONTRATISTA. Igualmente, se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio. Garantizar que los equipos de cómputo utilizados no permitan la navegación por internet, (páginas no autorizadas) el envío o recepción de correo electrónico, la mensajería instantánea, ni ningún otro servicio que permita el intercambio de información, a menos que se cuente con un sistema de registro de la información enviada y recibida. Estos registros deberán ser conservados por lo menos un año o en el caso en que la información respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.
- Cumplir los requerimientos de seguridad establecidos por los entes de control de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, a través las herramientas que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de las circulares, 042, 052, 014, 038, 022, ley de habeas Data la Superintendencia financiera que apliquen a la ejecución del contrato.
- Cumplir los requerimientos correspondientes a la ley de protección de datos 1581 Del 2012.
- Ofrecer acceso remoto (desde las instalaciones de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A) a una bitácora donde se puedan ver los casos tramitados y en curso, con la trazabilidad completa de los mismos. Poder descargar el mismo en formato Excel, para filtros necesarios.
- Todas las grabaciones de cada caso (expediente) deben estar indexadas al mismo, para poder obtenerlas inmediatamente. (Para efectos de facilitar la auditoría de servicio).
- Realizar cuatro cortes durante el día que le permitan al supervisor monitorear que no hayan quedado casos sin seguimiento, ni cierre efectivo.
- Generar el reporte de casos pendientes de cierre y tomar las medidas necesarias para finalizar los servicios.
- EL CONTRATISTA debe ofrecer a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A una mesa de ayuda (Soporte técnico), 7\*24, con el fin de atender y canalizar con los operadores de atención las eventualidades que se llegasen a presentar en las comunicaciones. (Canales de datos y canales telefónicos).



- Recepcionar todos los Siniestros Reportados a la Línea de atención de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Geo-referenciar al asegurado a la Red Asistencial de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, de acuerdo a los parámetros e instrucciones definidos por la compañía, a efecto de que se brinde una oportuna atención del siniestro.
- Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para la coordinación de los traslados urgentes.
- Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para la coordinación de la asistencia médica en la empresa, instituciones educativas.
- Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para la coordinación de la Asistencia Domiciliaria (ambulatoria u hospitalaria) y el suministro en arriendo de equipos especiales en casa (nebulizadores, concentradores de oxígeno o bombas de infusión) por parte de las empresas legalmente habilitadas y contratadas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para coordinar los Traslados Aéreos Nacionales, tanto en ambulancia aérea como en vuelos comerciales que sean contratados o concertados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para coordinar los traslados especiales no medicalizados que se requiera realizar en el territorio nacional.
- Coordinar la cobertura de estadía a los asegurados siniestrados de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A que se encuentran recibiendo tratamientos ambulatorios en sedes diferentes a su lugar de residencia con la Red de proveedores definidas y concertadas por Positiva.
- Emitir un reporte en línea de los casos procesados a la auditoría concurrente, de acuerdo a las características de información que señale POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Hacer contacto posterior a la prestación del servicio médico para determinar la existencia de valoraciones adicionales y aplicar los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para la autorización de dichas valoraciones adicionales.
- Realizar el apoyo logístico y seguimiento de los casos, de acuerdo con los procesos y procedimientos de referencia y contra referencia definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, hacia otra IPS de la Red, que cumpla las condiciones de asistencia médica requerida garantizando la atención del siniestrado hacia la IPS receptora, y coordinando la ejecución del traslado efectivo desde la IPS origen hasta la IPS que aceptó el paciente.
- Registrar en el Sistema de Información de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, los servicios adicionales posteriores a la atención de urgencias. Estas son las solicitudes de servicios no incluidas en la autorización administrativa inicial de urgencias, de acuerdo con los parámetros definidos por la compañía.

- Coordinar con el proveedor que POSITIVA designe, la entrega de medicamentos en casa o empresa.
- Gestionar las distintas alternativas de solución establecidas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, a los inconvenientes administrativos entre el asegurado y la IPS, relacionados con el acceso y prestación de los servicios para garantizar su atención.
- Gestionar las distintas alternativas de solución establecidas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, para atender y solucionar las inconformidades e inconvenientes presentados durante el proceso de atención al siniestrado.
- Gestionar la obtención de una cita para la segunda opinión médica si es requerido por el asegurado, con la red de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Seguimiento de paciente post-egreso hospitalario, gestionando las distintas alternativas de tratamiento establecido por médico tratante, a través de la red médica de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Informar a la empresa y posibles beneficiarios el procedimiento a seguir, definido por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, ante la identificación de un siniestro mortal. De igual forma realizar seguimiento al caso hasta cuando se emita un concepto sobre la pensión de sobrevivientes por parte de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Coordinar la asistencia del trabajador al Plan de Rehabilitación asignado por Positiva; identificar los trabajadores siniestrados con procesos de Rehabilitación cumplidos y que deben ser reportados a los procesos de medicina laboral.
- Informar al asegurado y empresa el procedimiento a seguir en caso de Indemnización, una vez POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A identifique los casos pertinentes.
- Hacer Seguimiento a los procesos de atención en salud de los trabajadores siniestrados con indemnización reconocida o discapacidad dictaminada, para tramitar de manera anticipada los controles periódicos, y coordinar la asistencia a la respectiva evaluación, hasta que se emita un concepto definitivo por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Coordinar y dar soporte logístico al programa de Promoción y Prevención de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A: Polígonos y Zonas Protegidas Empresariales.
- Mantener un canal de comunicación directo con el contacto designado en cada IPS de la Red Asistencial de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, a fin de gestionar y coordinar la atención de asegurados siniestrados que manifiesten que no los atienden en dicha IPS.
- Asignar las citas de medicina laboral que se realizarán en las sedes de POSITIVA, en el Sistema de Información definido.
- Gestionar la atención de las solicitudes de las Empresas y Asegurados en cuanto a sus requerimientos de Análisis de Puestos de Trabajo solicitados por el médico de la EPS para que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A pueda evaluar la existencia o no de enfermedades profesionales.
- Gestionar la atención de las solicitudes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y coordinar con la red de proveedores la respuesta oportuna a las tutelas.

- Informar a los pacientes los procedimientos a seguir para acceder a sus citas.
- Gestión logística para la reubicación de los pacientes accidentados laboralmente que se encuentran atendidos en las IPS de su plan obligatorio de salud a la RED de Positiva.
- Seguimiento a los pacientes que están en proceso de Rehabilitación para que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A efectúe la calificación de origen y de PCL.
- Realizar, de acuerdo con la oferta presentada a la compañía, la gestión logística y coordinación de la prestación de las asistencias que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A defina en sus pólizas de vida grupo y/o accidentes personales, pólizas de salud.
- Consecución de FURAT cuando no ha sido reportado en los tiempos establecidos
- Ingresar casos captados durante su gestión al programa de riesgo biológico.
- Realizar conferencias telefónicas requeridas por el proveedor o en seguimiento de riesgo biológico cuando se identifica difícil contacto
- Realizar seguimiento especial a los casos identificados y asignados en el seguimiento de tutelas que evite la presencia de estos s a los puntos de atención.
- Reportar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A de forma permanente los hallazgos presentados durante la asistencia de servicios generados para la atención del siniestro.
- El oferente realizará rescates de servicio documentados a los casos que presenten dificultades durante su gestión, con el fin de garantizar la prestación del servicio.
- Realizar encuestas de satisfacción y control de calidad en los niveles de muestreo definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A de los servicios de gestión logística ofertados. La metodología de control de calidad será conceptuada con positiva por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. recibirá la información correspondiente que certifique el control del proceso.
- Elaborar respuesta a las PQR identificadas por su gestión dentro de las 72/horas posteriores a su notificación que incluyan la procedencia de las mismas y acciones establecidas.
- El proveedor debe asegurar el desempeño y tiempo de respuesta adecuado del Sistema de información para las necesidades del proceso, la disponibilidad debe ser del 99,8% en la modalidad 7 x 24. El incumplimiento por debajo de este porcentaje acarreará una penalización mínima del 3% del valor total de la factura del periodo y de 3% adicional por cada punto porcentual por debajo de 99%.

<b>Tipo de caso</b>	<b>Atención de incidentes</b>	
	<b>Tiempo máximo de Diagnóstico y Plan de Acción</b>	<b>Solución</b>
<b>Indisponibilidad</b> <i>Significa que el sistema de información de misión crítica dejó de funcionar en su totalidad.</i>	<b>30 Minutos</b>	<i>Tiempo estimado según plan de acción.</i>
<b>Crítico</b> <i>Se produce cuando una funcionalidad principal se encuentra seriamente afectada o se experimenta una degradación importante en el rendimiento.</i>	<b>2 Horas</b>	<i>Tiempo estimado según plan de acción.</i>

<p><b>Estándar</b> Supone la pérdida parcial no fundamental de la funcionalidad del software, implica un problema en el rendimiento del sistema o una falla que afecta a algunos usuarios, pero no a todos.</p>	<p><b>2 Horas</b></p>	<p>Tiempo estimado según plan de acción.</p>
<p><b>Bajo</b> Hace referencia a cuestiones de utilización generales, se refiere a una consulta relacionada con un problema técnico de rutina.</p>	<p><b>3 Horas</b></p>	<p>Tiempo estimado según plan de acción.</p>

- Notificar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, el cambio de rol, ingreso, y egreso de funcionarios con asignación de usuarios de los sistemas de información de POSITIVA de forma inmediata. Manejo de información.
- Notificar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A cambios importantes que puedan impactar la operación como cambio de modelo, cambios de personal en número mayor a cinco funcionarios en la misma semana ANS definidos.
- Mantener un grupo de trabajo base entrenado en los diferentes procedimientos asignados, que garantice el adecuado funcionamiento de la operación y evite fallas de inoportunidad o no prestación del servicio.
- El oferente debe contar con un modelo de operaciones escalonado que garantice el modelo de atención y políticas corporativas establecidas por Positiva para sus clientes, que incluya segmento de clientes, actividades críticas por tipo de servicios, seguimiento, monitoreo, cierre efectivo, evaluación del servicio frente a la solicitud realizada por los asegurados, tomadores, aliados estratégicos y funcionarios de la compañía.
- Contar con una herramienta de Georreferencia que permita de forma oportuna, eficiente y segura asesorar y gestionar servicios de asistencia médica pre hospitalaria, de urgencia y ambulatoria de acuerdo al estado de salud, la ubicación y otras características del asegurado siniestrado, de acuerdo con la política establecida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de direccionamiento y priorización de red, debiendo generar la respectiva marcación para la georreferenciación.
- Emitir respuesta a los solicitantes dentro de los tiempos establecidos por normatividad legal vigente, o de acuerdo a la concertación directa en los acuerdos de nivel de servicio.
- Informar a la empresa a la cual pertenece el trabajador siniestrado y familiares el estado del afiliado durante los procesos de atención en salud.
- Capturar en la herramienta definida todos los siniestros y solicitudes reportados a las líneas 01800 (a nivel nacional), líneas fijas en Bogotá, las recibidas de los numerales abreviados asignados por los operadores de línea celular, puntos de atención y registrar la trazabilidad de la asistencia brindada hasta la finalización de la atención del asegurado siniestrado.
- Garantizar en general (línea atención, web, correos, llamadas, etc.) el registro de toda solicitud y gestión dentro de las herramientas informáticas asignadas o concertadas con Positiva con el fin de realizar trazabilidad a cada solicitud.
- Coordinar tareas de seguimiento y gestión para lo cual, el contratista deberá tener presente la normativa legal vigente en materia de atención en salud y respectiva

reserva de la información, los plazos establecidos y los demás procedimientos y normativas internas de Positiva, entre otros. Velando por la correcta utilización de la información suministrada por la Compañía.

- Familiarizarse rápidamente con la red asistencial de Positiva, de acuerdo a su capacidad de atención (oportunidad), servicios y cobertura en cada municipio, con el fin de garantizar el mejor direccionamiento de los afiliados que tomarán servicios médicos o sus relacionados teniendo en cuenta los segmentos de cliente definidos por Positiva.
- Elaborar y entregar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS los informes de indicadores básicos de atención, Informes de Seguimientos de los servicios solicitados, Informes de tipificación, informes de resultados de encuestas de satisfacción, Informes por servicios costos asociados a la asistencia, Informe comportamiento de la red contratada por Positiva. Las partes podrán acordar la presentación de nuevos reportes que permitan análisis y toma de decisiones, a entregar los primeros 8 días hábiles posteriores al mes de ejecución.
- Mantener las licencias correspondientes a los aplicativos instalados en los equipos del CONTRATISTA a disposición de este Contrato.
- Atender las medidas que se acuerden entre las partes, previamente y por escrito que hace parte integral de este contrato, de las medidas que adopten para optimizar la prestación de los servicios del contratista
- Guardar la confidencialidad de la información del CONTRATISTA, que previamente las partes acuerden expresamente como información reservada y confidencial.
- Designar el o los empleados que desarrollarán la coordinación de los servicios que preste EL CONTRATISTA, los cuales podrán realizar esta labor en las oficinas de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A o del CONTRATISTA
- Diseñar conjuntamente con EL CONTRATISTA un plan de formación para realizar refuerzos y actualizaciones en productos y servicios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- El oferente deberá garantizar en su oferta el cumplimiento de cada ítem de las siguientes Fases, teniendo presente que estos procesos podrán ser modificados, ampliados o sustituidos de acuerdo con las necesidades de Positiva. De igual forma POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., podrán en virtud de la evolución del modelo, incluir procesos nuevos en la medida que el servicio así lo requiera o al momento de realizar la puesta en marcha del servicio, sin que esto implique costo alguno.

<b>ATENCION PRE HOSPITALARIA Y DE URGENCIAS</b>	
Objetivo	El objetivo de este procedimiento es asegurar la correcta comunicación, asesoría, coordinación y gestión de las solicitudes de asistencia médica requeridos por los asegurados en la fase de atención <b>Pre Hospitalaria</b> de acuerdo a validación de cobertura.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionar todos los avisos de siniestros reportados a la línea de atención de Positiva.</li> <li>• Gestiona triage telefónico que defina complejidad y servicios requeridos en la atención pre- hospitalaria</li> <li>• Geo-referencia al asegurado a la Red Asistencial de POSITIVA, de acuerdo a los parámetros e instrucciones definidos por la compañía, a efecto de que se</li> </ul>

	<p>brinde una oportuna atención del siniestro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la coordinación de los traslados urgentes.</li> <li>Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la coordinación de la asistencia médica en la empresa, instituciones educativas.</li> <li>Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la coordinación de la Asistencia Domiciliaria (ambulatoria u hospitalaria) y el suministro en arriendo de equipos especiales en casa (nebulizadores, concentradores de oxígeno o bombas de infusión) por parte de las empresas legalmente habilitadas y contratadas por POSITIVA.</li> <li>Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para coordinar los Traslados Aéreos Nacionales, tanto en ambulancia aérea como en vuelos comerciales que sean contratados o concertados por POSITIVA.</li> <li>Hacer contacto posterior a la prestación del servicio médico para determinar la existencia de valoraciones adicionales y aplicar los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la autorización de dichas valoraciones adicionales.</li> <li>Realizar el apoyo logístico y seguimiento de los casos, de acuerdo con los procesos y procedimientos de referencia y contra referencia definidos por POSITIVA, hacia otra IPS de la Red, que cumpla las condiciones de asistencia médica requerida garantizando la atención del siniestrado hacia la IPS receptora, y coordinando la ejecución del traslado efectivo desde la IPS origen hasta la IPS que aceptó el paciente.</li> <li>Gestionar las distintas alternativas de solución establecidas por Positiva, a los inconvenientes administrativos entre el afiliado y la IPS, relacionados con el acceso y prestación de los servicios para garantizar su atención.</li> <li>Comunicación permanente con personal de Positiva y con aliados estratégicos vinculados a procesos de auditoría, acompañamiento, seguimiento, conclusión del servicio <b>requerido</b>.</li> </ul>
Producto y entregables	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se deben generar los siguientes entregables:</li> <li>Autorizaciones de servicio anexos tres, cuatro, nueve y diez</li> <li>Registros de gestión bitácoras, seguimientos, cierres de servicio, encuestas y demás salidas definidas para comunicación y contacto con los clientes.</li> <li>Informes de gestión y análisis</li> <li>Registro de llamadas tipificadas por cada servicio</li> <li>Grabación y registro de llamadas</li> </ul>
Responsable de los productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de trabajo del proveedor</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b></li> </ul>	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>El objetivo de este procedimiento es asegurar la correcta comunicación, asesoría, coordinación y gestión de las solicitudes de asistencia médica requeridos por los asegurados, IPSs, aliados estratégicos y demás interlocutores en la fase de atención Hospitalaria, de acuerdo a validación de cobertura y pertinencia médica.</li> </ul>
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el apoyo logístico y seguimiento de los casos, de acuerdo con los procesos y procedimientos de referencia y contra referencia definidos por POSITIVA, hacia otra IPS de la Red, que cumpla las condiciones de asistencia médica requerida garantizando la atención del siniestrado hacia la IPS receptora, y coordinando la ejecución del traslado efectivo desde la IPS origen hasta la IPS que aceptó el paciente.</li> <li>Registrar en el Sistema de Información de POSITIVA, los servicios adicionales posteriores a la atención de urgencias. Estas son las solicitudes de servicios no incluidas en la autorización administrativa inicial de urgencias tales como</li> </ul>

	<p>internación, procedimientos quirúrgicos, material de osteosíntesis, órtesis, de acuerdo con los parámetros definidos por la compañía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emitir un reporte en línea de los casos procesados a la auditoría concurrente, de acuerdo a las características de información que señale POSITIVA.</li> <li>• Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para gestión de extensiones hospitalarias en casa - Home Care, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación y autorización a proveedor de asistencia médica, terapéutica,</li> <li>• Coordinación y autorización de materiales médico quirúrgico</li> <li>• Coordinación y autorización de materiales y dispositivos médicos</li> <li>• Consecución de FURAT cuando no ha sido reportado en los tiempos establecidos.</li> </ul> </li> <li>• Hacer contacto posterior a la prestación del servicio médico para determinar la existencia de valoraciones adicionales y aplicar los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la autorización de dichas valoraciones adicionales.</li> <li>• Realizar el apoyo logístico y seguimiento de los casos, de acuerdo con los procesos y procedimientos de referencia y contra referencia definidos por POSITIVA, hacia otra IPS de la Red, que cumpla las condiciones de asistencia médica requerida garantizando la atención del siniestrado hacia la IPS receptora, y coordinando la ejecución del traslado efectivo desde la IPS origen hasta la IPS que aceptó el paciente.</li> <li>• Seguimiento de paciente post-egreso hospitalario, gestionando las distintas alternativas de tratamiento establecido por médico tratante, a través de la red médica de POSITIVA.</li> <li>• Gestionar las distintas alternativas de solución establecidas por Positiva, a los inconvenientes administrativos entre el afiliado y la IPS, relacionados con el acceso y prestación de los servicios para garantizar su atención.</li> <li>• Gestión logística para la reubicación de los pacientes accidentados laboralmente que se encuentran atendidos en las IPS de su plan obligatorio de salud a la RED de Positiva.</li> <li>• Comunicación permanente con personal de Positiva y con aliados estratégicos vinculados a procesos de auditoría, acompañamiento, seguimiento</li> <li>• Conclusión del servicio requerido.</li> </ul>
Producto y entregables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deben generar los siguientes entregables:</li> <li>• Autorizaciones de servicio anexos tres, cuatro, nueve y diez</li> <li>• Registros de gestión bitácoras, seguimientos, cierres de servicio, encuestas y demás salidas definidas para comunicación y contacto con los clientes.</li> <li>• Informes de gestión y análisis</li> <li>• Grabación y registro de llamadas</li> <li>• Registro de llamadas tipificadas por cada servicio</li> </ul>
Responsable de los productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de trabajo del proveedor</li> </ul>
<b>ATENCIÓN AMBULATORIA O DE SERVICIOS ELECTIVOS</b>	
Objetivo	<p>El objetivo de este procedimiento es asegurar la correcta comunicación, asesoría, coordinación y gestión de las solicitudes de asistencia médica requeridos por los asegurados, IPSs, aliados estratégicos y demás interlocutores en la fase de atención <b>Ambulatoria y programas especiales de atención (Rehabilitación, Riesgo Biológico, Esfera Mental, Requerimientos Jurídicos, Análisis de Puestos de Trabajo, Crónicos, Traslados no Urgentes y Extensión Hospitalaria)</b>, de acuerdo a validación de cobertura y pertinencia médica.</p>
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar solicitudes de autorizaciones de servicios ambulatorios radicados por los diferentes canales de radicación.</li> <li>• Coordinar la cobertura de estadía a los afiliados siniestrados de POSITIVA que se</li> </ul>

	<p>encuentran recibiendo tratamientos ambulatorios en sedes diferentes a su lugar de residencia con la Red de proveedores definidas y concertadas por Positiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer contacto posterior a la prestación del servicio médico para determinar la existencia de valoraciones adicionales y aplicar los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la autorización de dichas valoraciones adicionales.</li> <li>• Coordinar con el proveedor que POSITIVA designe, la entrega de medicamentos en casa o empresa.</li> <li>• Gestionar la obtención de una cita para la segunda opinión médica si es requerido por el afiliado, con la red de POSITIVA.</li> <li>• Gestionar autorizaciones y gestión logística de traslados no urgentes aplicando los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA</li> <li>• Coordinar la asistencia del trabajador al Plan de Rehabilitación asignado por Positiva; identificar los trabajadores siniestrados con procesos de Rehabilitación cumplidos y que deben ser reportados a los procesos de medicina laboral.</li> <li>• Informar al afiliado y empresa el procedimiento a seguir en caso de Indemnización, una vez POSITIVA identifique los casos pertinentes.</li> <li>• Hacer Seguimiento a los procesos de atención en salud de los trabajadores siniestrados con indemnización reconocida o discapacidad dictaminada, para tramitar de manera anticipada los controles periódicos, y coordinar la asistencia a la respectiva evaluación, hasta que se emita un concepto definitivo por POSITIVA.</li> <li>• Mantener un canal de comunicación directo con el contacto designado en cada IPS de la Red Asistencial de POSITIVA, a fin de gestionar y coordinar la atención de afiliados siniestrados que manifiesten que no los atienden en dicha IPS.</li> <li>• Asignar y confirmar las citas de medicina laboral que se realizarán en las sedes de POSITIVA, en el Sistema de Información definido.</li> <li>• Gestionar la atención de las solicitudes de las Empresas y Asegurados en cuanto a sus requerimientos de Análisis de Puestos de Trabajo solicitados por el médico de la EPS para que POSITIVA pueda evaluar la existencia o no de enfermedades profesionales.</li> <li>• Gestionar la atención de las solicitudes de POSITIVA y coordinar con la red de proveedores la respuesta oportuna a las tutelas.</li> <li>• Informar a los pacientes los procedimientos a seguir para acceder a sus citas.</li> <li>• Seguimiento a los pacientes que están en proceso de Rehabilitación para que POSITIVA efectúe la calificación de origen y de PCL.</li> <li>• Realizar conferencias telefónicas requeridas por el proveedor o en seguimiento de riesgo biológico, salud Mental, y los programas establecidos por Positiva, cuando se identifica difícil contacto</li> <li>• Realizar seguimiento especial a los casos identificados y asignados en el seguimiento de tutelas que evite la presencia de estos s a los puntos de atención.</li> <li>• Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para coordinar los traslados especiales no medicalizados que se requiera realizar en el territorio nacional (tiquetes aéreos, terrestres, traslados puerta a puerta, transporte especial).</li> <li>• Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para coordinar los traslados especiales no medicalizados que se requiera realizar en el territorio nacional para cumplimiento de requerimientos de juntas de calificación de invalidez.</li> <li>• Gestión logística para la reubicación de los pacientes accidentados laboralmente que se encuentran atendidos en las IPS de su plan obligatorio de salud a la RED de Positiva.</li> <li>• Comunicación permanente con personal de Positiva y con aliados estratégicos vinculados a procesos de auditoría, acompañamiento, seguimiento, conclusión del servicio requerido.</li> </ul>
--	--



Producto y entregables	<p>Se deben generar los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones de servicio anexos tres, cuatro, nueve y diez</li> <li>• Autorizaciones planes de tratamiento para programas especiales</li> <li>• Registros de gestión bitácoras, seguimientos, cierres de servicio, encuestas y demás salidas definidas para comunicación y contacto con los clientes.</li> <li>• Informes de gestión y análisis</li> <li>• Grabación y registro de llamadas</li> <li>• Registro de llamadas tipificadas por cada servicio</li> </ul>
Responsable de los productos	Equipo de trabajo del proveedor
<b>OTRAS ASISTENCIAS</b>	
Objetivo	El objetivo de este procedimiento es asegurar la correcta comunicación, asesoría, coordinación y gestión de las solicitudes de asistencia médica requeridos por los asegurados, posibles clientes, tomadores, IPSs, aliados estratégicos y demás interlocutores en la fase de atención que requieran <b>coordinación y gestión de otras asistencias (Asistencia Jurídica, Polígonos, Zonas Protegidas, eventos empresariales, hogares de paso y hotelería)</b>
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación y autorización de asistencia jurídica</li> <li>• Coordinar y dar soporte logístico al programa de Promoción y Prevención de POSITIVA: Polígonos y Zonas Protegidas Empresariales.</li> <li>• Coordinación y gestión de simulacros MEDEVAC</li> <li>• Toda aquella que se requiera, relacionada a la venta y comercialización de los productos autorizados a Positiva Compañía de Seguros S.A</li> </ul>
Producto y entregables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deben generar los siguientes entregables:</li> <li>• Autorizaciones de servicio anexos tres, cuatro, nueve y diez</li> <li>• Registros de gestión bitácoras, seguimientos, cierres de servicio, encuestas y demás salidas definidas para comunicación y contacto con los clientes.</li> <li>• Informes de gestión y análisis</li> <li>• Registro de llamadas tipificadas por cada servicio</li> </ul>
Responsable de los productos	Equipo de trabajo del proveedor

- Garantizar que la prestación del servicio podrá ser gestionada y diferenciada mediante líneas de atención para clientes exclusivos o por la segmentación de Clientes definida por Positiva, para los cuales será responsabilidad del operador logístico la atención inmediata de solicitudes, reclamos y consultas de los asegurados que requieran servicios de acuerdo a las políticas establecidas por Positiva Compañía de Seguros S.A. El contratista seleccionado deberá atender y gestionar correcta y oportunamente los contactos de los asegurados de Positiva a través de las líneas telefónicas y demás mecanismos de contacto y comunicación establecidos.
- El contratista utilizara los sistemas de información provistos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. requeridos para la ejecución del objeto contractual.
- El contratista deberá para los procedimientos de asistencia médica y operación logística, gestionarlos en un sistema de información que debe ser suministrado por el contratista.

- Disponer de una mesa de ayuda que brinde soporte al Sistema de Información a los usuarios del mismo.
- Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) (ANEXO 9)+para la gestión de incidentes del Sistema de Información.
- Asegurar el desempeño y tiempo de respuesta adecuado del Sistema de información para las necesidades del proceso, la disponibilidad debe ser del 99,8% **en la modalidad** 7 x 24. El incumplimiento por debajo de este porcentaje acarreará una penalización mínima del 3% del valor total de la factura del periodo y de 3% adicional por cada punto porcentual por debajo de 99%.
- Asegurar el soporte y mantenimiento **correctivo, evolutivo, preventivo y adaptativo** de este Sistema de Información que asegure el adecuado funcionamiento durante la ejecución del contrato.
- Garantizar la actualización de su producto de acuerdo con el marco legal vigente, suministrando las versiones del software que sean necesarias.
- Realizar todos los mantenimientos correctivos a los defectos del software que afecten la operación del mismo, tanto los reportados por POSITIVA S.A. como los identificados por el fabricante dentro de su proceso de calidad, para lo anterior el proveedor debe suministrar las versiones del software que sean necesarias que aseguren la calidad y consistencia del producto.
- El software que soporta el o los sistemas de información provistos por el proveedor deberán ser licenciados por el mismo a favor de Positiva S.A. mediante la modalidad de licencia de uso vitalicia al final del plazo de ejecución del contrato.
- El sistema de información utilizado por el operador logístico en todo caso debe permitir la Integración con los sistemas de información de Positiva, con la claridad de que la aceptación del contrato implica la autorización para la integración de los sistemas de información y que los desarrollos a la medida que se efectúen serán entregados a Positiva una vez finalice el contrato, con el fin de mejorar su esquema de servicio para la población atendida y hacer integral la herramienta POSITIVA CUIDA;
- Actualizar los datos de cada uno de los asegurados atendidos, registrando en las aplicaciones de la Compañía, los contactos con la calidad y exactitud exigida, así como el ingreso completo de las observaciones en el sistema de información de la Compañía o su equivalente.
- Tipificar los contactos de acuerdo con la particularidad de cada proceso o servicio.
- Contestar y emitir dentro de los plazos establecidos, las diferentes actuaciones a que haya lugar siempre de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por Positiva.
- Elaborar respuesta a las PQR identificadas por su gestión dentro de las 72/horas posteriores a su notificación que incluyan la procedencia de las mismas y acciones establecidas.
- Notificar a POSITIVA Compañía de Seguros S.A, el cambio de rol, ingreso, y egreso de funcionarios con asignación de usuarios de los sistemas de información de POSITIVA de forma inmediata. Manejo de información
- Notificar a POSITIVA Compañía de Seguros S.A cambios importantes que puedan impactar la operación como cambio de modelo, cambios de personal en número mayor a cinco funcionarios al mismo tiempo. ANS definidos.

- Mantener un grupo de trabajo base entrenado en los diferentes procedimientos asignados, que garantice el adecuado funcionamiento de la operación y evite fallas de inoportunidad o no prestación del servicio.
- Desarrollar la planeación de un plan de pruebas mensual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados, teniendo presentes todos los factores previstos por Positiva para Planes de Seguridad de la información y planes de contingencia y continuidad.

No.	FACTORES A TENER EN CUENTA EL PLANES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD
1	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI).</b> EL CONTRATISTA se compromete a consultar, entender y cumplir con todos los requerimientos, estándares y políticas establecidas por EL CONTRATANTE en su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el cual tiene un alcance de doce (12) políticas, las cuales se anexan al presente documento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Adquisición Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de información</li> <li>• Política de Administración de Riesgo de TI</li> <li>• Política de Control de Acceso de TI</li> <li>• Política de Cumplimiento de los Requisitos Legales en TI</li> <li>• Política de Gestión de Activos de Información</li> <li>• Política de Gestión de Continuidad del Negocio en TI</li> <li>• Política de Gestión de Comunicaciones y Operaciones</li> <li>• Política de Gestión de Incidentes de TI</li> <li>• Política de Organización de Seguridad de la Información</li> <li>• Política de Seguridad Física y Ambiental</li> <li>• Política de Seguridad de la Información</li> <li>• Política de Seguridad de la Información Frente al Recurso Humano</li> </ul>
2	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.</b> En caso de que prácticas y procedimientos adicionales de seguridad de la información sean requeridos para el cumplimiento de nuevas leyes locales o normas corporativas, el proveedor deberá hacer todos los cambios que sean necesarios para cumplir con estos requerimientos.</p>
3	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.</b> El proveedor deberá cumplir con lo estipulado en los requerimientos de seguridad para terceros que ha establecido EL CONTRATANTE (ver <b>ANEXO 6 - 11 - CONTROLES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE POSITIVA ACLARATORIOS COMO PARTE DE LAS POLÍTICAS GENERALES ESTABLECIDAS EN LA CONTRATACIÓN CON TERCEROS</b> y que tienen que ver con el cumplimiento de las doce (12) políticas del SGSI.</p>
4	<p><b>RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO.</b> El proveedor deberá establecer soluciones de contingencia para mantener la operación de la plataforma tecnológica objeto de la contratación, ante cualquier eventualidad que se presente; la solución deberá estar protegida mediante técnicas de replicación entre un Centro de Procesamiento Principal (CPP) y un Centro de Procesamiento Alterno (CPA); deberá existir un respaldo de la red de Data Centers y la conectividad deberá ser redundante. Los Centros de Procesamiento deberán ser mínimo TIER 3.</p>

5	<p><b>RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO.</b> El DATACENTER PRINCIPAL y ALTERNO del Proveedor deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Permitir la implementación de las soluciones de TI (tecnología de la información) ofrecidas, sobre plataformas y tecnologías de alta disponibilidad y desempeño;</li> <li>b) Deberá contar con oficiales de seguridad informática que cumplan con las funciones inherentes a su cargo y certificados por el proveedor;</li> <li>c) Deberá incluir un servicio de firewall implementado sobre una plataforma segura;</li> <li>d) Niveles de disponibilidad soportados por diseños a la medida y consecuentes con lo solicitado por POSITIVA;</li> <li>e) Redundancia y alta disponibilidad en la red de comunicaciones;</li> <li>f) Óptimas condiciones eléctricas, físicas, ambientales, de seguridad lógica, para los equipos donde será instalada la solución que usarán los clientes de POSITIVA;</li> <li>g) Deberá contar con políticas de backup integradas para los servicios contratados, asegurando un primer nivel de continuidad de negocio;</li> <li>h) Escalabilidad en ancho de banda hacia Internet o en enlaces privados que sean necesarios para la operación;</li> <li>i) Arquitectura distribuida, con Data Center de contingencia, lo que garantiza la máxima disponibilidad y respaldo;</li> <li>j) Se deberá permitir el acceso de personal de POSITIVA en forma periódica, con el propósito de realizar auditoría y aseguramiento de calidad de los servicios contratados;</li> <li>k) El proveedor deberá garantizar las operaciones de administración y mantenimiento periódico sobre la infraestructura en el Data Center;</li> <li>l) Disponer de recursos de almacenamiento ilimitado por demanda para alojar los datos de la plataforma de TI (cuando así se requiera);</li> <li>m) Realizar copias de respaldo de la información objeto de la presente contratación;</li> <li>n) Acceder de manera segura y controlada a la data almacenada con mecanismos de seguridad lógica que garanticen la integridad y confidencialidad de la información;</li> <li>o) Copias de respaldo en línea hacia el Data Center alterno que disponga el cliente, con el propósito de asegurar que la información estará disponible 100% del tiempo;</li> <li>p) El proveedor deberá garantizar a POSITIVA la adecuada separación de los servicios de cada cliente que administre en su infraestructura, a partir del uso de contenedores de red, así como también deberá existir una segregación de los tipos de servicio por clientes y un aislamiento total de cada cliente de entidades externas;</li> <li>q) La información que viaje entre el Data Center del PROVEEDOR y POSITIVA, debe obedecer a altos protocolos de cifrado.</li> </ul>
6	<p><b>RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO.</b> EL CONTRATISTA deberá contar con planes detallados de contingencia para responderle al CONTRATANTE de manera oportuna y eficiente frente a fallas e interrupciones y especialmente debe contar con planes de contingencia frente a eventos imprevistos relacionados entre otros, con logística, fluido eléctrico, software, hardware, telecomunicaciones, desastres naturales en predios, incendio, terrorismo, actos malintencionados y que entre otros, afecten tanto la ejecución óptima de los Servicios contratados por el CONTRATANTE como el normal desarrollo del objeto social del CONTRATANTE. Como consecuencia de lo anterior, EL CONTRATISTA declara expresamente que tiene definido, implementado, probado y mantendrá durante la vigencia del presente contrato, procesos para administrar la continuidad del negocio y procesos de seguridad de la información, incluyendo elementos tales como la prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, capacidad necesaria para retornar a su operación normal y centros alternos de atención y prestación del servicio, en el evento en que ellos se desarrollen en las instalaciones del CONTRATISTA, salvo que se presenten eventos imprevisibles e irresistibles que impidan materialmente actuar o desarrollar los planes de contingencia o los planes que garanticen la continuidad del negocio. Así mismo se obliga a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los Servicios prestados al CONTRATANTE.</li> <li>b) Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas mensual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados.</li> <li>c) Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del contrato del CONTRATANTE en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio del CONTRATANTE, tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que EL CONTRATANTE requiera respecto a la estrategia global de continuidad del negocio del</li> </ul>

CONTRATISTA.

d) Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados al CONTRATANTE.

e) Informar al CONTRATANTE de las limitaciones que tiene con respecto a los Servicios prestados al CONTRATANTE; con la debida antelación requerida de parte de éste, cuando sea necesario activar el Plan de Continuidad con respecto a los servicios prestados, la información de personas contacto, nuevas ubicaciones físicas o lógicas de los servicios, autorizaciones necesarias y nombre de la persona responsable de la continuidad de su negocio, a la cual EL CONTRATANTE debe notificar de la activación, limitaciones y otras informaciones relativas a la activación del Plan de Continuidad del Negocio por parte del CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA garantiza la disponibilidad y continuidad de los Servicios objeto de este contrato y declara que en caso de presentarse situaciones de contingencia que le sean imputables, cuenta con los planes necesarios para garantizar la no interrupción de las labores contratadas.

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

<b>CONTROLES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE POSITIVA ACLARATORIOS COMO PARTE DE LAS POLÍTICAS GENERALES ESTABLECIDAS EN LA CONTRATACIÓN CON TERCEROS</b>		
<b>VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		
<b>Gerencia de Infraestructura de TI - Seguridad de TI</b>		
<b>(Abril de 2014)</b>		
<b>POLÍTICA / ESTÁNDAR DEFINIDO POR POSITIVA</b>	<b>CONTROLES A EVALUAR</b>	<b>MECANISMO DE CONTROL ENTREGABLE POR EL TERCERO</b>
Política de Seguridad de la Información	Adopción de la política de seguridad de la Información, observación y cumplimiento teniendo en cuenta las regulaciones de Ley, por ejemplo: Ley 1581 y circular 042 de la SFC	Documento de socialización de la Política de Seguridad del tercero, a sus empleados
Política de Organización de la Seguridad de la Información	Aplicación de responsabilidades de seguridad de la información.	Nombramiento de los responsables de la Seguridad de la Información dentro de la empresa, esta relación puede ir dentro de la Política de Seguridad de la Información indicando la existencia de una persona con rol de Oficial de Seguridad
	Proceso de autorización para instalaciones de procesamiento de información.	Formalización de la creación de usuarios y el control de acceso a recursos informáticos por medio de un Directorio Activo dentro de la organización del tercero. Lo anterior para personal que trabaje en las instalaciones de POSITIVA o se conecte a nuestra red a través de una conexión remota.
	Convenios de confidencialidad.	Acuerdos o cláusulas de confidencialidad dentro de los contratos con los empleados del tercero, donde se especifique la confidencialidad de la información del propio tercero y del contratante donde esté en "misión" el empleado
	Revisión independiente de la seguridad de la información.	El tercero debe contar con resultados entregables de auditorías independientes de Seguridad de la información, por parte de firmas calificadas.
	Acceso físico a oficinas, centros de cómputo, sitios de almacenamiento de información y otros sitios donde se encuentren recursos tecnológicos de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.	Documentos de procedimiento para autorizar a los empleados el acceso a las áreas de procesamiento de datos y a los recursos de información
	Acceso lógico a bases de datos, sistemas de información o cualquier otro	

	almacenamiento de datos actuales o históricos de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.	
	Acceso para el soporte de hardware o software o a las funcionalidades de bajo nivel de las aplicaciones o sistemas.	Documento específico de reglamentación de los procedimientos de copia de respaldo y resguardo de los registros de auditoría de los sistemas informáticos de la empresa por parte de sus empleados
	Los asociados o participantes en el contrato o convenio pueden solicitar acceso a fin de intercambiar información, acceder los sistemas de información o compartir bases de datos.	Documento procedimental con los mecanismos para compartir información con otros terceros al servicio del Contratante y que tengan que ver con la labor contratada por POSITIVA
	Controlar y evaluar al personal de contrato temporal y que pueden aumentar las debilidades de la seguridad de la información, como: - Personal de mantenimiento y soporte de hardware y software. - Los servicios de soporte contratados externamente (Outsourcing), como limpieza, cafetería, vigilancia y otros con acceso a las áreas donde se administren recursos tecnológicos. - Los estudiantes en práctica. - Los consultores.	Documento procedimental con los mecanismos para identificar al personal que ejecuta el servicio, forma y autorización de ingreso a áreas de procesamiento de información, controles para personal rotativo y trabajadores por turnos
	Identificar qué medidas de control se necesitan para administrar el acceso de terceras partes a los recursos tecnológicos y de procesamiento de información de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Todos los contratos con terceras partes deben reflejar todos los requisitos de seguridad de la información y controles internos que requiera el acceso de sus funcionarios.	Formalización del acuerdo de confidencialidad para el manejo de información sensible y de negocio de POSITIVA, donde se establezca la forma en que se hará la devolución total de los activos de información puestos por POSITIVA junto con los procedimientos y métodos de procesamiento que el tercero desarrolle en virtud de lo contratado
Estándar de acuerdos de Nivel de Servicio	Acuerdo de nivel de servicio	Documento firmado entre las partes que especifique:  *Servicios críticos que incluye la contratación *Usuarios y clientes de los servicios. *Elementos de soporte necesarios para prestar el servicio. *Aceptación de controles mínimos de seguridad. *Expectativas de negocio respecto del rendimiento y la disponibilidad del servicio. *Horario operativo para los servicios. *Nivel de riesgo de negocio que no debe alcanzar el Acuerdo de Nivel de Servicio. *Procedimientos de escalamiento. *Tiempos de respuesta. *Informes de gestión y control
Estándar de Contratación con terceros		Documento firmado entre las partes que especifique:  *Confidencialidad y propiedad de la información *Restricciones sobre el software empleado (si aplica) *Normas de seguridad informática y físicas a ser aplicadas *Identificación de personal que depende del contratista *Procedimiento y controles para la entrega de la información manejada y la destrucción de la misma *Planes de contingencia y continuidad del servicio
Estándar de requerimientos de	Controles acordados a partir del análisis de riesgo.	Documento firmado entre las partes que especifique:

<p>seguridad con terceros</p>		<p>*Controles y mecanismos de protección física.          *Norma de control de accesos, que incluya un proceso de autorización y asignación de privilegios a usuarios.          *Acuerdos sobre informes, notificación e investigación de incidentes y fallos de seguridad informáticos, así como de violaciones de los requisitos establecidos en el acuerdo.          *Derecho a auditar las responsabilidades definidas en el acuerdo, a que las mismas las realice un tercero y enumeración de los derechos establecidos para los auditores.          *El nivel de servicio objetivo y niveles de servicio inaceptables</p> <p>Con respecto al acceso remoto a los sistemas de información de POSITIVA, se deben tener en cuenta los siguientes puntos:</p> <p>a) Procedimientos restrictivos de administración de usuarios para asegurarse que los nuevos usuarios y los que se deshabiliten, se realizan lo antes posible.          b) Una seguridad física adecuada para las instalaciones, salas de servidores y estaciones de trabajo que requieran conexión remota con POSITIVA Compañía de Seguros S.A.          c) Restricciones de copia y difusión de información y uso de acuerdos de confidencialidad.          d) Políticas de control de acceso, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las distintas razones, requerimientos y beneficios que hagan necesario el acceso del tercero.</li> <li>• Métodos de acceso permitidos, así como el control y uso de identificadores únicos como usuarios y contraseñas.</li> <li>• Requerimiento de mantener disponible una lista de personas autorizadas a utilizar los servicios y cuáles son sus privilegios y derechos a este respecto.</li> <li>• Todo acceso no autorizado explícitamente está prohibido.</li> <li>• Proceso de revocación de derechos de acceso o de interrupción de conexiones entre sistemas.</li> </ul>
<p>Política de Seguridad Física y Ambiental</p>	<p>“Todo acceso de los funcionarios, terceros (proveedores o contratistas) y afiliados que por razones inherentes a su vínculo con POSITIVA Compañía de Seguros S.A. requieran utilizar las instalaciones y los sistemas de información, debe ser debidamente autorizado y monitoreado.”</p>	<p>Registros de creación de usuarios en mecanismos como Directorio Activo o LDAP del tercero, con los perfiles y grupos de seguridad asociados a los usuarios que acceden remotamente a POSITIVA.</p> <p>Monitoreo mediante registros de seguridad del Directorio activo que indique Usuario, fecha y hora del Ingreso, nombre de máquina y/o dirección IP desde donde se produjo el acceso a recursos de información.</p> <p>Mecanismos de conservación y respaldo de los registros de auditoría de seguridad del directorio activo del tercero.</p>
	<p>“Todos los empleados y terceros (contratistas, proveedores) que tengan acceso a las áreas de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. donde se procesa información, son responsables por el buen funcionamiento y estado de los sistemas de información e instalaciones.”</p>	<p>Control de acceso a las instalaciones del tercero por medio de registros biométricos, automáticos o manuales, y/o de grabación en video, de las instalaciones de trabajo donde está ubicado el personal que accede remotamente a POSITIVA.</p> <p>Mecanismos de conservación y respaldo de los registros biométricos, automáticos o manuales y de</p>

	<p>“Los empleados y terceros (proveedores y contratistas) que mantienen una relación contractual con POSITIVA Compañía de Seguros S.A., sólo podrán acceder las áreas de la Compañía que procesan, almacenan o transmiten información cuando sea requerido. Este acceso debe ser planeado, autorizado y supervisado.</p>	<p>los registros de video</p> <p>Documentos o correos electrónicos que evidencien la solicitud y aprobación de acceso a áreas restringidas o de manejo de información confidencial de POSITIVA.</p> <p>Mecanismos de conservación y respaldo de los registros de solicitud y aprobación de la autorización de acceso a áreas seguras.</p>
	<p>• No se permite el ingreso de dispositivos de almacenamiento sin autorización y supervisión”</p>	<p>Software o hardware de control de instalación y acceso de dispositivos removibles de almacenamiento, donde se evidencia la regla de control establecida para los funcionarios que manejan información sensible.</p> <p>Evidencias documentadas de la efectividad del control a dispositivos de almacenamiento removibles en las máquinas.</p>
	<p>“Si existe incumplimiento de las políticas y estándares, en el caso de terceros (insourcing, outsourcing y proveedores) se aplicarán las cláusulas existentes en los contratos y dada la gravedad de los hechos se iniciarán las acciones respectivas, ante los entes de Control pertinentes (Superintendencia Financiera de Colombia).”</p>	<p>Documento de acuerdo de confidencialidad y niveles de servicio, donde se especifique los mecanismos de sanción contractual ante la evidencia de incumplimiento del tercero de las normas de seguridad de la información establecidas por el contratante</p>
<p>Estándar de Seguridad de los Equipos</p>	<p>Los equipos que sean propiedad o estén bajo custodia de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. deben contar con la protección y seguridad apropiada para reducir los riesgos provenientes de amenazas físicas, ambientales y humanas.</p>	<p>Los mecanismos que el tercero debe adoptar en las estaciones de trabajo que disponga para el servicio contratado deberán contar con el licenciamiento total de software, garantía y soporte vigente, así como una mesa de ayuda técnica que permita garantizar la menor indisponibilidad en la prestación de servicio ante fallas de Hardware y Software operativo. En cualquier caso, todo equipo de cómputo deberá cumplir con una línea base segura de software solicitado por POSITIVA antes de su ingreso a la red de la compañía.</p>
	<p>Todas las áreas e instalaciones de POSITIVA Compañía de Seguros S.A., que contengan o realicen procesamiento de información deben contar con controles adecuados para evitar el acceso físico no autorizado, el daño o interferencia a la información de la organización.”</p>	<p>Los mecanismos que el tercero debe adoptar en las estaciones de trabajo que disponga para el servicio contratado deberán contar con acceso seguro por medio de validación de usuarios y claves frente a un directorio activo, garantizar manejo de sesión única en la red, contar con cifrado de medios de almacenamiento y procedimientos estándar de borrado y destrucción de medios de almacenamiento, así como mantener y respaldar registros de auditoría del sistema operativo (Seguridad, aplicación, sistema)</p>
	<p>“Se debe contar con un adecuado soporte técnico, respaldado por contratos con garantía de provisión o sustitución temporal del equipo, o de uno o varios de sus componentes en caso de falla, daño o hurto.”</p>	<p>El tercero deberá contar con un grupo de soporte técnico (Mesa de ayuda de primer nivel) para garantizar el mantenimiento y respaldo de sus equipos de cómputo, así como garantía de provisión o sustitución temporal del equipo con el fabricante o proveedor necesario, para minimizar la indisponibilidad de servicio ante fallas de hardware y/o software operativo.</p>
	<p>“Los equipos y los medios de información o almacenamiento que se encuentran fuera de las instalaciones de POSITIVA Compañía de Seguros S.A no se deberían dejar solos en sitios públicos...”</p>	<p>El tercero deberá contar con áreas seguras de acceso restringido, donde se realicen los procesos de información contratados. El acceso será autorizado acorde a las condiciones precedentes en este documento y con las exigencias de registro y respaldo de los registros de entrada y salida de los</p>



	<p>Se deben determinar los controles apropiados con base en los riesgos evaluados para el trabajo desde casa o desde sitios externos a POSITIVA Compañía de Seguros, para controlar el acceso a las redes o información.</p>	<p>operarios. En lo pertinente el tercero garantizará que el servicio será prestado desde el centro de operaciones contratado y/o desde las instalaciones autorizadas por el contratante, en caso de requerir acceso desde instalaciones no pactadas por canales de comunicación diferentes al establecido, se deberá solicitar la autorización previa del contratante quien evaluará los riesgos asociados y determinará su viabilidad</p>
<p>Estándar para el control de Acceso Físico</p>	<p>El ingreso a las áreas de POSITIVA Compañía de Seguros S.A., debe ser aprobado por un funcionario de la Compañía, quien será el responsable del visitante mientras permanezca en las instalaciones de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.</p>	<p>El acceso a áreas de procesamiento de datos o de manejo de información confidencial del Contratante, requeridos por el tercero, será autorizado y supervisado por POSITIVA Se deberá evidenciar el procedimiento de solicitud, autorización y supervisión mediante documentos o actas de seguimiento firmadas por las partes y/o correos electrónicos cruzados entre tercero y contratante solicitando y autorizando el ingreso.</p>
	<p>Todos los visitantes, sin excepción alguna deben identificarse y registrarse en el área de recepción de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.</p>	
	<p>Todo el personal de terceros contratados para ejecutar o realizar tareas dentro de las instalaciones, recintos u oficinas de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. deben ser identificadas como visitantes y deben cumplir con los controles de acceso físico e identificación establecidos.</p>	
	<p>Todo visitante debe portar una identificación visible, con su respectiva tarjeta de aproximación que le permitirá dirigirse únicamente al piso donde está ubicada la persona que va a visitar, y una ficha que debe ser firmada por el funcionario quien recibió la visita y será entregada en la recepción al momento de la salida de las instalaciones de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. previo reclamo de su documento que dejo al ingresar.</p>	
	<p>Los visitantes que se encuentren sin acompañamiento ó cualquiera que no lleve identificación visible, deben ser evacuados de dichas áreas y reportar al área de seguridad.</p>	
	<p>Es responsabilidad de los funcionarios visitados, verificar que los dispositivos que los visitantes porten con ellos a POSITIVA Compañía de Seguros S.A., no lleven información de la Entidad.</p>	
	<p>Se debe restringir el acceso a las áreas sensibles por parte del personal, de los proveedores o de mantenimiento, solo a los casos en que sea requerido y autorizado. Aun con acceso autorizado, se debe registrar el acceso y se deben controlar sus actividades por parte del funcionario visitado (especialmente en zonas de datos sensibles).</p>	
	<p>Se deben cumplir las políticas y estándares en referencia a la salida y entrada física de soportes de información.</p>	
	<p>El acceso físico a áreas restringidas debe ser controlado. Visitantes y personal de</p>	

	servicio que no esté autorizado a entrar regularmente, deben ir acompañados por la persona responsable de su visita. El personal con autorización a entrar en las áreas restringidas debe ser informado por el administrador del área de los riesgos de seguridad implícitos.	
Estándar de instalación y desinstalación de software y hardware	Los funcionarios responsables de la Infraestructura tecnológica del tercero (eléctrica, computacional y de comunicaciones), deben realizar la revisión de los diferentes equipos, dispositivos y recursos para efectos de detectar averías, defectos o alteraciones, y de tal forma garantizar su protección y su adecuado funcionamiento.”	El tercero deberá contar con un grupo de soporte técnico (Mesa de ayuda de primer nivel) para garantizar el mantenimiento y respaldo de equipos de cómputo, así como garantía de provisión o sustitución temporal del equipo con el fabricante o proveedor para minimizar la indisponibilidad del servicio ante fallas de hardware y/o software operativo.  Además, deberá contar con la documentación de seguimiento en el soporte y mantenimiento de su infraestructura, que podrá ser exigible por POSITIVA o por quien ejerza auditoría sobre POSITIVA.
	La instalación de elementos de hardware y de software será autorizada solo por personal autorizado del área de Infraestructura del tercero manteniendo una línea base de configuración.	El tercero deberá evidenciar el uso de herramientas de software o hardware que restrinjan la instalación de software y hardware no autorizado en las máquinas de cómputo destinadas a la prestación del servicio. Sólo la mesa de ayuda de primer nivel del tercero podrá instalar hardware o software debidamente licenciado y autorizado.  El tercero deberá llevar un control documentado de la línea base de configuración e instalación de los equipos de cómputo dispuestos para la prestación del servicio contratado. Esta documentación podrá ser exigida por POSITIVA o por quien ejerza auditoría sobre POSITIVA.
	Se deben dejar explícitas las frecuencias de revisión y el formato de reportes que garanticen el cumplimiento de este estándar por parte de funcionarios y terceros.	Se estipulará en el acta de acuerdo de nivel de servicio la periodicidad de las auditorías independientes en seguridad de la información que deberá mantener documentadas el tercero y que podrán ser exigidas por POSITIVA o por quien ejerza auditoría sobre POSITIVA.
Política de Cumplimiento de requisitos legales en TI	Observación y cumplimiento con regulaciones de ley de orden nacional, tales como la Ley 1581 y la Circular 042 de la SFC	
Estándar de Contratación con terceros	Confidencialidad y propiedad de la información	Se estipulará en el acta de acuerdo de nivel de servicio la periodicidad de las auditorías independientes en seguridad de la información, donde se evidencie cumplimiento de las regulaciones exigibles al Contratante, y que el tercero deberá mantener documentadas; esta documentación podrá ser exigida por POSITIVA o por quien ejerza auditoría sobre POSITIVA
	Restricciones sobre el software empleado	
	Normas de seguridad informática y físicas a ser aplicadas	
	Identificación de personal que depende del contratista	
	Procedimiento y controles para la entrega de la información manejada y la destrucción de la misma	
Estándar de Requisitos legales y normativos	Planes de contingencia y continuidad del servicio	
	Observación y cumplimiento con regulaciones de ley de orden nacional, tales como la Ley 1581 y la Circular 042 de la SFC En cuanto aplique, cumplimiento de los listados normativos que por disposiciones regulatorias está obligada a cumplir	

	POSITIVA. Los listados son mantenidos y actualizados por la Oficina Asesora Jurídica de POSITIVA	
Política de Gestión de Activos de Información	<p>El tercero deberá propender por la protección de los Activos de Información inventariados a su cargo, catalogados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hardware.</li> <li>- Software.</li> <li>- Procesos y procedimientos.</li> <li>- Personas.</li> <li>- Información.</li> <li>- Intangibles</li> </ul> <p>La clasificación de la información en POSITIVA S.A. está dada por: " Toda la información de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. es clasificada en los siguientes niveles: interna, pública y confidencial."</p>	El usuario funcional del contratante entregará al tercero el inventario de activos de información donde se relacione la categorización de información pública, interna o confidencial de los registros, y se firmará el compromiso de confidencialidad, salvaguarda y devolución de la información entregada, y de los procesos y procedimientos que desarrolle el tercero con la información, en función del servicio contratado.
Estándar de Etiquetado de Información	Los terceros prestadores de servicios, por medio de la relación contractual y de los acuerdos de confidencialidad pactados, se deben hacer responsables del manejo adecuado de activos confidenciales otorgados en custodia por POSITIVA, en razón al servicio contratado	
Política de Adquisición, desarrollo y mantenimiento de Sistemas.	<p>REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar los principios de seguridad y calidad de la información.</li> </ul> <p>SEGURIDAD EN LAS APLICACIONES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis y especificaciones de los requerimientos de seguridad</li> <li>• Validación de datos de entrada</li> <li>• Controles de procesamiento interno</li> <li>• Integridad de los mensajes</li> <li>• Validación de los datos de salida</li> </ul> <p>CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cifrado de la información</li> <li>• Firma Digital</li> <li>• Administración de claves</li> </ul> <p>SEGURIDAD DE LOS ARCHIVOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de software operativo</li> <li>• Control de acceso a código fuente del programa</li> </ul> <p>SEGURIDAD EN LOS PROCESOS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de control de cambios en Tecnologías de Información</li> <li>• Revisión técnica de las aplicaciones después de los cambios en el Sistema Operativo</li> <li>• Restricciones en los cambios a los paquetes de software</li> </ul> <p>FUGA DE INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe prevenir la probabilidad de que se produzca fuga de información que pueda generar riesgos legales, en la reputación, las operaciones y normal funcionamiento de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.</li> </ul> <p>DESARROLLO DE SOFTWARE</p>	El tercero deberá desarrollar sistemas para el contratante bajo un esquema de desarrollo seguro de software, en el que se tengan en cuenta modelos ya probados de control de vulnerabilidades de software, como el proyecto OWASP (Open Web Application Security Project), y que se aplican en cada una de las fases de desarrollo del proyecto (cuando aplique)

	<p>CONTRATADO EXTERNAMENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con todos los controles expresados en la política definida por POSITIVA</li> </ul> <p>GESTIÓN DE VULNERABILIDADES TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de vulnerabilidades técnicas que apliquen según el contrato</li> </ul>	
Estándar de control de versiones de Software	En virtud de contratos de prestación de servicios, todos los prestadores deben acogerse al cumplimiento integral de este estándar como buena práctica de trabajo	El tercero deberá seguir una metodología documentada de control de versiones del sistema, enmarcada en ambientes de trabajo como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) o similares
Estándar de control de cambios en SI	En virtud de contratos de prestación de servicios, todos los prestadores deben acogerse al cumplimiento integral de este estándar como buena práctica de trabajo	El tercero documentará junto con el usuario funcional del contratante, la conformación del comité de control de cambios de software y los procedimientos y documentación requerida para su ejecución, así como la forma de actuación en cambios de emergencia
	Creación del <b>comité de control de cambios</b> , dentro del cual debe haber integrantes técnicos de parte del tercero	
Estándar de enmascaramiento de datos	Indica la necesidad de generar cambios en los campos considerados confidenciales, en la información extraída de las bases de datos Misionales, y que sería entregada a funcionarios y terceros para efectos de desarrollo y pruebas de sistemas de información. Esta norma es de cumplimiento estricto de parte de POSITIVA frente a los terceros, en razón a la vigilancia de la norma 042 de la SFC y de la Ley 1581 de 2012.	Las bases de datos entregadas para entornos de desarrollo y pruebas deberán entregarse al tercero con registros enmascarados o transformados de manera que mantengan información coherente con respecto a la real pero que no permita identificar clientes o empleados del contratante
Estándar de Ejecución de Proyectos	Indica las pautas a seguir en la formulación y seguimiento de proyectos por parte de POSITIVA hacia los terceros proveedores de servicio. Allí se dictan las fases claras del proyecto y los entregables de cada una.	El tercero deberá seguir una metodología documentada de control de las fases del proyecto, enmarcada en ambientes de trabajo como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT), Project server o similares
Estándar de gestión de configuración	El objetivo de la gestión de la configuración es mantener la integridad de los productos que se obtienen a lo largo del desarrollo de los sistemas de información, garantizando que los cambios son controlados y que todos los participantes en el desarrollo de sistemas o aplicaciones disponen de la versión adecuada de los productos que manejan.	El tercero deberá documentar e informar sobre la línea base de configuración de los sistemas de cómputo en la que funciona adecuadamente la aplicación desarrollada, y los cambios que requiera esa línea base junto con los cambios aprobados de la aplicación. Esto documentado en ambientes de gestión como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT)
Estándar de Gestión de Vulnerabilidades Técnicas	Realizar al menos dos (2) veces por año una prueba de vulnerabilidad y penetración a los equipos, dispositivos y medios de comunicación y entregar los informes que requiera POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. o Entes de Control	El tercero deberá tener a disposición del contratante los informes ejecutivos comparativos del control de vulnerabilidades tanto de la infraestructura en que presta servicios al contratante, como de los aplicativos que desarrolle y entregue al contratante como parte del servicio contratado. Los anteriores informes deberán ser elaborados por firmas de seguridad técnica externas especializadas.
	Es responsabilidad de los terceros en la remediación de las brechas encontradas dentro de los sistemas de información desarrollados por estos, por medio de la relación contractual en los acuerdos de nivel de servicios	
Estándar de implantación y aceptación de sistemas	Realización de todas las actividades necesarias para el paso a producción para la entrega y aceptación de cualquier sistema para POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Se define un plan de implantación y se especifica el equipo que lo va a llevar a cabo en POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A	Documentar en sistemas de control como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) la fase de implantación de los aplicativos desarrollados junto con las actas de aceptación del sistema por parte del usuario funcional designado por el contratante
Estándar de	Los aspectos a tener en cuenta en la	Documentar en sistemas de control como TFS (Team

Migración de Datos	<p>Migración de Datos, como controles de gestión y operacionales de seguridad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de seguridad</li> <li>- Protección física y ambiental</li> <li>- Controles en producción</li> <li>- Planes de contingencia.</li> <li>- Sistemas de control de hardware</li> <li>- Controles de mantenimiento de software</li> <li>- Integridad de datos/ controles de validación</li> <li>- Reporte de incidentes</li> <li>- Cifrado de datos</li> </ul>	<p>Foundation Server de MICROSOFT) los procesos de migración de datos de los aplicativos desarrollados junto con las actas de aceptación del sistema por parte del usuario funcional designado por el contratante</p>
Estándar de seguridad de los sistemas de Información	<p>Los requisitos a considerar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismos de seguridad que proporcionan los sistemas.</li> <li>• Confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, establecido por el departamento o área que operará el sistema con la ayuda de la Gerencia informática.</li> <li>• Tipo de datos a proteger.</li> <li>• Datos de carácter personal.</li> <li>• Datos relacionados con la actividad de la organización, clientes, bancaria, personal que desde el punto de vista del negocio puedan afectar a la imagen del grupo o a la relación con los clientes.</li> <li>• Flujos de información internos y externos.</li> <li>• Protocolos de redes usados</li> <li>• Arquitectura de autenticación</li> <li>• Necesidad de usar criptografía en las aplicaciones</li> <li>• Segregación de entornos</li> <li>• Registros de auditoría</li> <li>• Gestión de los catálogos de contenidos (publicación, lista de los contenidos y transacciones disponibles a cada tipo de usuario etc.)</li> <li>• Políticas de seguridad de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.</li> <li>• Necesidad de cumplir los estándares del sector y los procesos de certificación.</li> <li>• Planes de contingencia y de disponibilidad</li> </ul> <p>Durante la fase de requisitos se debe realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El inventario de los componentes implicados y requeridos, tanto para las diferentes fases del ciclo de vida de desarrollo del sistema o aplicación como lo que se requiere para garantizar la seguridad global de la aplicación y su entorno durante cada fase del ciclo de vida.</li> <li>• Componentes de la arquitectura</li> <li>• Componentes de hardware</li> <li>• Lenguajes de programación</li> <li>• Entorno de desarrollo</li> <li>• Entorno de producción</li> <li>• Herramientas de depuración</li> <li>• La descripción del tipo de información manejada, y la posible normativa legal que le aplique:</li> <li>• Modelo de datos (requisito general de Ingeniería del Software)</li> </ul>	<p>Documentar en sistemas de control como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) los requerimientos de seguridad exigidos por el estándar de seguridad definido por el contratante, de los aplicativos desarrollados junto con las actas de aceptación del sistema por parte del usuario funcional designado por el contratante</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociado a lo anterior: clasificación de la información</li> <li>• Requisitos legales y regulatorios aplicables</li> <li>• Descripción de la parte operativa del servicio (tipología de usuarios, segregación de funciones, canales de acceso etc.)</li> </ul>	
Política de Gestión de Comunicaciones y Operaciones	Se determina la necesidad de monitorear la capacidad de los proveedores de servicio, acordando las auditorias requeridas. Se deben establecer acuerdos de servicio, requerimientos de gestión y niveles de seguridad de la información, asegurándose de verificar que se implementen todas estas medidas	El tercero deberá documentar en sistemas de control de monitoreo de servicios, sobre la gestión y el rendimiento de los canales de comunicaciones que tenga implementados como parte de la prestación del servicio para el contratante, así como los planes de contingencia para los mismos, a fin de garantizar la prestación continua del servicio contratado.
Estándar de Administración de entrega de servicios a terceros	<p>Las compañías que actúen como terceros tienen la responsabilidad de asegurar que todo su personal que acceda a activos de información de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. conozca sus responsabilidades, además todo personal de terceros debe firmar un acuerdo de confidencialidad. Este establecerá claramente a qué activos de información puede acceder y que mecanismos de seguridad tienen que cumplir.</p> <p>La prestación de servicios por terceros debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los acuerdos sobre disposiciones de seguridad.</li> <li>• Definiciones del servicio.</li> <li>• Aspectos de la gestión del mismo.</li> </ul> <p>Debe haber un contrato legal para asegurar que los terceros adoptan los controles relevantes de seguridad de la información descritos en el manual de políticas de seguridad de la información de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A</p> <p>El contrato es un documento legalmente vinculante que desde la perspectiva de seguridad tiene que incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adhesión y referencia a las norma de seguridad de la información.</li> <li>• Las medidas de seguridad.</li> <li>• Acuerdos de no divulgación.</li> <li>• Acuerdos financieros relacionados con el servicio.</li> <li>• Procedimientos de gestión en caso de interrupción o fallo en el servicio.</li> <li>• Derecho de la unidad de revisar el proceso y los dispositivos de seguridad.</li> <li>• Relaciones del tercero con subcontratas y otros participantes.</li> <li>• Límites de responsabilidad de terceros.</li> <li>• Procedimientos de rescisión que incluyan devolución de activos.</li> </ul>	Acuerdos o cláusulas de confidencialidad dentro de los contratos con los empleados, donde se especifique la confidencialidad de la información del propio tercero y del contratante donde esté en "misión" el empleado, así como cada uno de los aspectos definidos por los estándares requeridos por POSITIVA.
Estándar de control de cambios en sistemas de información	<p>En virtud de contratos de prestación de servicios, todos los prestadores deben acogerse al cumplimiento integral de este estándar como buena práctica de trabajo</p> <p>Creación del <b>comité de control de cambios</b>, dentro del cual debe haber integrantes técnicos de parte del tercero</p>	El tercero deberá documentar junto con el usuario funcional del contratante, la conformación del comité de control de cambios de software y los procedimientos y documentación requerida para su ejecución, así como la forma de actuación en cambios de emergencia que sean solicitados
Estándar para	Garantizar el cumplimiento de los objetivos	El tercero deberá documentar en sistemas de control

controles de red	de seguridad, en razón a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control del acceso</li> <li>• Autenticación</li> <li>• No-repudio</li> <li>• Confidencialidad de los datos</li> <li>• Seguridad del flujo de comunicación</li> <li>• Integridad de los datos</li> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Privacidad</li> </ul>	de monitoreo de servicios, sobre la gestión y el rendimiento de los canales de comunicaciones que tenga implementados como parte de la prestación del servicio para el contratante, así como los planes de contingencia para los mismos, a fin de garantizar la prestación continua del servicio contratado.
Estándar de control de versiones de Software	En virtud de contratos de prestación de servicios, todos los prestadores deben acogerse al cumplimiento integral de este estándar como buena práctica de trabajo	El tercero deberá seguir una metodología documentada de control de versiones del sistema, enmarcada en ambientes de trabajo como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) o similares
Estándar de gestión de configuración	El objetivo de la gestión de la configuración es mantener la integridad de los productos que se obtienen a lo largo del desarrollo de los sistemas de información, garantizando que los cambios son controlados y que todos los participantes en el desarrollo de sistemas o aplicaciones disponen de la versión adecuada de los productos que manejan.	El tercero deberá documentar e informar sobre la línea base de configuración de los sistemas de cómputo en la que funciona adecuadamente la aplicación desarrollada, y los cambios que requiera esa línea base junto con los cambios aprobados de la aplicación. Esto documentado en ambientes de gestión como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT)
Estándar de implantación y aceptación de sistemas	Realización de todas las actividades necesarias para el paso a producción para la entrega y aceptación de cualquier sistema para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Se define un plan de implantación y se especifica el equipo que lo va a llevar a cabo en POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	Documentar en sistemas de control como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) la fase de implantación de los aplicativos desarrollados junto con las actas de aceptación del sistema por parte del usuario funcional designado por el contratante
Estándar para el Manejo de Medios de la Información e Intercambio de Información	Dentro de la documentación se debe tener en cuenta la clasificación dada a la información y los responsables de su manejo. Los criterios a tener en cuenta son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables de la información</li> <li>• Uso de la información</li> <li>• Identificación de la información</li> <li>• Valor de la información</li> <li>• Edad de la información</li> <li>• Nivel de daño</li> <li>• Nivel de protección</li> <li>• Nivel de responsabilidad</li> </ul>	Documentar bajo sistemas como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) acerca de los procedimientos para respaldar, copiar, borrar, distribuir y/o destruir los medios de almacenamiento que contengan información del contratante y que se ha generado como parte de la prestación del servicio contratado.
Estándar para la Protección contra software malicioso y códigos móviles.	Control de acceso a internet a funcionarios y terceros, para que se garantice una navegación "limpia", sin acceso a sitios maliciosos o que contengan software atacante, por medio de un filtrado web fuerte.	El tercero deberá mantener documentado dentro de su línea base de sistemas operativos cliente y servidor, la versión actualizada de su software antivirus, antimalware y filtro de contenidos web, requeridos de forma obligatoria para garantizar un entorno seguro para la prestación del servicio contratado
Política de Control de Acceso de TI	Se hace referencia al acceso físico de los usuarios internos y externos a los activos de los sistemas de información cuando se autoriza acceso a las áreas donde se procese información o funcionen sistemas de información con datos sensibles, restringidos o confidenciales, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas de transmisión de información de casa matriz o en regionales.</li> <li>• Áreas de tesorería o de manejo de información especial (depósitos judiciales).</li> <li>• Áreas de almacenamiento de información magnética o documental.</li> </ul>	El tercero deberá mantener registro del acceso de sus funcionarios a las áreas de procesamiento de información del servicio contratado. Los registros deberán ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>*Registros de auditoría de los sistemas operativos</li> <li>*Registros de acceso en bitácoras físicas o electrónicas de los empleados del tercero a las áreas donde se presta el servicio al contratante</li> <li>*Registros de video de la actividad en las áreas donde se presta el servicio al contratante.</li> <li>*Registros de grabación de llamadas en Call Center y servicios automáticos de audio respuesta.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas de comunicaciones.</li> <li>• Áreas de administración de control de acceso, Internet y correo electrónico.</li> <li>• Las edificaciones de las diferentes sedes o regionales donde se encuentra ubicado cualquier tipo de activo (hardware, software, información, personas, procesos, entre otros) que hacen parte de los sistemas de información.</li> <li>• Los centros de cómputo donde se encuentran ubicados cualquiera de los activos de información de los sistemas de información.</li> <li>• Las salas de cómputo, oficinas, kioscos y cualquier Infraestructura de TI física que sea un lugar donde se encuentra ubicado cualquier tipo de activo de los sistemas de información.</li> </ul>	
Estándar de control de Acceso Lógico	<p>Normas para la nomenclatura de creación de usuarios y las condiciones de asignación y restablecimiento de claves de acceso en POSITIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El nombre de Usuario de Red es el número de Cédula.</li> <li>• El nombre de Usuario de Correo se usa el Nombre y Apellido en caso de ser Homónimos se usa el segundo apellido.</li> <li>• Tamaño mínimo de la clave: seis (6) caracteres.</li> <li>• Compuesta por: combinación que incluya números, letras (mayúsculas y minúsculas) y símbolos o caracteres especiales (\$, %, &amp;, *).</li> <li>• La contraseña inicial emitida a un nuevo Usuario sólo es válida para la primera sesión. En ese momento, el Usuario debe escoger otra contraseña.</li> <li>• Vigencia máxima: cada sesenta (60) días como máximo, el sistema solicitará el cambio de clave, la contraseña no debe ser igual a las últimas tres contraseñas utilizadas.</li> <li>• Bloqueo por intentos: después de cinco (5) intentos fallidos, la cuenta se bloquea y el usuario debe alertar al Administrador del Sistema, si se trata de acceso remoto vía modem por discado, la sesión debe ser inmediatamente desconectada.</li> <li>• Las contraseñas predefinidas que traen los equipos</li> </ul> <p>Definir los roles y tipos de usuarios sugeridos para el acceso a los sistemas de información, junto con una descripción de la función que ejerce cada uno</p>	<p>El tercero deberá tener documentado un procedimiento de la forma de creación de usuarios y la generación de claves de acceso fuertes de sus empleados a los sistemas donde se preste el servicio contratado, así como la duración y procedimientos de cambio de estas claves. Deberá tener también documentación de los roles y perfiles de acceso al sistema dedicado al servicio contratado</p>
Política de Gestión del Riesgo en TI	<p>Los terceros prestadores de servicios deben garantizar la continuidad de prestación del mismo presentando su Plan de gestión de Riesgos. La gestión del riesgo debe ser realizada en los activos Inventariados asociados al proceso del servicio. Mediante la gestión de riesgo de tecnologías de la información sobre el recurso humano, es importante considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El nivel de acceso y privilegios que tienen</li> </ul>	<p>El tercero deberá documentar y presentar como requisito en la prestación del servicio contratado, su PLAN DE CONTINGENCIAS Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO</p>



	<p>los usuarios de los sistemas de información, en lo que concierne a redes y sus aplicaciones, y a la parte física donde se encuentran ubicados los dispositivos que hacen parte de estos sistemas de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La responsabilidad de los usuarios sobre cada uno de los activos que le han sido asignados y que hacen parte de los sistemas de información.</li> <li>• La capacitación y formación educativa mínima requerida para acceder y manipular información.</li> <li>• El nivel técnico del personal de la Vicepresidencia de TIC's que maneja la Infraestructura de TI de los sistemas de información de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.</li> </ul>	
<p>Política de Seguridad de la Información Frente al Recurso Humano</p>	<p>Las responsabilidades de los funcionarios y terceros en cumplimiento del manejo de los activos de la información son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar conforme a esta política contenida en el documento Política de Seguridad de la Información.</li> <li>• Proteger los activos de información de acceso no autorizado evitando su modificación o destrucción, de acuerdo con los aspectos descritos en la Política de Control de Acceso de TI.</li> <li>• Informar los incidentes de seguridad de la información de acuerdo a la Política de gestión de incidentes de SI, cuando los incidentes pueden comprometer los activos de información de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.</li> </ul> <p>Los términos de la vinculación de los empleados del tercero, deben establecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo funcionario o tercero que de acuerdo al cargo que ejerza, acceda a un activo de información firmará una cláusula de confidencialidad (Ver documento Política de Organización de Seguridad de la Información).</li> <li>• POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. le informará al funcionario la responsabilidad de clasificar la información a la cual acceda en el ejercicio de sus funciones de conformidad a la Política de Gestión de Activos de Información (Ver documento Política de Gestión de Activos de Información).</li> <li>• Responsabilidad para el manejo de la información personal de los candidatos.</li> <li>• Responsabilidades que se extienden fuera del área física o del horario laboral de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.</li> </ul>	<p>Acuerdos de servicio pactados en el acta de inicio o en el clausulado contractual, donde se especifican los conductos y contactos de gestión de requerimientos y solicitud de permisos por parte del tercero hacia POSITIVA.</p> <p>El tercero deberá tener sistemas de control de instalación de software, y control de hardware de almacenamiento extraíble, de manera que solo su mesa de ayuda pueda instalar software o hardware autorizado.</p> <p>El tercero deberá documentar el control de licenciamiento de software adquirido para la prestación del servicio contratado.</p> <p>El tercero deberá documentar el reporte y control de incidentes de seguridad sobre su plataforma operativa y de comunicaciones dedicada al servicio contratado.</p> <p>El tercero deberá tener mecanismos de control de pérdida de información, que bloqueen intentos de fuga de datos sensibles y avisen a un administrador o funcionario encargado de seguridad que pueda tomar acciones correctivas.</p>
<p>Política de Gestión de Incidentes de TI</p>	<p>Todos los funcionarios, terceros y personas en general, deben ser capacitados en los procedimientos de gestión de incidentes de tal manera que puedan prevenir, identificar clasificar, reportar y atender los eventos y vulnerabilidades observados.</p>	<p>El tercero deberá documentar el reporte y control de incidentes de seguridad sobre su plataforma operativa y de comunicaciones dedicada al servicio contratado.</p>

	<p>Es obligación de cada funcionario interno o externo reportar las violaciones a las políticas de seguridad informática y a la Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información que sean detectadas o cualquier incidente que se produzca sobre cualquier recurso informático que pueda parecer sospechoso.</p>	
<p>Estándar de Gestión de Incidentes</p>	<p>Todo el personal interno y externo de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. debe estar en capacidad de identificar y notificar las señales de un potencial incidente. Las señales que permiten identificar la ocurrencia de un incidente se clasifican en dos categorías; indicadores y precursores:</p> <p>Precursor: Es una señal de que el incidente podría ocurrir en el futuro. Indicadores: Es una señal que nos indica que un incidente ocurrió o está ocurriendo.”</p> <p>El inicio del incidente de seguridad de la información, se da cuando se detecta o se reportan a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alertas electrónicas</li> <li>• reportes mediante llamadas telefónicas,</li> <li>• correo electrónico,</li> <li>• A través de software o aplicativos para la gestión de incidentes</li> </ul>	<p>El tercero deberá documentar el reporte y control de incidentes de seguridad sobre su plataforma operativa y de comunicaciones dedicada al servicio contratado.</p>
<p>Política de Gestión de Continuidad del Negocio en TI</p>	<p>Contar con un guion de actividades específicas para garantizar la prestación del servicio ante eventos de falla o desastre en los sistemas de información, y el proceso de vuelta a la normalidad una vez se haya superado los sucesos catastróficos.</p>	<p>El tercero deberá documentar y presentar como requisito en la prestación del servicio contratado, su PLAN DE CONTINGENCIAS Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO</p>

### 5.9.3. Obligaciones del Contratante

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

- Verificar, revisar y aprobar a través del coordinador designado, el cumplimiento de los requisitos y documentos de orden técnico exigidos como requisito previo e indispensable para suscribir el contrato.
- Disponer del personal necesario para capacitar, entregar y construir los procedimientos que requiera la ejecución del contrato.
- Colocar a disposición del contratista los Sistemas de Información y bases de datos necesarias para la ejecución del contrato.
- Participar en forma activa, responsable y cumplida en el proceso de implementación que obligue el presente contrato.
- Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por EL CONTRATISTA.
- Suministrar en forma oportuna la información solicitada por El CONTRATISTA de conformidad con los términos de éste proceso.

- Resolver las peticiones que le sean presentadas por El CONTRATISTA en los términos consagrados en la Ley.
- Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.
- Responder ante los entes de vigilancia y control por los servicios que le corresponde garantizar a sus asegurados y asegurados.
- Responder ante sus asegurados y asegurados por sus obligaciones legales y contractuales.
- Pagar a las IPS el valor de los servicios prestados por éstas a sus asegurados, respondiendo por los servicios por ellas prestados.
- Poner a disposición del CONTRATISTA la información que se requiera, para la prestación del servicio objeto de este contrato.
- Poner a disposición de EL CONTRATISTA el software necesario para gestionar los servicios del contrato.
- Pagar al CONTRATISTA la contraprestación acordada una vez presentada la respectiva factura, de conformidad con lo establecido en este contrato y dentro del plazo pactado.
- Proveer la capacitación y/o instrucción necesarias al personal que se encargará de la prestación del servicio, relacionada con los productos y servicios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. La capacitación cubre la instrucción inicial y las actualizaciones del personal original que se utilice en el desarrollo del contrato. La capacitación que se requiera por rotación del personal a cargo del CONTRATISTA, estará bajo su responsabilidad, con el soporte de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. La oportunidad para cada capacitación será establecida entre las partes, con base en, la rotación de personal que tenga lugar y el giro ordinario de los negocios propios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Solicitar por escrito cualquier cambio o adición que se desee efectuar en los servicios.

#### 5.10. ANEXOS

Hacen parte integral de la Aceptación de Oferta la oferta del adjudicatario, estudios previos suscritos por las áreas responsables de esta contratación.

#### 5.11. DILIGENCIAMIENTO MATRIZ DE RIESGOS

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



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

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

# ANEXOS

## ANEXO 1. MODELO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

**Señores:**  
**POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**  
**Ciudad**

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

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

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

10. Que el monto de nuestra oferta económica es del \_\_\_\_\_ % de Administración

Los datos de la empresa son:

Denominación o razón social: \_\_\_\_\_

Nit Número \_\_\_\_\_

Matrícula Mercantil \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Ciudad y País: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Fax N°: \_\_\_\_\_

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

Atentamente,

Nombre del Representante Legal \_\_\_\_\_

Cédula de Ciudadanía No. \_\_\_\_\_

De \_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_

## ANEXO 2. RELACION DE LA EXPERIENCIA

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

**Total Años:**

**Firma:** \_\_\_\_\_  
Representante Legal



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



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

CLASE DE CLIENTE    Proveedor     Empleado     FECHA DILIGENCIAMIENTO        
DÍA    MES    AÑO

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

PERSONA NATURAL (Para las personas jurídicas esta información será la del representante legal)

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS \_\_\_\_\_ Identificación tipo: C.C.  C.E.  T.I.     Fecha de Expedición   
DÍA    MES    AÑO

Número \_\_\_\_\_ Expedida en \_\_\_\_\_

Fecha de Nacimiento    Año  Mes  Día     Lugar de Nacimiento \_\_\_\_\_    Nacionalidad \_\_\_\_\_

Dirección Residencia \_\_\_\_\_    Ciudad \_\_\_\_\_    Teléfono casa \_\_\_\_\_    Celular \_\_\_\_\_

**DETALLE ACTIVIDAD**

Asalariado  Independiente  Estudiante  Rentista  Socio  Pensionado

Código de Actividad "CIIU"     E-Mail \_\_\_\_\_

Ocupación / Profesión \_\_\_\_\_    Nombre Empresa donde Trabaja \_\_\_\_\_    Cargo que Desempeña \_\_\_\_\_

Dirección Empresa \_\_\_\_\_    Ciudad \_\_\_\_\_    Teléfono \_\_\_\_\_    E Mail \_\_\_\_\_

**PERSONA JURÍDICA**

Razón Social \_\_\_\_\_    NIT \_\_\_\_\_

Dirección Oficina Principal \_\_\_\_\_    Ciudad \_\_\_\_\_    Teléfono \_\_\_\_\_    Fax \_\_\_\_\_

Dirección Sucursal o Agencia \_\_\_\_\_    Ciudad \_\_\_\_\_    Teléfono \_\_\_\_\_    Fax \_\_\_\_\_

Tipo de empresa: Pública  Privada  Mixta  Inversión extranjera  Otra Cuál? \_\_\_\_\_

Código de Actividad "CIIU"     E-Mail \_\_\_\_\_

**2. IDENTIFICACIÓN DE LOS ACCIONISTAS O ASOCIADOS QUE TENGAN DIRECTA O INDIRECTAMENTE MAS DEL 5 % DEL CAPITAL SOCIAL, APORTE O PARTICIPACIÓN (EN CASO DE REQUERIR MAS ESPACIO DEBE ANEXAR RELACION)**

RAZÓN SOCIAL O NOMBRE COMPLETO	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	NUMERO
	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> NIT. <input type="checkbox"/>	
	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> NIT. <input type="checkbox"/>	
	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> NIT. <input type="checkbox"/>	

**3. INFORMACIÓN FINANCIERA**

Total Activos \$     Total Pasivos \$

Ingresos Mensuales \$     Otros Ingresos \$     Concepto \_\_\_\_\_

Egresos Mensuales \$     Otros Egresos \$     Concepto \_\_\_\_\_

**4. ACTIVIDAD EN OPERACIONES INTERNACIONALES**

Realiza transacciones en moneda extranjera? SI  NO     Tipo de Transacción: Importación  Exportación

Inversiones  Préstamos  Transferencias  Otros Cuál? \_\_\_\_\_

Tipo de Producto	Identificación o Numero del Producto	Entidad	Monto	Ciudad	Pais	Moneda

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

Declaro expresamente que:

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

**6. INFORMACIÓN BANCARIA**

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

**7. FIRMA Y HUELLA**

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

\_\_\_\_\_

Firma Representante Legal del Proveedor ó Empleado

Huello

**8. INFORMACIÓN ENTREVISTA**

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

**9. VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

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

GT-FS/VPE-02

## ANEXO 4. FORMATO UNICO DE HOJA DE VIDA



FORMATO ÚNICO  
HOJA DE VIDA  
PERSONA JURÍDICA

ENTIDAD RECEPTORA
-------------------

(LEYES 190 DE 1995 Y 443 DE 1998)  
RESOLUCIÓN 580 DEL 19 DE AGOSTO DE 1999

I. IDENTIFICACIÓN					
RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN					
SIGLA				NIT No.	
PARA ENTIDAD O SOCIEDAD PÚBLICA, DETERMINE ORDEN Y TIPO:			PARA ENTIDAD O SOCIEDAD PRIVADA, DETERMINE CLASE:		
ORDEN		TIPO		CLASE	
<input type="checkbox"/> NAL.	<input type="checkbox"/> DPTL.	<input type="checkbox"/> DIST.	<input type="checkbox"/> MPL.	<input type="checkbox"/> OTRO	¿CUÁL? _____
			<input type="checkbox"/> (VER AL RESPALDO)		<input type="checkbox"/> (VER AL RESPALDO)
DOMICILIO PARA CORRESPONDENCIA		PAIS	DEPARTAMENTO		
MUNICIPIO		DIRECCIÓN		APARTADO AEREO	
TELÉFONOS		FAX			
II. SERVICIOS					
RELACIONE LOS PRINCIPALES SERVICIOS QUE OFRECE SU ENTIDAD O SOCIEDAD					
1			2		
3			4		
5			6		
III. EXPERIENCIA Y SITUACIÓN ACTUAL					
RELACIONE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE HA CELEBRADO, EMPEZANDO POR EL ACTUAL O ÚLTIMO:					
ENTIDAD CONTRATANTE	PUB	PRIV	TELÉFONO	FECHA TERMINACIÓN	VALOR
IV. REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO					
PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO (O DE CASADA)		NOMBRES	
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN		NÚMERO	ACTÚA EN CARÁCTER DE:		CAPACIDAD DE CONTRATACIÓN
C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> PASAPORTE <input type="checkbox"/>			Representante Legal <input type="checkbox"/> Apoderado <input type="checkbox"/>		\$
ACTUANDO EN CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO, MANIFIESTO BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO QUE: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO ME ENCUENTRO INCURSO DENTRO DE LAS CAUSALES DE INHABILIDAD O INCOMPATIBILIDAD DEL ORDEN CONSTITUCIONAL O LEGAL PARA CELEBRAR UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (ART. 10, LEY 190 DE 1995).					
OBSERVACIONES: _____					
PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES, CERTIFICO QUE LOS DATOS POR MI ANOTADOS, EN EL PRESENTE FORMATO SON VERACES (ART. 50, LEY 190 DE 1995).					
FIRMA			FECHA DE DILIGENCIAMIENTO		
V. OBSERVACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATANTE					
CERTIFICO QUE LA INFORMACIÓN AQUÍ SUMINISTRADA HA SIDO CONSTATADA FRENTE A LOS DOCUMENTOS QUE LA ENTIDAD O SOCIEDAD HA PRESENTADO COMO SOPORTE (ART. 40, LEY 190 DE 1995).					
NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL RESPONSABLE			CIUDAD Y FECHA		

CONTRATANTE

FORMA FUHVP.001

## ANEXO 5. MATRIZ DE RIESGOS PREVISIBLES

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

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

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



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

**Señores:**  
**POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**  
**Ciudad**

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

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

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

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

Atentamente,

Nombre del Representante Legal \_\_\_\_\_  
Cédula de Ciudadanía \_\_\_\_\_  
No. \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_  
Cargo \_\_\_\_\_



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

**Señores:**  
**POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**  
**Ciudad**

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

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

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

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

Atentamente,

Nombre del Representante Legal \_\_\_\_\_  
Cédula de Ciudadanía No. \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_  
Cargo \_\_\_\_\_

## ANEXO 8. MINUTA CONTRACTUAL

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

---

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

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

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

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



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

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

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

- 2)** Que la Vicepresidencia Técnica a través de la Gerencia Medica y la Gerencia Técnica de Vida, la Vicepresidencia de Negocios y la Vicepresidencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de **POSITIVA**, justificaron la celebración del presente CONTRATO argumentando lo siguiente:

**“DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD A SATISFACER CON LA CONTRATACION:**

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

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

realizando seguimiento a los trabajadores siniestrados con probabilidad de presentar pérdida de capacidad laboral o invalidez.

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

<b>COMPONENTE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
RED ASISTENCIAL	Proveedores y/o clínicas y hospitales que prestan servicios de salud con criterios de calidad y oportunidad para el asegurado siniestrado.
<b>GESTION LOGISTICA DE ASISTENCIA MÉDICA</b>	<b>Proceso integrador de las necesidades y expectativas del asegurado siniestrado: tomador, auditoría de concurrencia, procesos de medicina laboral con las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que conforman la Red de Servicios de Salud de la Compañía, y Positiva Compañía de Seguros S.A.</b>
AUDITORIA CONCURRENTE	Proceso de evaluación sistemática y continúa de la calidad de la asistencia médica.
REHABILITACION INTEGRAL	Programa de Rehabilitación Integral de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. que integra las actividades y procedimientos en salud de la rehabilitación funcional con las actividades y procedimientos de la rehabilitación ocupacional especializada, con el objetivo de reducir los tiempos de rehabilitación, favorecer la reincorporación laboral efectiva y temprana, reducir el costo en incapacidades médicas y el tiempo de establecimiento de la pérdida de capacidad laboral.

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

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

Para ejecutar esta asistencia se hace necesario un modelo operativo que garantice: la cobertura de la población asegurada en los términos establecidos en el contrato, mantener un control de los costos asistenciales, minimizar el costo operativo y constituirse en una ventaja competitiva y oferta de valor para los clientes. De igual manera, el modelo

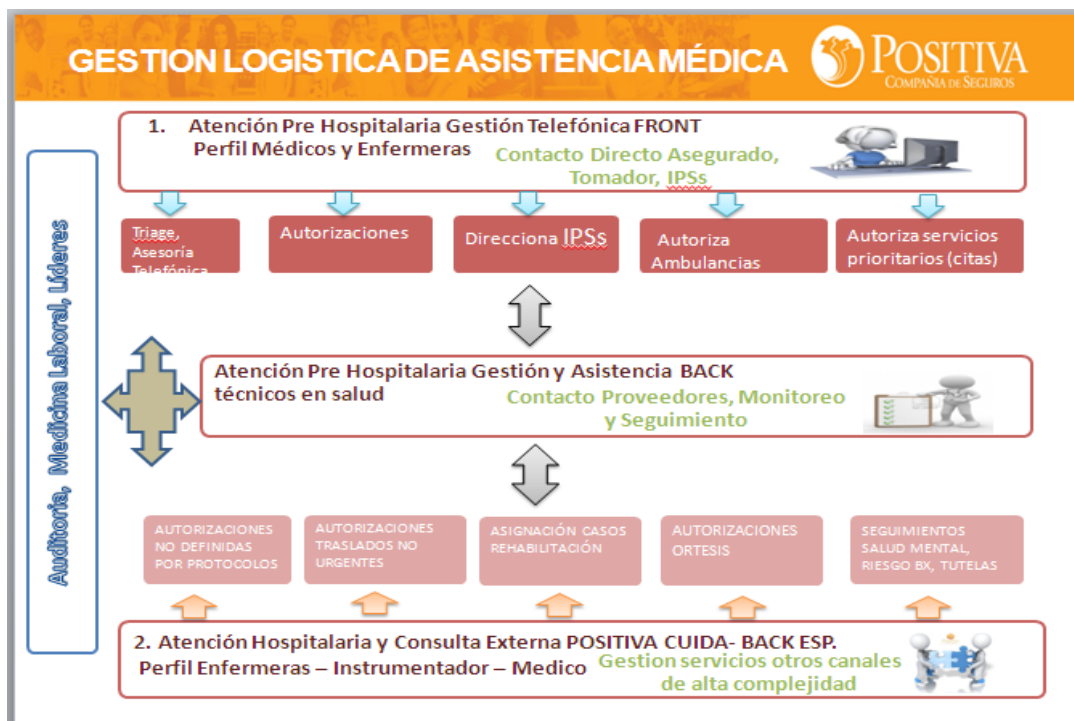
garantizará la asesoría y apoyo logístico de servicios como asistencia jurídica o los que se requieran por la venta de pólizas asociadas a los ramos autorizados y comercializados por la compañía.

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

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

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

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



*El proceso de asistencia médica se ha organizado mediante los siguientes procesos y servicios:*

### **FRONT**

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

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

### **BACK GENÉRICO**

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

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

### **BACK ESPECIALIZADO**

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

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

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

Los **Objetivos estratégicos corporativos** que se impactarán a través de la contratación son:

- De la perspectiva financiera: Garantizar eficiencia en los gastos y costos
- De la perspectiva Clientes y Asegurados: Garantizar la Satisfacción y servicio al cliente y Fidelizar y profundizar los clientes de la compañía.
- De la perspectiva Aliados Estratégicos: Consolidar un sistema integral de gestión de proveedores alineados con la estrategia de la compañía.
- De la perspectiva Procesos Internos, excelencia operacional: Potencializar los procesos de reconocimiento y pago de siniestros y Garantizar la ampliación, integralidad y cobertura del Sistema Integral de Gestión.
- De la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento, Capital de Información: Contar con un sistema de información integrado, seguro, confiable y orientado al cliente

Los **Beneficios** que obtendrá la Compañía con la contratación de este Servicio serán:

- La contratación del Operador Logístico a través de un proceso de Invitación pública permitirá garantizar la transparencia y la libre competencia, el ahorro en la prestación de este tipo de servicio que como fin principal está orientado a brindar solución a las necesidades de los asegurados de forma oportuna y sencilla en los momentos de verdad, a efectuar una asesoría técnica especializada con calidez en el servicio

*facilitando la claridad en la comunicación, a brindar información concreta, veraz y en tiempo real para el usuario y para la compañía.*

- *La integración del servicio de Operación Logística facilitará el desarrollo de estrategias de mejoramiento continuo del servicio y los procesos asistenciales, facilitando la comunicación directa con las instituciones prestadoras de servicios de salud, el direccionamiento de servicios efectivos a la Red de proveedores de aliados estratégicos y el control de los costos asociados a la prestación asistencial por siniestros.*
- *Esta contratación permitirá contar con un proveedor de servicios de asistencia y operación logística idónea que minimice el riesgo reputacional por mala calidad en el servicio que podría implicar para Positiva el no contar con un proveedor experto.*
- *El servicio de Operación Logística facilitará la obtención de ahorros de tipo financiero, en tiempo y en número de quejas y reclamos, mejorando la percepción de servicio al cliente frente a la dinámica de asignaciones para la prestación de este tipo de asistencia, debido a que se utilizarán multicanales para el contacto efectivo de los clientes asegurados, IPSs, aliados estratégicos y demás que intervengan en la atención integral del siniestro.*

#### **DEFINICION DEL ALCANCE DEL SERVICIO A CONTRATAR:**

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

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

*El servicio debe abarcar todos los contactos que se realizarán a través de los números telefónicos que dispone Positiva (líneas 018000, fijas nacionales, locales y numerales de telefonía celular), correo electrónico, sitio web y otros medios virtuales para gestión de solicitudes de asistencia médica y operación logística.*

#### **DESCRIPCION DE LOS MODELOS DE POSITIVA**

A continuación se describen los dos modelos que integran la operación requerida por **Positiva Compañía de Seguros S.A.**:

- ✓ Modelo de atención asistencia médica
- ✓ Modelo de infraestructura y gestión tecnológica

## **1. MODELO DE ATENCIÓN ASISTENCIA MÉDICA**

*El servicio de asistencia médica es el soporte a los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A en los momentos de verdad al sufrir un siniestro cubierto por la compañía. EL CONTRATISTA se compromete a disponer de la infraestructura necesaria para recibir directamente de los operadores o por una transferencia, las llamadas de la línea 018000 (a nivel nacional), líneas fijas, las recibidas del numeral abreviado asignado por los operadores de línea celular, los servicios requeridos mediante página WEB y demás mecanismos de comunicación y contacto definidos para los clientes de la Compañía.*

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

**Los objetivos específicos estarán enfocados en:**

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

**Las características principales del servicio son:**

*El servicio se prestará las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año en cobertura nacional.*

*Las llamadas serán contestadas en forma personalizada, por recurso humano calificado para este servicio, siguiendo las guías de llamadas y los protocolos de atención que acuerden las partes dentro del contrato.*

*Todas las solicitudes requeridas mediante llamadas y otros mecanismos de contacto deberán ser grabados, debidamente archivados y custodiados por EL CONTRATISTA por un término no inferior a dos (2) años. El contratista deberá tener un mecanismo de buscador que permita ubicar en línea las grabaciones de llamadas que tengan un tiempo*

menor a un mes (con los filtros de búsqueda que se definan) y las mayores a un mes, que se requieran para control y gestión de calidad de la operación, deberán ser entregadas en un tiempo no mayor a 24 horas. Las llamadas deberán ser etiquetadas con los datos que se definan previamente.

*El nivel de atención para la operación en las líneas de servicio de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. es de noventa y cinco por ciento (95%) y el nivel de servicio es del noventa por ciento (90%) con un tiempo de respuesta de veinte (20) segundos. Teniendo en cuenta que los requerimientos y solicitudes están asociadas a asistencia médica de urgencia.*

*Para todos los servicios ofrecidos en la asistencia EL CONTRATISTA debe:*

*Contar con herramienta de Georreferencia que permita de forma oportuna, eficiente y segura asesorar y gestionar servicios de asistencia médica pre hospitalaria y de urgencia de acuerdo a al estado de salud, la ubicación y otras características del asegurado siniestrado.*

*Emitir respuesta a los solicitantes dentro de los tiempos establecidos por normatividad legal vigente o los que se gestionen de acuerdo a la concertación directa en los acuerdos de nivel de servicio.*

*Recepcionar y procesar todos los siniestros y solicitudes reportados a las líneas, la Pagina Web y demás mecanismos de comunicación y contacto de asegurados definidos, direccionando al asegurado a la red asistencial establecida, de acuerdo con los parámetros e instrucciones especificados por la compañía, en el Manual de Atención Integral del Siniestro y demás documentos internos que sustentan la gestión a efecto de que se brinde una oportuna y precisa atención del asegurado siniestrado.*

*Garantizar el registro de toda solicitud y gestión dentro de las herramientas informáticas asignadas o concertadas con Positiva con el fin de realizar trazabilidad a cada solicitud.*

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

*Aplicar el nivel de escalamiento definido entre las partes en los acuerdos de niveles de servicios que se concertó una vez establecido el contrato.*

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



Elaborar y entregar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS los informes de indicadores básicos de atención, Informes de Seguimientos de los servicios solicitados, Informes de tipificación, informes de resultados de encuestas de satisfacción. Las partes podrán acordar la presentación de nuevos reportes que permitan análisis y toma de decisiones.

### Especificaciones operativas del servicio

A continuación se describen los procesos básicos, los cuales podrán ser modificados, ampliados o sustituidos de acuerdo con las necesidades de Positiva. De igual forma podrán ser incluidos procesos nuevos en la medida que el servicio así lo requiera o al momento de realizar la puesta en marcha del servicio.

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

### Gestión Logística Especializada en la Atención Integral del Siniestro

#### FASE Atención Pre Hospitalaria

Objetivo	El objetivo de este procedimiento es asegurar la correcta comunicación, asesoría, coordinación y gestión de las solicitudes de asistencia médica requeridos por los asegurados en la fase de atención <b>Pre Hospitalaria</b> de acuerdo a la validación de cobertura.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepcionar todos los avisos de siniestros reportados a la línea de atención de Positiva.</li> <li>Gestiona triage telefónico que defina complejidad y servicios requeridos en la atención pre- hospitalaria</li> <li>Geo-referencia al asegurado a la Red Asistencial de POSITIVA o la red médica habilitada del nivel nacional, de acuerdo a las necesidades medico asistenciales</li> </ul>

	<p><i>parámetros e instrucciones definidos por la compañía, a efecto de que se brinde una oportuna atención del siniestro.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la coordinación de los traslados urgentes.</i></li> <li>• <i>Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la coordinación de la asistencia médica en la empresa, instituciones educativas o demás definidas en las pólizas.</i></li> <li>• <i>Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la coordinación de la Asistencia Domiciliaria (ambulatoria u hospitalaria) y el suministro en arriendo de equipos especiales en casa (nebulizadores, concentradores de oxígeno o bombas de infusión) por parte de las empresas legalmente habilitadas y contratadas por POSITIVA.</i></li> <li>• <i>Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para coordinar los Traslados Aéreos Nacionales, tanto en ambulancia aérea como en vuelos comerciales que sean contratados o concertados por POSITIVA.</i></li> <li>• <i>Hacer contacto posterior a la prestación del servicio médico para determinar la existencia de valoraciones adicionales y aplicar los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la autorización de dichas valoraciones o solicitudes.</i></li> <li>• <i>Realizar el apoyo logístico y seguimiento de los casos, de acuerdo con los procesos y procedimientos de referencia y contra referencia definidos por POSITIVA, hacia otra IPS de la Red, que cumpla las condiciones de asistencia médica requerida garantizando la atención del siniestrado hacia la IPS receptora, y coordinando la ejecución del traslado efectivo desde la IPS origen hasta la IPS que aceptó el paciente.</i></li> <li>• <i>Gestionar las distintas alternativas de solución establecidas por Positiva, a los inconvenientes administrativos entre el asegurado y la IPS, relacionados con el acceso y prestación de los servicios para garantizar su atención.</i></li> <li>• <i>Comunicación permanente con personal de Positiva y con aliados estratégicos vinculados a procesos de auditoría, acompañamiento, seguimiento, conclusión del servicio requerido.</i></li> </ul>
Producto y entregables	<p><i>Se deben generar los siguientes entregables:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Autorizaciones de servicio Anexos 2, 3, 4, 9, 10 de la resolución 3047 2008 y resolución 4331 de 2012.</i></li> <li>• <i>Registros de gestión bitácoras, seguimientos, cierres de servicio, encuestas y demás salidas definidas para comunicación y contacto con los clientes.</i></li> <li>• <i>Informes de gestión y análisis definidos a la firma del contrato</i></li> </ul>
Responsable de los productos	<i>Equipo de trabajo del proveedor</i>

### **FASE Atención Hospitalaria o Servicios Posteriores a la Urgencia**

Objetivo	<i>El objetivo de este procedimiento es asegurar la correcta comunicación, asesoría, coordinación y gestión de las solicitudes de asistencia médica requeridos por los asegurados, IPSs, aliados estratégicos y demás interlocutores en la fase de atención <b>Hospitalaria</b>, de acuerdo a validación de cobertura y demás políticas definidas por la Compañía</i>
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Realizar el apoyo logístico y seguimiento de los casos, de acuerdo con los procesos y procedimientos de referencia y contra referencia definidos por POSITIVA, hacia otra IPS de la Red, que cumpla las condiciones de asistencia médica requerida garantizando la atención del siniestrado hacia la IPS receptora, y coordinando la ejecución del traslado efectivo desde la IPS origen hasta la IPS que aceptó el paciente.</i></li> <li>• <i>Registrar en el Sistema de Información de POSITIVA, los servicios adicionales posteriores a la atención de urgencias. Estas son las solicitudes de servicios no incluidas en la autorización administrativa inicial de urgencias, tales como internación, procedimientos quirúrgicos, material de osteosíntesis, órtesis, de acuerdo con los</i></li> </ul>

	<p><i>parámetros definidos por la compañía.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emitir un reporte en línea de los casos procesados a la auditoría concurrente, de acuerdo a las características de información que señale POSITIVA.</li> <li>• Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para gestión de extensiones hospitalarias en casa - Home Care, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación y autorización a proveedor de asistencia médica, terapéutica,</li> <li>• Coordinación y autorización de materiales medico quirúrgico</li> <li>• Coordinación y autorización de materiales y dispositivos médicos</li> <li>• Hacer contacto posterior a la prestación del servicio médico para determinar la existencia de valoraciones adicionales y aplicar los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para la autorización.</li> <li>• Realizar el apoyo logístico y seguimiento de los casos, de acuerdo con los procesos y procedimientos de referencia y contra referencia definidos por POSITIVA, hacia otra IPS de la Red, que cumpla las condiciones de asistencia médica requerida garantizando la atención del siniestrado hacia la IPS receptora, y coordinando la ejecución del traslado efectivo desde la IPS origen hasta la IPS que aceptó el paciente.</li> <li>• Seguimiento de paciente post-egreso hospitalario, gestionando las distintas alternativas de tratamiento establecido por médico tratante, a través de la red médica de POSITIVA.</li> <li>• Gestionar las distintas alternativas de solución establecidas por Positiva, a los inconvenientes administrativos entre el asegurado y la IPS, relacionados con el acceso y prestación de los servicios para garantizar su atención.</li> <li>• Gestión logística para la reubicación de los pacientes accidentados laboralmente que se encuentran atendidos en las IPS de su plan obligatorio de salud a la RED de Positiva.</li> <li>• Comunicación permanente con personal de Positiva y con aliados estratégicos vinculados a procesos de auditoría, acompañamiento, seguimiento, conclusión del servicio requerido.</li> </ul> </li> </ul>
Producto y entregables	<p>Se deben generar los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones de servicio Anexos 2, 3, 4, 9, 10 de la resolución 3047 2008 y resolución 4331 de 2012.</li> <li>• Registros de gestión bitácoras, seguimientos, cierres de servicio, encuestas y demás salidas definidas para comunicación y contacto con los clientes.</li> <li>• Informes de gestión y análisis</li> </ul>
Responsable de los productos	Equipo de trabajo del proveedor

### **FASE Atención Ambulatoria o de Servicios Electivos**

Objetivo	El objetivo de este procedimiento es asegurar la correcta comunicación, asesoría, coordinación y gestión de las solicitudes de asistencia médica requeridos por los asegurados, IPSs, aliados estratégicos y demás interlocutores en la fase de atención <b>Ambulatoria</b> , de acuerdo a validación de cobertura y políticas definidas por Positiva
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar solicitudes de autorizaciones de servicios ambulatorios radicados por los diferentes canales de radicación habilitados para contacto con el cliente.</li> <li>• Coordinar la cobertura de estadía a los asegurados siniestrados de POSITIVA que se encuentran recibiendo tratamientos ambulatorios en sedes diferentes a su lugar de residencia con la Red de proveedores definidas y concertadas por Positiva.</li> <li>• Coordinar con el proveedor que POSITIVA designe, la entrega de medicamentos en punto de dispensación, residencia o empresa garantizando la trazabilidad y conclusión del servicio</li> <li>• Gestionar la obtención y asignación de citas y/o valoraciones médicas cuando así sea requerido bajo las políticas y procedimientos definidos por la Compañía.</li> <li>• Gestionar autorizaciones y gestión logística de traslados no urgentes y/o</li> </ul>

	<p><i>desplazamientos de asegurados aplicando los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Coordinar la asistencia del trabajador siniestrado al programa de Rehabilitación integral y proveedor(es) asignado por Positiva; identificar los trabajadores siniestrados con procesos de Rehabilitación cumplidos y que deben ser reportados a los procesos de medicina laboral.</i></li> <li>• <i>Hacer Seguimiento a los procesos de atención en salud de los trabajadores siniestrados con indemnización reconocida o discapacidad dictaminada, para tramitar de manera anticipada los controles periódicos, y coordinar la asistencia a la respectiva evaluación, hasta que se emita un concepto definitivo por POSITIVA.</i></li> <li>• <i>Mantener un canal de comunicación directo con el contacto designado en cada IPS de la Red Asistencial de POSITIVA, a fin de gestionar y coordinar la atención de asegurados siniestrados que manifiesten que no los atienden en dicha IPS.</i></li> <li>• <i>Asignar y gestionar valoraciones de medicina laboral que se realizarán en las sedes de POSITIVA o en los proveedores asignados por la compañía y con los criterios definidos en los procedimientos y manual integral del siniestro de la Compañía.</i></li> <li>• <i>Gestionar la atención de las solicitudes de las Empresas y Asegurados en cuanto a sus requerimientos de Análisis de Puestos de Trabajo solicitados por el médico de la EPS para que POSITIVA pueda evaluar la existencia o no de enfermedades laborales-definición de origen bajo las políticas establecidas por la Compañía.</i></li> <li>• <i>Gestionar la atención de las solicitudes de POSITIVA y coordinar con la red de proveedores asistencias requeridas para generar respuesta oportuna a los requerimientos jurídicos tipo tutelas asociados a la atención integral del siniestro.</i></li> <li>• <i>Informar y asesorar a los asegurados los procedimientos a seguir para acceder a sus citas.</i></li> <li>• <i>Seguimiento a los pacientes que están en proceso de Rehabilitación Integral para que POSITIVA efectúe la calificación de origen y de PCL.</i></li> <li>• <i>Realizar conferencias telefónicas requeridas por los proveedores especializados en seguimientos tipo Riesgo Biológico, Esfera Mental y demás que lo requieran cuando se identifica difícil contacto.</i></li> <li>• <i>Realizar seguimiento especial a los casos identificados y asignados en el seguimiento de tutelas que evite la presencia de estos s a los puntos de atención y garantice la asistencia requerida y definida en fallos judiciales.</i></li> <li>• <i>Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para coordinar los traslados especiales no medicalizados que se requiera realizar en el territorio nacional.</i></li> <li>• <i>Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA para coordinar los traslados especiales no medicalizados que se requiera realizar en el territorio nacional para cumplimiento de requerimientos de juntas de calificación de invalidez,</i></li> <li>• <i>Gestión logística para la reubicación de los pacientes accidentados laboralmente que se encuentran atendidos en las IPS de su plan obligatorio de salud a la RED de Positiva.</i></li> <li>• <i>Comunicación permanente con personal de Positiva y con aliados estratégicos vinculados a procesos de auditoría, acompañamiento, seguimiento, conclusión del servicio requerido.</i></li> </ul>
<p><i>Producto y entregables</i></p>	<p><i>Se deben generar los siguientes entregables:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Autorizaciones de servicio Anexos 2, 3, 4, 9, 10 de la resolución 3047 2008 y resolución 4331 de 2012.</i></li> <li>• <i>Autorizaciones planes de tratamiento</i></li> <li>• <i>Registros de gestión bitácoras, seguimientos, cierres de servicio, encuestas y demás salidas definidas para comunicación y contacto con los clientes.</i></li> <li>• <i>Informes de gestión y análisis</i></li> </ul>
<p><i>Responsable de los productos</i></p>	<p><i>Equipo de trabajo del proveedor</i></p>

## Otras asistencias

Objetivo	<i>El objetivo de este procedimiento es asegurar la correcta comunicación, asesoría, coordinación y gestión de las solicitudes de asistencia médica requeridos por los asegurados, posibles clientes, tomadores, IPSs, aliados estratégicos y demás interlocutores en la fase de atención y que requieran <b>coordinación y gestión de otras asistencias</b></i>
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Coordinación y autorización de asistencia jurídica, telefónica, en sitio, y demás que defina en las políticas asociadas a la asistencia</i></li> <li>• <i>Coordinar y dar soporte logístico al programa de Promoción y Prevención de POSITIVA: Polígonos y Zonas Protegidas Empresariales, de acuerdo a las políticas establecidas por la Compañía.</i></li> <li>• <i>Toda aquella que se requiera, relacionada a la venta y comercialización de los productos autorizados a Positiva Compañía de Seguros S.A</i></li> </ul>
Producto y entregables	<p><i>Se deben generar los siguientes entregables:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Notificación asignación de asistencia</i></li> <li>• <i>Registros de gestión bitácoras, seguimientos, cierres de servicio, encuestas y demás salidas definidas para comunicación y contacto con los clientes.</i></li> <li>• <i>Informes de gestión y análisis</i></li> </ul>
Responsable de los productos	<i>Equipo de trabajo del proveedor</i>

## Gestión de procesos

*En caso de que la infraestructura para la ejecución del servicio sea provista por el Contratista, éste será responsable de asegurar la grabación del 100% de las llamadas entrantes y salientes y brindar facilidades para el acceso a la información.*

*El Oferente deberá asegurar el cumplimiento de las siguientes actividades a cargo de los agentes, en el desarrollo de la atención y gestión de contactos:*

- *Actualizar los datos de cada uno de los asegurados atendidos, registrando en las aplicaciones de la Compañía, los contactos con la calidad y exactitud exigida, así como el ingreso completo de las observaciones en el sistema de información de la Compañía o su equivalente.*
- *Tipificar los contactos de acuerdo con la particularidad de cada proceso o servicio.*
- *Contestar y emitir dentro de los plazos establecidos, las diferentes actuaciones a que haya lugar siempre de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por Positiva.*

*Monitoreo en tiempo real de los indicadores operativos asociados al servicio, generando como mínimo alertas ante los siguientes eventos:*

- *Encolamiento de llamadas, desviaciones en el tiempo de conversación, Nivel de Servicio, Nivel de Atención o cualquier ANS acordado previamente con Positiva.*
- *Información de asegurados en línea que permita detectar anomalías ó negligencias en la prestación normal de los servicios por parte de la red asistencial.*

- Reportar a Positiva de forma permanente los hallazgos presentados durante la asistencia de servicios generados para la atención del siniestro.
- El oferente realizará rescates de servicio documentados a los casos que presenten dificultades durante su gestión, con el fin de garantizar la prestación del servicio.
- Realizar encuestas de satisfacción y control de calidad en los niveles de muestreo definidos por Positiva de los servicios de gestión logística ofertados. La metodología de control de calidad será conceptuada con positiva por POSITIVA Compañía de Seguros S.A. recibirá la información correspondiente que certifique el control del proceso
- Elaborar respuesta a las PQR identificadas por su gestión dentro de las 72/horas posteriores a su notificación que incluyan la procedencia de las mismas y acciones establecidas.
- Notificar a POSITIVA Compañía de Seguros S.A, el cambio de rol, ingreso, y egreso de funcionarios con asignación de usuarios de los sistemas de información de POSITIVA de forma inmediata. Manejo de información
- Notificar a POSITIVA Compañía de Seguros S.A cambios importantes que puedan impactar la operación como cambio de modelo, cambios de personal en número mayor a cinco funcionarios al mismo tiempo. ANS definidos.
- Mantener un grupo de trabajo base entrenado en los diferentes procedimientos asignados, que garantice el adecuado funcionamiento de la operación y evite fallas de inoportunidad o no prestación del servicio.

Lo anterior se deberá realizar de acuerdo con la Metodología de comunicación acordada entre las partes.

## **2. MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA**

### **Centro de operaciones**

Infraestructura física (instalaciones propias) con una sede en Bogotá, se deberá informar ubicación geográfica de la central de operación, mecanismos de seguridad (cumplimiento de norma 042)

### **Herramientas de gestión**

- El proveedor podrá utilizar los sistemas de información provistos por POSITIVA S.A. requeridos para la ejecución del objeto contractual.
- Los procedimientos de asistencia médica y operación logística aquí definidos deben implementarse en un sistema de información suministrado por el contratista garantizando el empalme de la información en las herramientas de gestión de Positiva.
- El Sistema de Información suministrado por el contratista podrá interoperar de forma sincrónica y/o asincrónica con los Sistemas de Información provistos por POSITIVA S.A.
- El sistema de información que suministre el contratista debe ser construido por capas, estar soportado en motor de base de datos Oracle, soportado en un servidor de aplicaciones Weblogic o JBOSS y su implementación debe realizarse a través de tecnología JAVA.

- *El proveedor asegurará que los sistemas de información deberán ser construidos por una firma que tenga certificación CMMI nivel 3 como mínimo.*
- *Las ventanas de mantenimiento del Sistema de información suministrado por el proveedor deberán ser debidamente planeadas e informadas por el contratista y aprobadas por POSITIVA S.A. esto con el fin de mitigar el riesgo de indisponibilidad del servicio.*
- *El proveedor deberá disponer de una mesa de ayuda que brinde soporte al Sistema de Información a los usuarios del mismo.*
- *El contratista debe asegurar el soporte y mantenimiento correctivo, evolutivo, preventivo y adaptativo de este Sistema de Información que asegure el adecuado funcionamiento durante la ejecución del contrato.*
- *El contratista debe garantizar la actualización de su producto de acuerdo con el marco legal vigente, para lo anterior el contratista debe suministrar las versiones del software que sean necesarias que aseguren el cumplimiento del marco legal del producto.*
- *El contratista debe realizar todos los mantenimientos correctivos a los defectos del software que afecten la operación del mismo, tanto los reportados por POSITIVA S.A. como los identificados por el fabricante dentro de su proceso de calidad, para lo anterior el proveedor debe suministrar las versiones del software que sean necesarias que aseguren la calidad y consistencia del producto.*
- *El software que soporta el o los sistemas de información provistos por el proveedor deberán ser licenciados por el mismo a favor de Positiva S.A. mediante la modalidad de licencia de uso vitalicia al final del plazo de ejecución del contrato.*

#### **Centro de Atención Telefónica**

- *Gestión de llamadas identificación, origen de la llamada, trasfieren llamadas a otros con el ID de llamada inicial, ingreso, salida, grabación y monitoreo e integración con infraestructura física, capacidad de software y Ha. Para seguimiento automatizado de servicios*
  - *Infraestructura telefónica (grabación, monitoreo y back up de llamadas), arquitectura de software telefónico y de sistemas”.*
- 3) Que dada la cuantía e importancia de la contratación, para la compañía y que se tratará de una invitación pública, por una cuantía superior a 500 SMMLV, se llevó la solicitud para aprobación de contratación al **Comité de Compras y Contratación el día 11 de octubre de 2014**, donde se determinó la importancia de hacer un estudio de mercado, citar a reunión a los posibles proveedores del mercado uno por uno para conocer que hay actualmente en el mercado y de ser necesario efectuar visitas a cada uno para conocer mejor el esquema de funcionamiento.
- 4) Que Positiva Compañía de Seguros S.A., para la selección objetiva del ofrecimiento más favorable, desarrolló el proceso de mercadeo a través de RFI-Request for information publicado en página web y cursó invitación a cotizar – RFQ definiendo los términos de presentación de las ofertas, a cada uno de los proveedores que se inscribieron en Gescont, dentro del proceso de estudio de mercado.

- 5) Que como parte del proceso de Invitación Pública se fijaron los términos de referencia, incluidos allí los criterios de calificación de las ofertas, sobre un total máximo de 1000 puntos, los cuales se describen dentro de los estudios previos. Llevando a cabo el acto de cierre el día XX de XXX de 2014. Para el cual se recibieron en total XXX (X) ofertas de los siguientes oferentes: XXXXXXXXXX identificado con NIT: XXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXX identificado con NIT XXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con NIT: XXXXXXXXXXXXXXX, siendo seleccionado XXXXXXXXXXXXXXX con un puntaje total de **XX,X** de 100 posibles.
- 6) Que el presupuesto inicial que se incluyó en los Estudios Previos se fijó a través de los resultados del estudio de mercado, previo al proceso de invitación pública, según el cual: *“La fijación del valor estimado surge de un estudio de mercado al cual acudieron contratistas que se inscribieron en GESCONT, empresas dedicadas a la Operación Logística de Asistencia Médica, con sus ofertas iniciales, de allí se tomaron como referencia los principales aspectos a tener en cuenta para perfilar los requerimientos en los estudios previos, delimitar la necesidad, fijar un presupuesto y adelantar la invitación pública”*. Se fijó como precio base **HASTA TREINTA Y DOS MIL TRESCIENTOS QUINCE MILLONES NOVECIENTOS DIECIOCHO MIL QUINIENTOS UN PESOS M/CTE (\$32.315.918.501.00), IVA INCLUIDO en los casos que aplique**. Posteriormente tras el proceso de invitación pública y una vez habilitadas y calificadas las ofertas, el oferente que obtuvo la mejor calificación, en su oferta fijó como oferta económica la suma de XXXXXXXX XXXXX MIL XXXXXXXXXXXX MILLONES XXXXXXXX DE PESOS M/CTE (\$XX.XXX.XXX.XXX), lo cual representó un ahorro del XX.XX% para Positiva Compañía de Seguros S.A.
- 7) Que con base en el cumplimiento de requisitos exigidos al **CONTRATISTA** y cumplidos por éste con la presentación de la oferta, se acredita la experiencia, idoneidad, capacidad, especialidad y conocimiento requerido para la ejecución del objeto contractual.
- 8) Que **EL CONTRATISTA** no se encuentra en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.

9) El presente contrato, esta soportado presupuestalmente así:

Recursos de la Vicepresidencia Técnica provenientes de dos fuentes:

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

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO

Realizar los servicios de apoyo logístico especializado en atención telefónica inmediata que permitan coordinar, autorizar y realizar seguimiento a los procesos de atención de



Urgencias, Transporte urgente y no urgente, Hospitalización, Cirugía, Atención médica ambulatoria y rehabilitación, usando para ello la red contratada o aprobada por Positiva, según especificaciones y prioridades definidas por la Compañía, coordinando y garantizando los servicios logísticos adicionales derivados de la prestación asistencial conforme a la oferta de valor y en comunicación permanente con personal de Positiva y con nuestros aliados estratégicos vinculados a procesos de auditoría, acompañamiento, seguimiento y calificación de siniestros.

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

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

Se han fijado como **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** los siguientes:

**Operación:**

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

- Dar cumplimiento a las políticas, procedimientos, instrucciones y directrices de la Compañía, así como las normativas legales vigentes relacionadas al servicio.

### Calidad

- Hacer seguimiento sobre los indicadores de calidad y sus correspondientes planes de mejoramiento continuo.
- Diseñar e implementar planes que aseguren la calidad de los procesos y de la atención.

### Personal

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

### Tecnología

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

### Generales

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

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

### CLÁUSULA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

**EL CONTRATISTA** en cumplimiento del CONTRATO, estará obligado a:

1. Cumplir con el objeto contractual.
2. Desarrollar el servicio de acuerdo con los parámetros indicados en la oferta aprobada por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, garantizando el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.
3. Guardar absoluta confidencialidad del “Know How” de los procesos y directrices de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., que conozca con ocasión de la ejecución del presente CONTRATO.
4. El contratista debe obligarse a **conocer, solicitar y aplicar** las políticas de **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** que le atañen con base en el objeto contractual. La anterior información deberá ser suministrada por POSITIVA

COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A -en cabeza del supervisor del contrato, de la Gerencia de Infraestructura y Tecnología-, al momento de la firma del contrato y suscripción del acta de inicio. Con esto el CONTRATISTA se compromete a mantener la reserva sobre la información y su uso exclusivo solo para el cumplimiento de este contrato, teniendo en cuenta la legislación existente en Colombia respecto a la confidencialidad de la información y protección de datos personales Ley 1266 de 2008 y ley 1581 de 2012.

5. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente CONTRATO, evitando dilaciones.
6. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
7. Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos.
8. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el CONTRATO, en los términos del mismo.
9. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.
10. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
11. Las demás que por ley o CONTRATO le correspondan.
12. El Contratista será responsable, ante las autoridades de los actos u omisiones, en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del CONTRATO, cuando con ellos cause perjuicio a la Entidad o a terceros.

Obligaciones específicas del contratista:

13. El CONTRATISTA se compromete a tener a disposición del desarrollo de este contrato, el suficiente personal que sea necesario para atender y cumplir con los indicadores establecidos en los acuerdos de nivel de servicio: esto implica para el contratista el desarrollo de un proceso permanente de seguimiento a las tendencias de volumen de servicios para garantizar en todo momento los niveles pactados.
14. Disponer de la infraestructura física, administrativa, financiera, y tecnológica que garantice el cumplimiento integral de las obligaciones derivadas del contrato desde el inicio del mismo y la continuidad de todos los procesos durante su ejecución, realizando para el efecto las labores de empalme necesarias para dar cumplimiento al objeto contractual.
15. Establecer mecanismos idóneos para que el personal que se vincule a la ejecución del contrato no se encuentre incurso en conflictos de interés o causales de inhabilidad incompatibilidades. Para el efecto aplicarán en lo pertinente las previsiones sobre conflictos de interés, causales de inhabilidad o incompatibilidad y el Contratista, deberá implementar, entre otros mecanismos, la inclusión de una cláusula en los respectivos contratos de vinculación de personal, en la que el recurso humano declaren expresamente que no se hayan incursos en cualquiera de dichas circunstancias. En caso de verificarse, durante la ejecución del respectivo contrato, la configuración de alguna de dichas causales, el contratista, deberá separar del conocimiento de la respectiva gestión a la persona correspondiente y podrá dar por terminado el contrato, salvo que la persona en que se configuran dichas circunstancias hubiese manifestado oportunamente que podría encontrarse incurso en cualquiera de ellas.

16. El CONTRATISTA se compromete a tener a disposición del desarrollo del contrato una sólida y suficiente red de proveedores, dotada del número necesario de trabajadores, con disponibilidad 24 horas, atención inmediata, idoneidad en el servicio, calidad de servicio, experiencia, herramientas adecuadas y buena presentación. La red debe contar con Ambulancias, médicos, abogados, XXX, XXXX, y en general todos los tipos de proveedores que se requieran para atender el desarrollo de este contrato. La red debe ser amplia y suficiente para atender el volumen de servicios requeridos por POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A y con una ubicación geográfica acorde con el nivel de riesgos de POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A, de tal forma que se garantice el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio que se acuerden en este contrato y la excelencia en la calidad.
17. El CONTRATISTA garantiza que los servicios se prestarán a los clientes de POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A. en el menor tiempo posible y en ningún caso podrá superar los términos acordados para los acuerdos de niveles de servicio.
18. El CONTRATISTA deberá establecer con los proveedores acuerdos de servicio que garanticen el cumplimiento de los indicadores de oportunidad.
19. Poner a disposición del desarrollo de este contrato el personal propio o subcontratado necesario para prestar el servicio objeto de este contrato, en la cantidad y con las calidades que requiere el desarrollo del mismo. El personal que sea destinado al desarrollo de este Contrato debe ser exclusivo para la operación de POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A.
20. Con el fin de preservar la información derivada de la ejecución del contrato se deberá incluir en los contratos del personal vinculado por el contratista, una cláusula en la que dicho personal se obliga de manera expresa a mantener la reserva y confidencialidad de toda la información que administre y/o a la que tenga acceso con ocasión de su contrato, so pena de hacerse acreedor a las sanciones de ley (Uso indebido de la información oficial privilegiada, incumplimiento contractual, entre otras). El contratista deberá presentar esquema de verificación aplicado para garantizar el cumplimiento de esta obligación; así como para prevenir e identificar la ocurrencia de alguna circunstancia que pueda configurar un conflicto de interés, una inhabilidad o un impedimento en el equipo de trabajo.
21. Implementar y controlar el plan de calidad que garantice mensualmente 8 monitoreos por asesor. EL CONTRATISTA asignará los gestores de calidad necesarios para realizar los monitoreos y retroalimentación para el mejoramiento continuo en la calidad del servicio. El número de gestores de calidad podrá cambiar de acuerdo con el número de asesores asignados a la campaña.
22. Diseñar e implementar conjuntamente con POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A un plan de formación específico para los asesores asignados a la operación, que incluya refuerzos y actualizaciones en productos y servicios de POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A. La responsabilidad de este plan de formación será compartida entre las Partes así:
23. El contratista se compromete a la capacitación y entrenamiento del personal nuevo antes de asignarlo al puesto de trabajo
24. POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A establecerá un plan periódico de capacitación y educación continua que deberá ejecutarse en la ciudad de Bogotá en las instalaciones del contratista.

25. Prestar el servicio de formación y calidad, respetando la regla general básica de que por cada treinta (30) asesores debe haber un (1) formador (1) Gestor de calidad
26. Para las fases de gestión de servicio de atención prehospitalaria y hospitalaria contara con un coordinador médico así como para la fase ambulatoria
27. Ofrecer a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A acceso remoto para monitoreo de voz con el fin de evaluar la calidad de la llamada y acceso remoto a los niveles de servicio para verificar la oportunidad en la prestación del servicio.
28. Disponer de tres puestos de trabajo para funcionarios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A
29. Disponer de un sitio exclusivo para el personal de la gestión y operación del servicio, sea este propio del contratista o asignado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para el control y supervisión del proceso, con los encerramientos, controles de acceso y demás requerimientos necesarios para abarcar todos los temas de Seguridad informática.
30. Disponer la asistencia del personal designado a las reuniones o programas de capacitación o entrenamiento previsto por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, durante el tiempo que sea necesario. Dichas reuniones serán convocadas previa planificación entre las partes. EL CONTRATISTA se compromete a cumplir con las labores de seguimiento de los programas de capacitación que se requiera por rotación del personal, sin afectar niveles de servicio y atención y oportunidad en los contactos.
31. Responsabilizarse de prestar el servicio con los más altos estándares de calidad, oportunidad, atención, cortesía, confidencialidad y veracidad.
32. Presentar los reportes que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A requiera sobre este contrato en los términos y condiciones que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A le indique.
33. Informar oportunamente a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A de cualquier hecho que pueda incidir en el desarrollo del contrato.
34. Realizar sus mejores esfuerzos para mantener la conectividad y el correcto desempeño con los aplicativos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y EL CONTRATISTA, cubriendo los costos de mantenimiento y reposición de sus propios equipos, cuando a ello haya lugar.
35. Poner a disposición del desarrollo de este contrato el software y los equipos que sean necesarios, con las especificaciones tecnológicas que se requieran para soportar los aplicativos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y la conectividad con los equipos de la misma. Garantizar que el software sea licenciado y cuente con soporte y actualizaciones.
36. Adaptar los equipos cuando POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A adquiera nuevos aplicativos o realice renovaciones tecnológicas que requieran equipos superiores o con especificaciones diferentes a los inicialmente puestos a disposición del contrato.
37. Pagar oportunamente los salarios y demás prestaciones que legal o contractualmente correspondan, así como los aportes al sistema de seguridad social integral de todo el personal que esté vinculado al desarrollo de este contrato y, en general, cumplir las disposiciones legales de carácter laboral a que está obligado.

38. Velar por el estricto cumplimiento por parte del personal a su cargo de las condiciones de servicio pactadas, en especial la de ceñirse a las guías, protocolos y manuales de operación que hacen parte integral de este contrato. EL CONTRATISTA responderá a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A por todo perjuicio que pueda derivarse de la información errada suministrada a los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, previa validación hecha entre las partes en que se verifique, la situación, la incidencia económica y se compruebe que la responsabilidad proviene DEL CONTRATISTA y hasta un máximo del XX por ciento (XX%) del valor anual del Contrato.
39. Brindar el Soporte indirecto a toda la gestión enmarcada en el contrato y de esta forma prestar todo el soporte a la operación de acuerdo con los volúmenes requeridos para la operación, efectuar la actualización de las bases de datos de afiliados y Red Asistencial de Positiva en los aplicativos que se acuerden entre las partes y que aunque no sean de dedicación exclusiva para el contrato con Positiva, responderán por los aspectos inherentes al mismo, como auditores, capacitadores, ingenieros para respaldo de funcionamiento de sistemas.
40. Cumplir los estándares de servicio a que se compromete en virtud de este contrato y pagar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A las penalizaciones que se generen por dicho incumplimiento. EL CONTRATISTA autoriza expresamente a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para descontar las sumas que se generen por penalizaciones de cualquier valor por la prestación de los servicios objeto de este contrato.
41. Realizar los cambios de personal o de proveedores que el CONTRATISTA haya subcontratado para desarrollar algún o algunos servicios objeto de este contrato, cuando POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A así lo solicite para mejorar el servicio, previo acuerdo entre las partes.
42. Prestar el servicio en forma permanente en los horarios establecidos para las distintas líneas de atención. Se contará con el soporte de al menos un supervisor de la Gerencia Medica, que controle la debida prestación del servicio.
43. Prestar el servicio de formación en los casos que se requiera.
44. Presentar, ejecutar y mantener actualizados el plan de contingencia y de continuidad del negocio, requeridos para garantizar la ejecución del contrato de conformidad con los estándares internacionales sobre la materia.
45. Utilizar durante toda la vigencia del contrato el Sistema de Gestión Documental
46. Contar con un sistema digital de monitoreo de calidad de llamadas, que permita el seguimiento, a la oportunidad y calidad del servicio al usuario ofrecido por el Contratista.
47. Mantener la confidencialidad de la información de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y de sus clientes que conozca en desarrollo de este contrato y abstenerse de utilizarla para fines distintos al objeto del presente contrato.
48. Devolver a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A a la finalización de este contrato por cualquier causa, toda la información, bases de datos, software, elementos, documentos, etc., que hayan sido proporcionados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A o que le pertenezcan a ella, dentro de los ocho (8) días comunes a la ocurrencia de tal hecho y eliminar toda copia que exista.

49. Mantener el personal que ponga a disposición de este contrato debidamente capacitado en los temas acordados por las partes como necesarios para la atención de los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
50. Tener a disposición de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A los soportes que evidencien la capacitación e idoneidad del personal que asigna los servicios de asistencia, para cuando ésta lo requiera.
51. Suministrar capacitación en los temas normativos que nos exige las Superintendencia Financiera en cuanto a cursos regulatorios (Personal Administrativo, Agentes y demás funcionarios que hagan parte de la operación).
52. Atender oportuna y diligentemente los requerimientos o solicitudes de información que le formule POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A en el trámite de atención de quejas y reclamos formulados por los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. En todo caso, las respuestas deberán ser suministradas dentro de los términos acordados en este contrato y estas deberán ser acordes a lo solicitado.
53. Constituir las pólizas a que se obliga mediante este contrato y a renovarlas o modificar el valor asegurado, cuando el desarrollo del contrato así lo determine.
54. Garantizar que el personal que presta los servicios de asistencia, cuenten con protocolos de presentación acorde a los requerimientos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Deben contar con identificación como proveedores autorizados de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
55. Ofrecer programas orientados a la fidelización de los clientes.
56. Atender las medidas que se acuerden entre las partes, previamente y por escrito que hace parte integral de este contrato, de las medidas que adopten para optimizar la prestación de los servicios del contratista.
57. Elaborar y ejecutar los planes de mejoramiento y las acciones correctivas necesarias para subsanar observaciones efectuadas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, de los supervisores del contrato, o los organismos de control, reportando cuando lo requieran estas instancias, los avances alcanzados y el mejoramiento en el cumplimiento de los indicadores de gestión. Dichos planes deberán contar con la aprobación del Supervisor del contrato respectivo.
58. Asistir a todas las reuniones y jornadas de trabajo que programen POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, los supervisores del contrato, a fin de evaluar procesos y procedimientos relacionados con la ejecución del contrato. De toda reunión en la que participe deberá generar la respectiva ayuda de memoria, y cuando así se requiera el acta correspondiente, que contenga la información, conclusiones y compromisos acordados por las partes
59. Velar por la integridad de las bases de datos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. EL CONTRATISTA no podrá hacer copia de las bases de datos sin previa autorización expresa y por escrito de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
60. Permitir que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A realice visitas y auditorías a sus instalaciones, software y equipos destinados al desarrollo del Contrato, a fin de verificar el uso adecuado de las bases de datos, de la información y en general el cabal cumplimiento de este Contrato y de la normatividad vigente en materia de seguridad informática. Estas visitas deberán ser coordinadas entre las partes oportunamente.

61. Garantizar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A que se atenderán los controles que se acuerden entre las partes para el uso adecuado de las líneas telefónicas puestas a disposición de este contrato.
62. Destinar un área dedicada para la operación de los recursos necesarios en la prestación del servicio, la cual deberá contar con los controles físicos y lógicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como la extracción de la información manejada.
63. Impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, o medios de comunicación.
64. Dotar a los equipos con los elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por EL CONTRATISTA. Igualmente, se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio. Garantizar que los equipos de cómputo utilizados no permitan la navegación por internet, (páginas no autorizadas) el envío o recepción de correo electrónico, la mensajería instantánea, ni ningún otro servicio que permita el intercambio de información, a menos que se cuente con un sistema de registro de la información enviada y recibida. Estos registros deberán ser conservados por lo menos un año o en el caso en que la información respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.
65. Cumplir los requerimientos de seguridad establecidos por los entes de control de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, a través las herramientas que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de las circulares, 042, 052, 014, 038, 022, ley de habeas Data la Superintendencia financiera que apliquen a la ejecución del contrato.
66. Cumplir los requerimientos correspondientes a la ley de protección de datos 1581 Del 2012.
67. Ofrecer acceso remoto (desde las instalaciones de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A) a una bitácora donde se puedan ver los casos tramitados y en curso, con la trazabilidad completa de los mismos. Poder descargar el mismo en formato Excel, para filtros necesarios.
68. Todas las grabaciones de cada caso (expediente) deben estar indexadas al mismo, para poder obtenerlas inmediatamente. (Para efectos de facilitar la auditoría de servicio).
69. Realizar cuatro cortes durante el día que le permitan al supervisor monitorear que no hayan quedado casos sin seguimiento, ni cierre efectivo.
70. Generar el reporte de casos pendientes de cierre y tomar las medidas necesarias para finalizar los servicios.
71. EL CONTRATISTA debe ofrecer a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A una mesa de ayuda (Soporte técnico), 7\*24, con el fin de atender y canalizar con los operadores de atención las eventualidades que se llegasen a presentar en las comunicaciones. (Canales de datos y canales telefónicos).
72. Recepcionar todos los Siniestros Reportados a la Línea de atención de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
73. Geo-referenciar al asegurado a la Red Asistencial de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, de acuerdo a los parámetros e instrucciones definidos por la compañía, a efecto de que se brinde una oportuna atención del siniestro.



74. Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para la coordinación de los traslados urgentes.
75. Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para la coordinación de la asistencia médica en la empresa, instituciones educativas.
76. Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para la coordinación de la Asistencia Domiciliaria (ambulatoria u hospitalaria) y el suministro en arriendo de equipos especiales en casa (nebulizadores, concentradores de oxígeno o bombas de infusión) por parte de las empresas legalmente habilitadas y contratadas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
77. Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para coordinar los Traslados Aéreos Nacionales, tanto en ambulancia aérea como en vuelos comerciales que sean contratados o concertados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
78. Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para coordinar los traslados especiales no medicalizados que se requiera realizar en el territorio nacional.
79. Coordinar la cobertura de estadía a los asegurados siniestrados de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A que se encuentran recibiendo tratamientos ambulatorios en sedes diferentes a su lugar de residencia con la Red de proveedores definidas y concertadas por Positiva.
80. Emitir un reporte en línea de los casos procesados a la auditoría concurrente, de acuerdo a las características de información que señale POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
81. Hacer contacto posterior a la prestación del servicio médico para determinar la existencia de valoraciones adicionales y aplicar los procesos y procedimientos definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A para la autorización de dichas valoraciones adicionales.
82. Realizar el apoyo logístico y seguimiento de los casos, de acuerdo con los procesos y procedimientos de referencia y contra referencia definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, hacia otra IPS de la Red, que cumpla las condiciones de asistencia médica requerida garantizando la atención del siniestrado hacia la IPS receptora, y coordinando la ejecución del traslado efectivo desde la IPS origen hasta la IPS que aceptó el paciente.
83. Registrar en el Sistema de Información de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, los servicios adicionales posteriores a la atención de urgencias. Estas son las solicitudes de servicios no incluidas en la autorización administrativa inicial de urgencias, de acuerdo con los parámetros definidos por la compañía.
84. Coordinar con el proveedor que POSITIVA designe, la entrega de medicamentos en casa o empresa.
85. Gestionar las distintas alternativas de solución establecidas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, a los inconvenientes administrativos entre el asegurado y la IPS, relacionados con el acceso y prestación de los servicios para garantizar su atención.

86. Gestionar las distintas alternativas de solución establecidas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, para atender y solucionar las inconformidades e inconvenientes presentados durante el proceso de atención al siniestrado.
87. Gestionar la obtención de una cita para la segunda opinión médica si es requerido por el asegurado, con la red de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
88. Seguimiento de paciente post-egreso hospitalario, gestionando las distintas alternativas de tratamiento establecido por médico tratante, a través de la red médica de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
89. Informar a la empresa y posibles beneficiarios el procedimiento a seguir, definido por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, ante la identificación de un siniestro mortal. De igual forma realizar seguimiento al caso hasta cuando se emita un concepto sobre la pensión de sobrevivientes por parte de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
90. Coordinar la asistencia del trabajador al Plan de Rehabilitación asignado por Positiva; identificar los trabajadores siniestrados con procesos de Rehabilitación cumplidos y que deben ser reportados a los procesos de medicina laboral.
91. Informar al asegurado y empresa el procedimiento a seguir en caso de Indemnización, una vez POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A identifique los casos pertinentes.
92. Hacer Seguimiento a los procesos de atención en salud de los trabajadores siniestrados con indemnización reconocida o discapacidad dictaminada, para tramitar de manera anticipada los controles periódicos, y coordinar la asistencia a la respectiva evaluación, hasta que se emita un concepto definitivo por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
93. Coordinar y dar soporte logístico al programa de Promoción y Prevención de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A: Polígonos y Zonas Protegidas Empresariales.
94. Mantener un canal de comunicación directo con el contacto designado en cada IPS de la Red Asistencial de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, a fin de gestionar y coordinar la atención de asegurados siniestrados que manifiesten que no los atienden en dicha IPS.
95. Asignar las citas de medicina laboral que se realizarán en las sedes de POSITIVA, en el Sistema de Información definido.
96. Gestionar la atención de las solicitudes de las Empresas y Asegurados en cuanto a sus requerimientos de Análisis de Puestos de Trabajo solicitados por el médico de la EPS para que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A pueda evaluar la existencia o no de enfermedades profesionales.
97. Gestionar la atención de las solicitudes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y coordinar con la red de proveedores la respuesta oportuna a las tutelas.
98. Informar a los pacientes los procedimientos a seguir para acceder a sus citas.
99. Gestión logística para la reubicación de los pacientes accidentados laboralmente que se encuentran atendidos en las IPS de su plan obligatorio de salud a la RED de Positiva.
100. Seguimiento a los pacientes que están en proceso de Rehabilitación para que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A efectúe la calificación de origen y de PCL.
101. Realizar, de acuerdo con la oferta presentada a la compañía, la gestión logística y coordinación de la prestación de las asistencias que POSITIVA COMPAÑÍA DE

- SEGUROS S.A defina en sus pólizas de vida grupo y/o accidentes personales, pólizas de salud.
102. Consecución de FURAT cuando no ha sido reportado en los tiempos establecidos
  103. Ingresar casos captados durante su gestión al programa de riesgo biológico.
  104. Realizar conferencias telefónicas requeridas por el proveedor o en seguimiento de riesgo biológico cuando se identifica difícil contacto
  105. Realizar seguimiento especial a los casos identificados y asignados en el seguimiento de tutelas que evite la presencia de estos s a los puntos de atención.
  106. Reportar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A de forma permanente los hallazgos presentados durante la asistencia de servicios generados para la atención del siniestro.
  107. El oferente realizará rescates de servicio documentados a los casos que presenten dificultades durante su gestión, con el fin de garantizar la prestación del servicio.
  108. Realizar encuestas de satisfacción y control de calidad en los niveles de muestreo definidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A de los servicios de gestión logística ofertados. La metodología de control de calidad será conceptuada con positiva por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. recibirá la información correspondiente que certifique el control del proceso.
  109. Elaborar respuesta a las PQR identificadas por su gestión dentro de las 72/horas posteriores a su notificación que incluyan la procedencia de las mismas y acciones establecidas.
  110. Notificar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, el cambio de rol, ingreso, y egreso de funcionarios con asignación de usuarios de los sistemas de información de POSITIVA de forma inmediata. Manejo de información.
  111. El proveedor debe asegurar el desempeño y tiempo de respuesta adecuado del Sistema de información para las necesidades del proceso, la disponibilidad debe ser del 99,8% en la modalidad 7 x 24. El incumplimiento por debajo de este porcentaje acarreará una penalización mínima del 3% del valor total de la factura del periodo y de 3% adicional por cada punto porcentual por debajo de 99%.

<b>Tipo de caso</b>	<b>Atención de incidentes</b>	
	<b>Tiempo máximo de Diagnóstico y Plan de Acción</b>	<b>Solución</b>
<b>Indisponibilidad</b> <i>Significa que el sistema de información de misión crítica dejó de funcionar en su totalidad.</i>	<b>30 Minutos</b>	<i>Tiempo estimado según plan de acción.</i>
<b>Crítico</b> <i>Se produce cuando una funcionalidad principal se encuentra seriamente afectada o se experimenta una degradación importante en el rendimiento.</i>	<b>2 Horas</b>	<i>Tiempo estimado según plan de acción.</i>
<b>Estándar</b> <i>Supone la pérdida parcial no fundamental de la funcionalidad del software, implica un problema en el rendimiento del sistema o una falla que afecta a algunos usuarios, pero no a todos.</i>	<b>2 Horas</b>	<i>Tiempo estimado según plan de acción.</i>
<b>Bajo</b> <i>Hace referencia a cuestiones de utilización generales, se refiere a una consulta relacionada</i>	<b>3 Horas</b>	<i>Tiempo estimado según plan de acción.</i>

<i>con un problema técnico de rutina.</i>		
---	--	--

112. Notificar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A cambios importantes que puedan impactar la operación como cambio de modelo, cambios de personal en número mayor a cinco funcionarios en la misma semana ANS definidos.
113. Mantener un grupo de trabajo base entrenado en los diferentes procedimientos asignados, que garantice el adecuado funcionamiento de la operación y evite fallas de inoportunidad o no prestación del servicio
114. El oferente debe contar con un modelo de operaciones escalonado que garantice el modelo de atención y políticas corporativas establecidas por Positiva para sus clientes, que incluya segmento de clientes, actividades críticas por tipo de servicios, seguimiento, monitoreo, cierre efectivo, evaluación del servicio frente a la solicitud realizada por los asegurados, tomadores, aliados estratégicos y funcionarios de la compañía.
115. Contar con una herramienta de Georreferencia que permita de forma oportuna, eficiente y segura asesorar y gestionar servicios de asistencia médica pre hospitalaria, de urgencia y ambulatoria de acuerdo al estado de salud, la ubicación y otras características del asegurado siniestrado, de acuerdo con la política establecida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de direccionamiento y priorización de red, debiendo generar la respectiva marcación para la georreferenciación.
116. Emitir respuesta a los solicitantes dentro de los tiempos establecidos por normatividad legal vigente, o de acuerdo a la concertación directa en los acuerdos de nivel de servicio.
117. Informar a la empresa a la cual pertenece el trabajador siniestrado y familiares el estado del afiliado durante los procesos de atención en salud.
118. Capturar en la herramienta definida todos los siniestros y solicitudes reportados a las líneas 01800 (a nivel nacional), líneas fijas en Bogotá, las recibidas de los numerales abreviados asignados por los operadores de línea celular, puntos de atención y registrar la trazabilidad de la asistencia brindada hasta la finalización de la atención del asegurado siniestrado.
119. Garantizar en general (línea atención, web, correos, llamadas, etc.) el registro de toda solicitud y gestión dentro de las herramientas informáticas asignadas o concertadas con Positiva con el fin de realizar trazabilidad a cada solicitud.
120. Coordinar tareas de seguimiento y gestión para lo cual, el contratista deberá tener presente la normativa legal vigente en materia de atención en salud y respectiva reserva de la información, los plazos establecidos y los demás procedimientos y normativas internas de Positiva, entre otros. Velando por la correcta utilización de la información suministrada por la Compañía.
121. Familiarizarse rápidamente con la red asistencial de Positiva, de acuerdo a su capacidad de atención (oportunidad), servicios y cobertura en cada municipio, con el fin de garantizar el mejor direccionamiento de los afiliados que tomarán servicios médicos o sus relacionados teniendo en cuenta los segmentos de cliente definidos por Positiva.
122. Elaborar y entregar a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS los informes de indicadores básicos de atención, Informes de Seguimientos de los servicios

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

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

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

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

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

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



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de llamadas tipificadas por cada servicio</li> </ul>
Responsable de los productos	Equipo de trabajo del proveedor

124. Garantizar que la prestación del servicio podrá ser gestionada y diferenciada mediante líneas de atención para clientes exclusivos o por la segmentación de Clientes definida por Positiva, para los cuales será responsabilidad del operador logístico la atención inmediata de solicitudes, reclamos y consultas de los asegurados que requieran servicios de acuerdo a las políticas establecidas por Positiva Compañía de Seguros S.A. El contratista seleccionado deberá atender y gestionar correcta y oportunamente los contactos de los asegurados de Positiva a través de las líneas telefónicas y demás mecanismos de contacto y comunicación establecidos.
125. El contratista utilizará los sistemas de información provistos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. requeridos para la ejecución del objeto contractual.
126. El contratista deberá para los procedimientos de asistencia médica y operación logística, gestionarlos en un sistema de información que debe ser suministrado por el contratista.
127. Disponer de una mesa de ayuda que brinde soporte al Sistema de Información a los usuarios del mismo.
128. Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) (ANEXO 9)+para la gestión de incidentes del Sistema de Información.
129. Asegurar el desempeño y tiempo de respuesta adecuado del Sistema de información para las necesidades del proceso, la disponibilidad debe ser del 99,8% **en la modalidad 7 x 24**. El incumplimiento por debajo de este porcentaje acarreará una penalización mínima del 3% del valor total de la factura del periodo y de 3% adicional por cada punto porcentual por debajo de 99%.
130. Asegurar el soporte y mantenimiento **correctivo, evolutivo, preventivo y adaptativo** de este Sistema de Información que asegure el adecuado funcionamiento durante la ejecución del contrato.
131. Garantizar la actualización de su producto de acuerdo con el marco legal vigente, suministrando las versiones del software que sean necesarias.
132. Realizar todos los mantenimientos correctivos a los defectos del software que afecten la operación del mismo, tanto los reportados por POSITIVA S.A. como los identificados por el fabricante dentro de su proceso de calidad, para lo anterior el proveedor debe suministrar las versiones del software que sean necesarias que aseguren la calidad y consistencia del producto.
133. El software que soporta el o los sistemas de información provistos por el proveedor deberán ser licenciados por el mismo a favor de Positiva S.A. mediante la modalidad de licencia de uso vitalicia al final del plazo de ejecución del contrato.
134. El sistema de información utilizado por el operador logístico en todo caso debe permitir la Integración con los sistemas de información de Positiva, con la claridad de que la aceptación del contrato implica la autorización para la integración de los sistemas de información y que los desarrollos a la medida que se efectúen serán entregados a

- Positiva una vez finalice el contrato, con el fin de mejorar su esquema de servicio para la población atendida y hacer integral la herramienta POSITIVA CUIDA.
135. Actualizar los datos de cada uno de los asegurados atendidos, registrando en las aplicaciones de la Compañía, los contactos con la calidad y exactitud exigida, así como el ingreso completo de las observaciones en el sistema de información de la Compañía o su equivalente.
  136. Tipificar los contactos de acuerdo con la particularidad de cada proceso o servicio.
  137. Contestar y emitir dentro de los plazos establecidos, las diferentes actuaciones a que haya lugar siempre de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por Positiva.
  138. Elaborar respuesta a las PQR identificadas por su gestión dentro de las 72/horas posteriores a su notificación que incluyan la procedencia de las mismas y acciones establecidas.
  139. Notificar a POSITIVA Compañía de Seguros S.A, el cambio de rol, ingreso, y egreso de funcionarios con asignación de usuarios de los sistemas de información de POSITIVA de forma inmediata. Manejo de información
  140. Notificar a POSITIVA Compañía de Seguros S.A cambios importantes que puedan impactar la operación como cambio de modelo, cambios de personal en número mayor a cinco funcionarios al mismo tiempo. ANS definidos.
  141. Mantener un grupo de trabajo base entrenado en los diferentes procedimientos asignados, que garantice el adecuado funcionamiento de la operación y evite fallas de inoportunidad o no prestación del servicio.
  142. Desarrollar la planeación de un plan de pruebas mensual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados.
  143. Desarrollar la planeación de un plan de pruebas mensual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados, teniendo presentes todos los factores previstos por Positiva para Planes de Seguridad de la información y planes de contingencia y continuidad.

No.	FACTORES A TENER EN CUENTA EL PLANES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD
1	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI).</b> EL CONTRATISTA se compromete a consultar, entender y cumplir con todos los requerimientos, estándares y políticas establecidas por EL CONTRATANTE en su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el cual tiene un alcance de doce (12) políticas, las cuales se anexan al presente documento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Política de Adquisición Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de información</li> <li>· Política de Administración de Riesgo de TI</li> <li>· Política de Control de Acceso de TI</li> <li>· Política de Cumplimiento de los Requisitos Legales en TI</li> <li>· Política de Gestión de Activos de Información</li> <li>· Política de Gestión de Continuidad del Negocio en TI</li> <li>· Política de Gestión de Comunicaciones y Operaciones</li> <li>· Política de Gestión de Incidentes de TI</li> <li>· Política de Organización de Seguridad de la Información</li> <li>· Política de Seguridad Física y Ambiental</li> <li>· Política de Seguridad de la Información</li> <li>· Política de Seguridad de la Información Frente al Recurso Humano</li> </ul>

2	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.</b> En caso de que prácticas y procedimientos adicionales de seguridad de la información sean requeridos para el cumplimiento de nuevas leyes locales o normas corporativas, el proveedor deberá hacer todos los cambios que sean necesarios para cumplir con estos requerimientos.</p>
3	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.</b> El proveedor deberá cumplir con lo estipulado en los requerimientos de seguridad para terceros que ha establecido EL CONTRATANTE (ver <b>ANEXO 6 - 11 - CONTROLES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE POSITIVA ACLARATORIOS COMO PARTE DE LAS POLÍTICAS GENERALES ESTABLECIDAS EN LA CONTRATACIÓN CON TERCEROS</b> y que tienen que ver con el cumplimiento de las doce (12) políticas del SGSI.</p>
4	<p><b>RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO.</b> El proveedor deberá establecer soluciones de contingencia para mantener la operación de la plataforma tecnológica objeto de la contratación, ante cualquier eventualidad que se presente; la solución deberá estar protegida mediante técnicas de replicación entre un Centro de Procesamiento Principal (CPP) y un Centro de Procesamiento Alterno (CPA); deberá existir un respaldo de la red de Data Centers y la conectividad deberá ser redundante. Los Centros de Procesamiento deberán ser mínimo TIER 3.</p>
5	<p><b>RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO.</b> El DATACENTER PRINCIPAL y ALTERNO del Proveedor deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Permitir la implementación de las soluciones de TI (tecnología de la información) ofrecidas, sobre plataformas y tecnologías de alta disponibilidad y desempeño;</li> <li>b) Deberá contar con oficiales de seguridad informática que cumplan con las funciones inherentes a su cargo y certificados por el proveedor;</li> <li>c) Deberá incluir un servicio de firewall implementado sobre una plataforma segura;</li> <li>d) Niveles de disponibilidad soportados por diseños a la medida y consecuentes con lo solicitado por POSITIVA;</li> <li>e) Redundancia y alta disponibilidad en la red de comunicaciones;</li> <li>f) Óptimas condiciones eléctricas, físicas, ambientales, de seguridad lógica, para los equipos donde será instalada la solución que usarán los clientes de POSITIVA;</li> <li>g) Deberá contar con políticas de backup integradas para los servicios contratados, asegurando un primer nivel de continuidad de negocio;</li> <li>h) Escalabilidad en ancho de banda hacia Internet o en enlaces privados que sean necesarios para la operación;</li> <li>i) Arquitectura distribuida, con Data Center de contingencia, lo que garantiza la máxima disponibilidad y respaldo;</li> <li>j) Se deberá permitir el acceso de personal de POSITIVA en forma periódica, con el propósito de realizar auditoría y aseguramiento de calidad de los servicios contratados;</li> <li>k) El proveedor deberá garantizar las operaciones de administración y mantenimiento periódico sobre la infraestructura en el Data Center;</li> <li>l) Disponer de recursos de almacenamiento ilimitado por demanda para alojar los datos de la plataforma de TI (cuando así se requiera);</li> <li>m) Realizar copias de respaldo de la información objeto de la presente contratación;</li> <li>n) Acceder de manera segura y controlada a la data almacenada con mecanismos de seguridad lógica que garantizan la integridad y confidencialidad de la información;</li> <li>o) Copias de respaldo en línea hacia el Data Center alternativo que disponga el cliente, con el propósito de asegurar que la información estará disponible 100% del tiempo;</li> <li>p) El proveedor deberá garantizar a POSITIVA la adecuada separación de los servicios de cada cliente que administre en su infraestructura, a partir del uso de contenedores de red, así como también deberá existir una segregación de los tipos de servicio por clientes y un aislamiento total de cada cliente de entidades externas;</li> <li>q) La información que viaje entre el Data Center del PROVEEDOR y POSITIVA, debe obedecer a altos protocolos de cifrado.</li> </ul>

**RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO.** EL CONTRATISTA deberá contar con planes detallados de contingencia para responderle al CONTRATANTE de manera oportuna y eficiente frente a fallas e interrupciones y especialmente debe contar con planes de contingencia frente a eventos imprevistos relacionados entre otros, con logística, fluido eléctrico, software, hardware, telecomunicaciones, desastres naturales en predios, incendio, terrorismo, actos malintencionados y que entre otros, afecten tanto la ejecución óptima de los Servicios contratados por el CONTRATANTE como el normal desarrollo del objeto social del CONTRATANTE. Como consecuencia de lo anterior, EL CONTRATISTA declara expresamente que tiene definido, implementado, probado y mantendrá durante la vigencia del presente contrato, procesos para administrar la continuidad del negocio y procesos de seguridad de la información, incluyendo elementos tales como la prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, capacidad necesaria para retornar a su operación normal y centros alternos de atención y prestación del servicio, en el evento en que ellos se desarrollen en las instalaciones del CONTRATISTA, salvo que se presenten eventos imprevisibles e irresistibles que impidan materialmente actuar o desarrollar los planes de contingencia o los planes que garanticen la continuidad del negocio. Así mismo se obliga a:

6 a) Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los Servicios prestados al CONTRATANTE.

b) Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas mensual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados.

c) Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del contrato del CONTRATANTE en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio del CONTRATANTE, tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que EL CONTRATANTE requiera respecto a la estrategia global de continuidad del negocio del CONTRATISTA.

d) Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados al CONTRATANTE.

e) Informar al CONTRATANTE de las limitaciones que tiene con respecto a los Servicios prestados al CONTRATANTE; con la debida antelación requerida de parte de éste, cuando sea necesario activar el Plan de Continuidad con respecto a los servicios prestados, la información de personas contacto, nuevas ubicaciones físicas o lógicas de los servicios, autorizaciones necesarias y nombre de la persona responsable de la continuidad de su negocio, a la cual EL CONTRATANTE debe notificar de la activación, limitaciones y otras informaciones relativas a la activación del Plan de Continuidad del Negocio por parte del CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA garantiza la disponibilidad y continuidad de los Servicios objeto de este contrato y declara que en caso de presentarse situaciones de contingencia que le sean imputables, cuenta con los planes necesarios para garantizar la no interrupción de las labores contratadas.

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

<b>CONTROLES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE POSITIVA ACLARATORIOS COMO PARTE DE LAS POLÍTICAS GENERALES ESTABLECIDAS EN LA CONTRATACIÓN CON TERCEROS</b>		
<b>VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		
<b>Gerencia de Infraestructura de TI - Seguridad de TI</b>		
<b>(Abril de 2014)</b>		
<b>POLÍTICA / ESTÁNDAR DEFINIDO POR POSITIVA</b>	<b>CONTROLES A EVALUAR</b>	<b>MECANISMO DE CONTROL ENTREGABLE POR EL TERCERO</b>
Política de Seguridad de la Información	Adopción de la política de seguridad de la Información, observación y cumplimiento teniendo en cuenta las regulaciones de Ley, por ejemplo: Ley 1581 y circular 042 de la SFC	Documento de socialización de la Política de Seguridad del tercero, a sus empleados
Política de Organización de la Seguridad de la Información	Aplicación de responsabilidades de seguridad de la información.	Nombramiento de los responsables de la Seguridad de la Información dentro de la empresa, esta relación puede ir dentro de la Política de Seguridad de la Información

Información		Información indicando la existencia de una persona con rol de Oficial de Seguridad
	Proceso de autorización para instalaciones de procesamiento de información.	Formalización de la creación de usuarios y el control de acceso a recursos informáticos por medio de un Directorio Activo dentro de la organización del tercero. Lo anterior para personal que trabaje en las instalaciones de POSITIVA o se conecte a nuestra red a través de una conexión remota.
	Convenios de confidencialidad.	Acuerdos o cláusulas de confidencialidad dentro de los contratos con los empleados del tercero, donde se especifique la confidencialidad de la información del propio tercero y del contratante donde esté en "misión " el empleado
	Revisión independiente de la seguridad de la información.	El tercero debe contar con resultados entregables de auditorías independientes de Seguridad de la información, por parte de firmas calificadas.
	Acceso físico a oficinas, centros de cómputo, sitios de almacenamiento de información y otros sitios donde se encuentren recursos tecnológicos de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.	Documentos de procedimiento para autorizar a los empleados el acceso a las áreas de procesamiento de datos y a los recursos de información
	Acceso lógico a bases de datos, sistemas de información o cualquier otro almacenamiento de datos actuales o históricos de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.	
	Acceso para el soporte de hardware o software o a las funcionalidades de bajo nivel de las aplicaciones o sistemas.	Documento específico de reglamentación de los procedimientos de copia de respaldo y resguardo de los registros de auditoría de los sistemas informáticos de la empresa por parte de sus empleados
	Los asociados o participantes en el contrato o convenio pueden solicitar acceso a fin de intercambiar información, acceder los sistemas de información o compartir bases de datos.	Documento procedimental con los mecanismos para compartir información con otros terceros al servicio del Contratante y que tengan que ver con la labor contratada por POSITIVA
	Controlar y evaluar al personal de contrato temporal y que pueden aumentar las debilidades de la seguridad de la información, como: - Personal de mantenimiento y soporte de hardware y software. - Los servicios de soporte contratados externamente (Outsourcing), como limpieza, cafetería, vigilancia y otros con acceso a las áreas donde se administren recursos tecnológicos. - Los estudiantes en práctica. - Los consultores.	Documento procedimental con los mecanismos para identificar al personal que ejecuta el servicio, forma y autorización de ingreso a áreas de procesamiento de información, controles para personal rotativo y trabajadores por turnos
Identificar qué medidas de control se necesitan para administrar el acceso de terceras partes a los recursos tecnológicos y de procesamiento de información de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Todos los contratos con terceras partes deben reflejar todos los requisitos de seguridad de la información y controles internos que requiera el acceso de sus funcionarios.	Formalización del acuerdo de confidencialidad para el manejo de información sensible y de negocio de POSITIVA, donde se establezca la forma en que se hará la devolución total de los activos de información puestos por POSITIVA junto con los procedimientos y métodos de procesamiento que el tercero desarrolle en virtud de lo contratado	
Estándar de acuerdos de Nivel de Servicio	Acuerdo de nivel de servicio	Documento firmado entre las partes que especifique: *Servicios críticos que incluye la contratación *Usuarios y clientes de los servicios. *Elementos de soporte necesarios para prestar el

		<p>servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Aceptación de controles mínimos de seguridad.</li> <li>*Expectativas de negocio respecto del rendimiento y la disponibilidad del servicio.</li> <li>*Horario operativo para los servicios.</li> <li>*Nivel de riesgo de negocio que no debe alcanzar el Acuerdo de Nivel de Servicio.</li> <li>*Procedimientos de escalamiento.</li> <li>*Tiempos de respuesta.</li> <li>*Informes de gestión y control</li> </ul>
<p>Estándar de Contratación con terceros</p>		<p>Documento firmado entre las partes que especifique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Confidencialidad y propiedad de la información</li> <li>*Restricciones sobre el software empleado (si aplica)</li> <li>*Normas de seguridad informática y físicas a ser aplicadas</li> <li>*Identificación de personal que depende del contratista</li> <li>*Procedimiento y controles para la entrega de la información manejada y la destrucción de la misma</li> <li>*Planes de contingencia y continuidad del servicio</li> </ul>
<p>Estándar de requerimientos de seguridad con terceros</p>	<p>Controles acordados a partir del análisis de riesgo.</p>	<p>Documento firmado entre las partes que especifique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Controles y mecanismos de protección física.</li> <li>*Norma de control de accesos, que incluya un proceso de autorización y asignación de privilegios a usuarios.</li> <li>*Acuerdos sobre informes, notificación e investigación de incidentes y fallos de seguridad informáticos, así como de violaciones de los requisitos establecidos en el acuerdo.</li> <li>*Derecho a auditar las responsabilidades definidas en el acuerdo, a que las mismas las realice un tercero y enumeración de los derechos establecidos para los auditores.</li> <li>*El nivel de servicio objetivo y niveles de servicio inaceptables</li> </ul> <p>Con respecto al acceso remoto a los sistemas de información de POSITIVA, se deben tener en cuenta los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Procedimientos restrictivos de administración de usuarios para asegurarse que los nuevos usuarios y los que se deshabiliten, se realizan lo antes posible.</li> <li>b) Una seguridad física adecuada para las instalaciones, salas de servidores y estaciones de trabajo que requieran conexión remota con POSITIVA Compañía de Seguros S.A.</li> <li>c) Restricciones de copia y difusión de información y uso de acuerdos de confidencialidad.</li> <li>d) Políticas de control de acceso, que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las distintas razones, requerimientos y beneficios que hagan necesario el acceso del tercero.</li> <li>• Métodos de acceso permitidos, así como el control y uso de identificadores únicos como usuarios y contraseñas.</li> <li>• Requerimiento de mantener disponible una lista de personas autorizadas a utilizar los servicios y cuáles son sus privilegios y derechos a este respecto.</li> <li>• Todo acceso no autorizado explícitamente está prohibido.</li> <li>• Proceso de revocación de derechos de acceso o de</li> </ul> </li> </ol>

		interrupción de conexiones entre sistemas.
Política de Seguridad Física y Ambiental	“Todo acceso de los funcionarios, terceros (proveedores o contratistas) y afiliados que por razones inherentes a su vínculo con POSITIVA Compañía de Seguros S.A. requieran utilizar las instalaciones y los sistemas de información, debe ser debidamente autorizado y monitoreado.”	Registros de creación de usuarios en mecanismos como Directorio Activo o LDAP del tercero, con los perfiles y grupos de seguridad asociados a los usuarios que acceden remotamente a POSITIVA.  Monitoreo mediante registros de seguridad del Directorio activo que indique Usuario, fecha y hora del Ingreso, nombre de máquina y/o dirección IP desde donde se produjo el acceso a recursos de información.  Mecanismos de conservación y respaldo de los registros de auditoría de seguridad del directorio activo del tercero.
	“Todos los empleados y terceros (contratistas, proveedores) que tengan acceso a las áreas de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. donde se procesa información, son responsables por el buen funcionamiento y estado de los sistemas de información e instalaciones.”	Control de acceso a las instalaciones del tercero por medio de registros biométricos, automáticos o manuales, y/o de grabación en video, de las instalaciones de trabajo donde está ubicado el personal que accede remotamente a POSITIVA.  Mecanismos de conservación y respaldo de los registros biométricos, automáticos o manuales y de los registros de video
	“Los empleados y terceros (proveedores y contratistas) que mantienen una relación contractual con POSITIVA Compañía de Seguros S.A., sólo podrán acceder las áreas de la Compañía que procesan, almacenan o transmiten información cuando sea requerido. Este acceso debe ser planeado, autorizado y supervisado.	Documentos o correos electrónicos que evidencien la solicitud y aprobación de acceso a áreas restringidas o de manejo de información confidencial de POSITIVA.  Mecanismos de conservación y respaldo de los registros de solicitud y aprobación de la autorización de acceso a áreas seguras.
	• No se permite el ingreso de dispositivos de almacenamiento sin autorización y supervisión”	Software o hardware de control de instalación y acceso de dispositivos removibles de almacenamiento, donde se evidencia la regla de control establecida para los funcionarios que manejan información sensible.  Evidencias documentadas de la efectividad del control a dispositivos de almacenamiento removibles en las máquinas.
	“Si existe incumplimiento de las políticas y estándares, en el caso de terceros (insourcing, outsourcing y proveedores) se aplicarán las cláusulas existentes en los contratos y dada la gravedad de los hechos se iniciarán las acciones respectivas, ante los entes de Control pertinentes (Superintendencia Financiera de Colombia).”	Documento de acuerdo de confidencialidad y niveles de servicio, donde se especifique los mecanismos de sanción contractual ante la evidencia de incumplimiento del tercero de las normas de seguridad de la información establecidas por el contratante
Estándar de Seguridad de los Equipos	Los equipos que sean propiedad o estén bajo custodia de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. deben contar con la protección y seguridad apropiada para reducir los riesgos provenientes de amenazas físicas, ambientales y humanas.	Los mecanismos que el tercero debe adoptar en las estaciones de trabajo que disponga para el servicio contratado deberán contar con el licenciamiento total de software, garantía y soporte vigente, así como una mesa de ayuda técnica que permita garantizar la menor indisponibilidad en la prestación de servicio ante fallas de Hardware y Software operativo. En cualquier caso, todo equipo de cómputo deberá cumplir con una línea base segura de software solicitado por POSITIVA antes de su ingreso a la red de la compañía.
	Todas las áreas e instalaciones de POSITIVA Compañía de Seguros S.A., que	Los mecanismos que el tercero debe adoptar en las estaciones de trabajo que disponga para el servicio

	<p>contengan o realicen procesamiento de información deben contar con controles adecuados para evitar el acceso físico no autorizado, el daño o interferencia a la información de la organización.”</p>	<p>contratado deberán contar con acceso seguro por medio de validación de usuarios y claves frente a un directorio activo, garantizar manejo de sesión única en la red, contar con cifrado de medios de almacenamiento y procedimientos estándar de borrado y destrucción de medios de almacenamiento, así como mantener y respaldar registros de auditoría del sistema operativo (Seguridad, aplicación, sistema)</p>
	<p>“Se debe contar con un adecuado soporte técnico, respaldado por contratos con garantía de provisión o sustitución temporal del equipo, o de uno o varios de sus componentes en caso de falla, daño o hurto.”</p>	<p>El tercero deberá contar con un grupo de soporte técnico (Mesa de ayuda de primer nivel) para garantizar el mantenimiento y respaldo de sus equipos de cómputo, así como garantía de provisión o sustitución temporal del equipo con el fabricante o proveedor necesario, para minimizar la indisponibilidad de servicio ante fallas de hardware y/o software operativo.</p>
	<p>“Los equipos y los medios de información o almacenamiento que se encuentran fuera de las instalaciones de POSITIVA Compañía de Seguros S.A no se deberían dejar solos en sitios públicos...”</p>	<p>El tercero deberá contar con áreas seguras de acceso restringido, donde se realicen los procesos de información contratados. El acceso será autorizado acorde a las condiciones precedentes en este documento y con las exigencias de registro y respaldo de los registros de entrada y salida de los operarios.</p>
	<p>Se deben determinar los controles apropiados con base en los riesgos evaluados para el trabajo desde casa o desde sitios externos a POSITIVA Compañía de Seguros, para controlar el acceso a las redes o información.</p>	<p>En lo pertinente el tercero garantizará que el servicio será prestado desde el centro de operaciones contratado y/o desde las instalaciones autorizadas por el contratante, en caso de requerir acceso desde instalaciones no pactadas por canales de comunicación diferentes al establecido, se deberá solicitar la autorización previa del contratante quien evaluará los riesgos asociados y determinará su viabilidad</p>
<p>Estándar para el control de Acceso Físico</p>	<p>El ingreso a las áreas de POSITIVA Compañía de Seguros S.A., debe ser aprobado por un funcionario de la Compañía, quien será el responsable del visitante mientras permanezca en las instalaciones de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.</p> <p>Todos los visitantes, sin excepción alguna deben identificarse y registrarse en el área de recepción de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.</p> <p>Todo el personal de terceros contratados para ejecutar o realizar tareas dentro de las instalaciones, recintos u oficinas de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. deben ser identificadas como visitantes y deben cumplir con los controles de acceso físico e identificación establecidos.</p> <p>Todo visitante debe portar una identificación visible, con su respectiva tarjeta de aproximación que le permitirá dirigirse únicamente al piso donde está ubicada la persona que va a visitar, y una ficha que debe ser firmada por el funcionario quien recibió la visita y será entregada en la recepción al momento de la salida de las instalaciones de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. previo reclamo de su documento que dejo al ingresar.</p> <p>Los visitantes que se encuentren sin</p>	<p>El acceso a áreas de procesamiento de datos o de manejo de información confidencial del Contratante, requeridos por el tercero, será autorizado y supervisado por POSITIVA Se deberá evidenciar el procedimiento de solicitud, autorización y supervisión mediante documentos o actas de seguimiento firmadas por las partes y/o correos electrónicos cruzados entre tercero y contratante solicitando y autorizando el ingreso.</p>



	<p>acompañamiento ó cualquiera que no lleve identificación visible, deben ser evacuados de dichas áreas y reportar al área de seguridad.</p> <p>Es responsabilidad de los funcionarios visitados, verificar que los dispositivos que los visitantes porten con ellos a POSITIVA Compañía de Seguros S.A., no lleven información de la Entidad.</p> <p>Se debe restringir el acceso a las áreas sensibles por parte del personal, de los proveedores o de mantenimiento, solo a los casos en que sea requerido y autorizado. Aun con acceso autorizado, se debe registrar el acceso y se deben controlar sus actividades por parte del funcionario visitado (especialmente en zonas de datos sensibles).</p> <p>Se deben cumplir las políticas y estándares en referencia a la salida y entrada física de soportes de información.</p> <p>El acceso físico a áreas restringidas debe ser controlado. Visitantes y personal de servicio que no esté autorizado a entrar regularmente, deben ir acompañados por la persona responsable de su visita. El personal con autorización a entrar en las áreas restringidas debe ser informado por el administrador del área de los riesgos de seguridad implícitos.</p>	
<p>Estándar de instalación y desinstalación de software y hardware</p>	<p>Los funcionarios responsables de la Infraestructura tecnológica del tercero (eléctrica, computacional y de comunicaciones), deben realizar la revisión de los diferentes equipos, dispositivos y recursos para efectos de detectar averías, defectos o alteraciones, y de tal forma garantizar su protección y su adecuado funcionamiento.”</p> <p>La instalación de elementos de hardware y de software será autorizada solo por personal autorizado del área de Infraestructura del tercero manteniendo una línea base de configuración.</p> <p>Se deben dejar explícitas las frecuencias de revisión y el formato de reportes que garanticen el cumplimiento de este estándar por parte de funcionarios y terceros.</p>	<p>El tercero deberá contar con un grupo de soporte técnico (Mesa de ayuda de primer nivel) para garantizar el mantenimiento y respaldo de equipos de cómputo, así como garantía de provisión o sustitución temporal del equipo con el fabricante o proveedor para minimizar la indisponibilidad del servicio ante fallas de hardware y/o software operativo.</p> <p>Además, deberá contar con la documentación de seguimiento en el soporte y mantenimiento de su infraestructura, que podrá ser exigible por POSITIVA o por quien ejerza auditoría sobre POSITIVA.</p> <p>El tercero deberá evidenciar el uso de herramientas de software o hardware que restrinjan la instalación de software y hardware no autorizado en las máquinas de cómputo destinadas a la prestación del servicio. Sólo la mesa de ayuda de primer nivel del tercero podrá instalar hardware o software debidamente licenciado y autorizado.</p> <p>El tercero deberá llevar un control documentado de la línea base de configuración e instalación de los equipos de cómputo dispuestos para la prestación del servicio contratado. Esta documentación podrá ser exigida por POSITIVA o por quien ejerza auditoría sobre POSITIVA.</p> <p>Se estipulará en el acta de acuerdo de nivel de servicio la periodicidad de las auditorías independientes en seguridad de la información que deberá mantener documentadas el tercero y que podrán ser exigidas por POSITIVA o por quien ejerza auditoría sobre POSITIVA.</p>

Política de Cumplimiento de requisitos legales en TI	Observación y cumplimiento con regulaciones de ley de orden nacional, tales como la Ley 1581 y la Circular 042 de la SFC	Se estipulará en el acta de acuerdo de nivel de servicio la periodicidad de las auditorías independientes en seguridad de la información, donde se evidencie cumplimiento de las regulaciones exigibles al Contratante, y que el tercero deberá mantener documentadas; esta documentación podrá ser exigida por POSITIVA o por quien ejerza auditoría sobre POSITIVA
Estándar de Contratación con terceros	Confidencialidad y propiedad de la información	
	Restricciones sobre el software empleado	
	Normas de seguridad informática y físicas a ser aplicadas	
	Identificación de personal que depende del contratista	
	Procedimiento y controles para la entrega de la información manejada y la destrucción de la misma	
Estándar de Requisitos legales y normativos	Planes de contingencia y continuidad del servicio	
	Observación y cumplimiento con regulaciones de ley de orden nacional, tales como la Ley 1581 y la Circular 042 de la SFC	
Política de Gestión de Activos de Información	En cuanto aplique, cumplimiento de los listados normativos que por disposiciones regulatorias está obligada a cumplir POSITIVA. Los listados son mantenidos y actualizados por la Oficina Asesora Jurídica de POSITIVA	El usuario funcional del contratante entregará al tercero el inventario de activos de información donde se relacione la categorización de información pública, interna o confidencial de los registros, y se firmará el compromiso de confidencialidad, salvaguarda y devolución de la información entregada, y de los procesos y procedimientos que desarrolle el tercero con la información, en función del servicio contratado.
	El tercero deberá propender por la protección de los Activos de Información inventariados a su cargo, catalogados en:  - Hardware. - Software. - Procesos y procedimientos. - Personas. - Información. - Intangibles  La clasificación de la información en POSITIVA S.A. está dada por: "Toda la información de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. es clasificada en los siguientes niveles: interna, pública y confidencial."	
Estándar de Etiquetado de Información	Los terceros prestadores de servicios, por medio de la relación contractual y de los acuerdos de confidencialidad pactados, se deben hacer responsables del manejo adecuado de activos confidenciales otorgados en custodia por POSITIVA, en razón al servicio contratado	
Política de Adquisición, desarrollo y mantenimiento de Sistemas.	REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN • Garantizar los principios de seguridad y calidad de la información. SEGURIDAD EN LAS APLICACIONES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN • Análisis y especificaciones de los requerimientos de seguridad • Validación de datos de entrada • Controles de procesamiento interno • Integridad de los mensajes • Validación de los datos de salida CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS	El tercero deberá desarrollar sistemas para el contratante bajo un esquema de desarrollo seguro de software, en el que se tengan en cuenta modelos ya probados de control de vulnerabilidades de software, como el proyecto OWASP (Open Web Application Security Project), y que se aplican en cada una de las fases de desarrollo del proyecto (cuando aplique)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cifrado de la información</li> <li>• Firma Digital</li> <li>• Administración de claves</li> </ul> <b>SEGURIDAD DE LOS ARCHIVOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de software operativo</li> <li>• Control de acceso a código fuente del programa</li> </ul> <b>SEGURIDAD EN LOS PROCESOS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de control de cambios en Tecnologías de Información</li> <li>• Revisión técnica de las aplicaciones después de los cambios en el Sistema Operativo</li> </ul> <b>Restricciones en los cambios a los paquetes de software</b> <b>FUGA DE INFORMACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe prevenir la probabilidad de que se produzca fuga de información que pueda generar riesgos legales, en la reputación, las operaciones y normal funcionamiento de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.</li> </ul> <b>DESARROLLO DE SOFTWARE CONTRATADO EXTERNAMENTE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con todos los controles expresados en la política definida por POSITIVA</li> </ul> <b>GESTIÓN DE VULNERABILIDADES TÉCNICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de vulnerabilidades técnicas que apliquen según el contrato</li> </ul>	
Estándar de control de versiones de Software	En virtud de contratos de prestación de servicios, todos los prestadores deben acogerse al cumplimiento integral de este estándar como buena práctica de trabajo	El tercero deberá seguir una metodología documentada de control de versiones del sistema, enmarcada en ambientes de trabajo como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) o similares
Estándar de control de cambios en SI	En virtud de contratos de prestación de servicios, todos los prestadores deben acogerse al cumplimiento integral de este estándar como buena práctica de trabajo <b>Creación del comité de control de cambios, dentro del cual debe haber integrantes técnicos de parte del tercero</b>	El tercero documentará junto con el usuario funcional del contratante, la conformación del comité de control de cambios de software y los procedimientos y documentación requerida para su ejecución, así como la forma de actuación en cambios de emergencia
Estándar de enmascaramiento de datos	Indica la necesidad de generar cambios en los campos considerados confidenciales, en la información extraída de las bases de datos Misionales, y que sería entregada a funcionarios y terceros para efectos de desarrollo y pruebas de sistemas de información. Esta norma es de cumplimiento estricto de parte de POSITIVA frente a los terceros, en razón a la vigilancia de la norma 042 de la SFC y de la Ley 1581 de 2012.	Las bases de datos entregadas para entornos de desarrollo y pruebas deberán entregarse al tercero con registros enmascarados o transformados de manera que mantengan información coherente con respecto a la real pero que no permita identificar clientes o empleados del contratante
Estándar de Ejecución de Proyectos	Indica las pautas a seguir en la formulación y seguimiento de proyectos por parte de POSITIVA hacia los terceros proveedores de servicio. Allí se dictan las fases claras del proyecto y los entregables de cada una.	El tercero deberá seguir una metodología documentada de control de las fases del proyecto, enmarcada en ambientes de trabajo como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT), Project server o similares
Estándar de gestión de configuración	El objetivo de la gestión de la configuración es mantener la integridad de los productos que se obtienen a lo largo del desarrollo de los sistemas de información, garantizando que los cambios son controlados y que todos los participantes en el desarrollo de sistemas	El tercero deberá documentar e informar sobre la línea base de configuración de los sistemas de cómputo en la que funciona adecuadamente la aplicación desarrollada, y los cambios que requiera esa línea base junto con los cambios aprobados de la aplicación. Esto documentado en ambientes de

	o aplicaciones disponen de la versión adecuada de los productos que manejan.	gestión como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT)
Estándar de Gestión de Vulnerabilidades Técnicas	Realizar al menos dos (2) veces por año una prueba de vulnerabilidad y penetración a los equipos, dispositivos y medios de comunicación y entregar los informes que requiera POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. o Entes de Control	El tercero deberá tener a disposición del contratante los informes ejecutivos comparativos del control de vulnerabilidades tanto de la infraestructura en que presta servicios al contratante, como de los aplicativos que desarrolle y entregue al contratante como parte del servicio contratado. Los anteriores informes deberán ser elaborados por firmas de seguridad técnica externas especializadas.
	Es responsabilidad de los terceros en la remediación de las brechas encontradas dentro de los sistemas de información desarrollados por estos, por medio de la relación contractual en los acuerdos de nivel de servicios	
Estándar de implantación y aceptación de sistemas	Realización de todas las actividades necesarias para el paso a producción para la entrega y aceptación de cualquier sistema para POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Se define un plan de implantación y se especifica el equipo que lo va a llevar a cabo en POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A	Documentar en sistemas de control como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) la fase de implantación de los aplicativos desarrollados junto con las actas de aceptación del sistema por parte del usuario funcional designado por el contratante
Estándar de Migración de Datos	Los aspectos a tener en cuenta en la Migración de Datos, como controles de gestión y operacionales de seguridad son: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de seguridad</li> <li>- Protección física y ambiental</li> <li>- Controles en producción</li> <li>- Planes de contingencia.</li> <li>- Sistemas de control de hardware</li> <li>- Controles de mantenimiento de software</li> <li>- Integridad de datos/ controles de validación</li> <li>- Reporte de incidentes</li> <li>- Cifrado de datos</li> </ul>	Documentar en sistemas de control como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) los procesos de migración de datos de los aplicativos desarrollados junto con las actas de aceptación del sistema por parte del usuario funcional designado por el contratante
Estándar de seguridad de los sistemas de Información	Los requisitos a considerar son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismos de seguridad que proporcionan los sistemas.</li> <li>• Confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, establecido por el departamento o área que operará el sistema con la ayuda de la Gerencia informática.</li> <li>• Tipo de datos a proteger.</li> <li>• Datos de carácter personal.</li> <li>• Datos relacionados con la actividad de la organización, clientes, bancaria, personal que desde el punto de vista del negocio puedan afectar a la imagen del grupo o a la relación con los clientes.</li> <li>• Flujos de información internos y externos.</li> <li>• Protocolos de redes usados</li> <li>• Arquitectura de autenticación</li> <li>• Necesidad de usar criptografía en las aplicaciones</li> <li>• Segregación de entornos</li> <li>• Registros de auditoría</li> <li>• Gestión de los catálogos de contenidos (publicación, lista de los contenidos y transacciones disponibles a cada tipo de usuario etc.)</li> <li>• Políticas de seguridad de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.</li> </ul>	Documentar en sistemas de control como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) los requerimientos de seguridad exigidos por el estándar de seguridad definido por el contratante, de los aplicativos desarrollados junto con las actas de aceptación del sistema por parte del usuario funcional designado por el contratante

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de cumplir los estándares del sector y los procesos de certificación.</li> <li>• Planes de contingencia y de disponibilidad</li> </ul> <p>Durante la fase de requisitos se debe realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El inventario de los componentes implicados y requeridos, tanto para las diferentes fases del ciclo de vida de desarrollo del sistema o aplicación como lo que se requiere para garantizar la seguridad global de la aplicación y su entorno durante cada fase del ciclo de vida.</li> <li>• Componentes de la arquitectura</li> <li>• Componentes de hardware</li> <li>• Lenguajes de programación</li> <li>• Entorno de desarrollo</li> <li>• Entorno de producción</li> <li>• Herramientas de depuración</li> <li>• La descripción del tipo de información manejada, y la posible normativa legal que le aplique:</li> <li>• Modelo de datos (requisito general de Ingeniería del Software)</li> <li>• Asociado a lo anterior: clasificación de la información</li> <li>• Requisitos legales y regulatorios aplicables</li> <li>• Descripción de la parte operativa del servicio (tipología de usuarios, segregación de funciones, canales de acceso etc.)</li> </ul>	
<p>Política de Gestión de Comunicaciones y Operaciones</p>	<p>Se determina la necesidad de monitorear la capacidad de los proveedores de servicio, acordando las auditorías requeridas. Se deben establecer acuerdos de servicio, requerimientos de gestión y niveles de seguridad de la información, asegurándose de verificar que se implementen todas estas medidas</p>	<p>El tercero deberá documentar en sistemas de control de monitoreo de servicios, sobre la gestión y el rendimiento de los canales de comunicaciones que tenga implementados como parte de la prestación del servicio para el contratante, así como los planes de contingencia para los mismos, a fin de garantizar la prestación continua del servicio contratado.</p>
<p>Estándar de Administración de entrega de servicios a terceros</p>	<p>Las compañías que actúen como terceros tienen la responsabilidad de asegurar que todo su personal que acceda a activos de información de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. conozca sus responsabilidades, además todo personal de terceros debe firmar un acuerdo de confidencialidad. Este establecerá claramente a qué activos de información puede acceder y que mecanismos de seguridad tienen que cumplir.</p> <p>La prestación de servicios por terceros debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los acuerdos sobre disposiciones de seguridad.</li> <li>• Definiciones del servicio.</li> <li>• Aspectos de la gestión del mismo.</li> </ul> <p>Debe haber un contrato legal para asegurar que los terceros adoptan los controles relevantes de seguridad de la información descritos en el manual de políticas de seguridad de la información de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A</p> <p>El contrato es un documento legalmente vinculante que desde la perspectiva de seguridad tiene que incluir:</p>	<p>Acuerdos o cláusulas de confidencialidad dentro de los contratos con los empleados, donde se especifique la confidencialidad de la información del propio tercero y del contratante donde esté en "misión " el empleado, así como cada uno de los aspectos definidos por los estándares requeridos por POSITIVA.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adhesión y referencia a las norma de seguridad de la información.</li> <li>• Las medidas de seguridad.</li> <li>• Acuerdos de no divulgación.</li> <li>• Acuerdos financieros relacionados con el servicio.</li> <li>• Procedimientos de gestión en caso de interrupción o fallo en el servicio.</li> <li>• Derecho de la unidad de revisar el proceso y los dispositivos de seguridad.</li> <li>• Relaciones del tercero con subcontratas y otros participantes.</li> <li>• Límites de responsabilidad de terceros.</li> <li>• Procedimientos de rescisión que incluyan devolución de activos.</li> </ul>	
Estándar de control de cambios en sistemas de información	<p>En virtud de contratos de prestación de servicios, todos los prestadores deben acogerse al cumplimiento integral de este estándar como buena práctica de trabajo</p> <p>Creación del <b>comité de control de cambios</b>, dentro del cual debe haber integrantes técnicos de parte del tercero</p>	El tercero deberá documentar junto con el usuario funcional del contratante, la conformación del comité de control de cambios de software y los procedimientos y documentación requerida para su ejecución, así como la forma de actuación en cambios de emergencia que sean solicitados
Estándar para controles de red	<p>Garantizar el cumplimiento de los objetivos de seguridad, en razón a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control del acceso</li> <li>• Autenticación</li> <li>• No-repudio</li> <li>• Confidencialidad de los datos</li> <li>• Seguridad del flujo de comunicación</li> <li>• Integridad de los datos</li> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Privacidad</li> </ul>	El tercero deberá documentar en sistemas de control de monitoreo de servicios, sobre la gestión y el rendimiento de los canales de comunicaciones que tenga implementados como parte de la prestación del servicio para el contratante, así como los planes de contingencia para los mismos, a fin de garantizar la prestación continua del servicio contratado.
Estándar de control de versiones de Software	En virtud de contratos de prestación de servicios, todos los prestadores deben acogerse al cumplimiento integral de este estándar como buena práctica de trabajo	El tercero deberá seguir una metodología documentada de control de versiones del sistema, enmarcada en ambientes de trabajo como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) o similares
Estándar de gestión de configuración	El objetivo de la gestión de la configuración es mantener la integridad de los productos que se obtienen a lo largo del desarrollo de los sistemas de información, garantizando que los cambios son controlados y que todos los participantes en el desarrollo de sistemas o aplicaciones disponen de la versión adecuada de los productos que manejan.	El tercero deberá documentar e informar sobre la línea base de configuración de los sistemas de cómputo en la que funciona adecuadamente la aplicación desarrollada, y los cambios que requiera esa línea base junto con los cambios aprobados de la aplicación. Esto documentado en ambientes de gestión como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT)
Estándar de implantación y aceptación de sistemas	Realización de todas las actividades necesarias para el paso a producción para la entrega y aceptación de cualquier sistema para POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Se define un plan de implantación y se especifica el equipo que lo va a llevar a cabo en POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.	Documentar en sistemas de control como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) la fase de implantación de los aplicativos desarrollados junto con las actas de aceptación del sistema por parte del usuario funcional designado por el contratante
Estándar para el Manejo de Medios de la Información e Intercambio de Información	<p>Dentro de la documentación se debe tener en cuenta la clasificación dada a la información y los responsables de su manejo. Los criterios a tener en cuenta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables de la información</li> <li>• Uso de la información</li> <li>• Identificación de la información</li> <li>• Valor de la información</li> <li>• Edad de la información</li> </ul>	Documentar bajo sistemas como TFS (Team Foundation Server de MICROSOFT) acerca de los procedimientos para respaldar, copiar, borrar, distribuir y/o destruir los medios de almacenamiento que contengan información del contratante y que se ha generado como parte de la prestación del servicio contratado.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de daño</li> <li>• Nivel de protección</li> <li>• Nivel de responsabilidad</li> </ul>	
Estándar para la Protección contra software malicioso y códigos móviles.	Control de acceso a internet a funcionarios y terceros, para que se garantice una navegación “limpia”, sin acceso a sitios maliciosos o que contengan software atacante, por medio de un filtrado web fuerte.	El tercero deberá mantener documentado dentro de su línea base de sistemas operativos cliente y servidor, la versión actualizada de su software antivirus, antimalware y filtro de contenidos web, requeridos de forma obligatoria para garantizar un entorno seguro para la prestación del servicio contratado
Política de Control de Acceso de TI	<p>Se hace referencia al acceso físico de los usuarios internos y externos a los activos de los sistemas de información cuando se autoriza acceso a las áreas donde se procese información o funcionen sistemas de información con datos sensibles, restringidos o confidenciales, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas de transmisión de información de casa matriz o en regionales.</li> <li>• Áreas de tesorería o de manejo de información especial (depósitos judiciales).</li> <li>• Áreas de almacenamiento de información magnética o documental.</li> <li>• Áreas de comunicaciones.</li> <li>• Áreas de administración de control de acceso, Internet y correo electrónico.</li> <li>• Las edificaciones de las diferentes sedes o regionales donde se encuentra ubicado cualquier tipo de activo (hardware, software, información, personas, procesos, entre otros) que hacen parte de los sistemas de información.</li> <li>• Los centros de cómputo donde se encuentran ubicados cualquiera de los activos de información de los sistemas de información.</li> <li>• Las salas de cómputo, oficinas, kioscos y cualquier Infraestructura de TI física que sea un lugar donde se encuentra ubicado cualquier tipo de activo de los sistemas de información.</li> </ul>	<p>El tercero deberá mantener registro del acceso de sus funcionarios a las áreas de procesamiento de información del servicio contratado. Los registros deberán ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Registros de auditoria de los sistemas operativos</li> <li>*Registros de acceso en bitácoras físicas o electrónicas de los empleados del tercero a las áreas donde se presta el servicio al contratante</li> <li>*Registros de video de la actividad en las áreas donde se presta el servicio al contratante.</li> <li>*Registros de grabación de llamadas en Call Center y servicios automáticos de audio respuesta.</li> </ul>
Estándar de control de Acceso Lógico	<p>Normas para la nomenclatura de creación de usuarios y las condiciones de asignación y restablecimiento de claves de acceso en POSITIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El nombre de Usuario de Red es el número de Cédula.</li> <li>• El nombre de Usuario de Correo se usa el Nombre y Apellido en caso de ser Homónimos se usa el segundo apellido.</li> <li>• Tamaño mínimo de la clave: seis (6) caracteres.</li> <li>• Compuesta por: combinación que incluya números, letras (mayúsculas y minúsculas) y símbolos o caracteres especiales (\$, %, &amp;, *).</li> <li>• La contraseña inicial emitida a un nuevo Usuario sólo es válida para la primera sesión. En ese momento, el Usuario debe escoger otra contraseña.</li> <li>• Vigencia máxima: cada sesenta (60) días como máximo, el sistema solicitará el cambio de clave, la contraseña no debe ser igual a</li> </ul>	<p>El tercero deberá tener documentado un procedimiento de la forma de creación de usuarios y la generación de claves de acceso fuertes de sus empleados a los sistemas donde se preste el servicio contratado, así como la duración y procedimientos de cambio de estas claves. Deberá tener también documentación de los roles y perfiles de acceso al sistema dedicado al servicio contratado</p>

	<p>las últimas tres contraseñas utilizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloqueo por intentos: después de cinco (5) intentos fallidos, la cuenta se bloquea y el usuario debe alertar al Administrador del Sistema, si se trata de acceso remoto vía modem por discado, la sesión debe ser inmediatamente desconectada.</li> <li>• Las contraseñas predefinidas que traen los equipos</li> </ul> <p>Definir los roles y tipos de usuarios sugeridos para el acceso a los sistemas de información, junto con una descripción de la función que ejerce cada uno</p>	
<p>Política de Gestión del Riesgo en TI</p>	<p>Los terceros prestadores de servicios deben garantizar la continuidad de prestación del mismo presentando su Plan de gestión de Riesgos. La gestión del riesgo debe ser realizada en los activos Inventariados asociados al proceso del servicio. Mediante la gestión de riesgo de tecnologías de la información sobre el recurso humano, es importante considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El nivel de acceso y privilegios que tienen los usuarios de los sistemas de información, en lo que concierne a redes y sus aplicaciones, y a la parte física donde se encuentran ubicados los dispositivos que hacen parte de estos sistemas de información.</li> <li>• La responsabilidad de los usuarios sobre cada uno de los activos que le han sido asignados y que hacen parte de los sistemas de información.</li> <li>• La capacitación y formación educativa mínima requerida para acceder y manipular información.</li> <li>• El nivel técnico del personal de la Vicepresidencia de TIC's que maneja la Infraestructura de TI de los sistemas de información de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.</li> </ul>	<p>El tercero deberá documentar y presentar como requisito en la prestación del servicio contratado, su PLAN DE CONTINGENCIAS Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO</p>
<p>Política de Seguridad de la Información Frente al Recurso Humano</p>	<p>Las responsabilidades de los funcionarios y terceros en cumplimiento del manejo de los activos de la información son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar conforme a esta política contenida en el documento Política de Seguridad de la Información.</li> <li>• Proteger los activos de información de acceso no autorizado evitando su modificación o destrucción, de acuerdo con los aspectos descritos en la Política de Control de Acceso de TI.</li> <li>• Informar los incidentes de seguridad de la información de acuerdo a la Política de gestión de incidentes de SI, cuando los incidentes pueden comprometer los activos de información de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.</li> </ul> <p>Los términos de la vinculación de los empleados del tercero, deben establecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo funcionario o tercero que de acuerdo al cargo que ejerza, acceda a un activo de</li> </ul>	<p>Acuerdos de servicio pactados en el acta de inicio o en el clausulado contractual, donde se especifican los conductos y contactos de gestión de requerimientos y solicitud de permisos por parte del tercero hacia POSITIVA.</p> <p>El tercero deberá tener sistemas de control de instalación de software, y control de hardware de almacenamiento extraíble, de manera que solo su mesa de ayuda pueda instalar software o hardware autorizado.</p> <p>El tercero deberá documentar el control de licenciamiento de software adquirido para la prestación del servicio contratado.</p> <p>El tercero deberá documentar el reporte y control de incidentes de seguridad sobre su plataforma operativa y de comunicaciones dedicada al servicio contratado.</p> <p>El tercero deberá tener mecanismos de control de</p>



	<p>información firmará una cláusula de confidencialidad (Ver documento Política de Organización de Seguridad de la Información).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. le informará al funcionario la responsabilidad de clasificar la información a la cual acceda en el ejercicio de sus funciones de conformidad a la Política de Gestión de Activos de Información (Ver documento Política de Gestión de Activos de Información).</li> <li>• Responsabilidad para el manejo de la información personal de los candidatos.</li> <li>• Responsabilidades que se extienden fuera del área física o del horario laboral de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.</li> </ul>	<p>pérdida de información, que bloqueen intentos de fuga de datos sensibles y avisen a un administrador o funcionario encargado de seguridad que pueda tomar acciones correctivas.</p>
<p>Política de Gestión de Incidentes de TI</p>	<p>Todos los funcionarios, terceros y personas en general, deben ser capacitados en los procedimientos de gestión de incidentes de tal manera que puedan prevenir, identificar clasificar, reportar y atender los eventos y vulnerabilidades observados.</p> <p>Es obligación de cada funcionario interno o externo reportar las violaciones a las políticas de seguridad informática y a la Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información que sean detectadas o cualquier incidente que se produzca sobre cualquier recurso informático que pueda parecer sospechoso.</p>	<p>El tercero deberá documentar el reporte y control de incidentes de seguridad sobre su plataforma operativa y de comunicaciones dedicada al servicio contratado.</p>
<p>Estándar de Gestión de Incidentes</p>	<p>Todo el personal interno y externo de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. debe estar en capacidad de identificar y notificar las señales de un potencial incidente. Las señales que permiten identificar la ocurrencia de un incidente se clasifican en dos categorías; indicadores y precursores:</p> <p>Precursor: Es una señal de que el incidente podría ocurrir en el futuro. Indicadores: Es una señal que nos indica que un incidente ocurrió o está ocurriendo.”</p> <p>El inicio del incidente de seguridad de la información, se da cuando se detecta o se reportan a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alertas electrónicas</li> <li>• reportes mediante llamadas telefónicas,</li> <li>• correo electrónico,</li> <li>• A través de software o aplicativos para la gestión de incidentes</li> </ul>	<p>El tercero deberá documentar el reporte y control de incidentes de seguridad sobre su plataforma operativa y de comunicaciones dedicada al servicio contratado.</p>
<p>Política de Gestión de Continuidad del Negocio en TI</p>	<p>Contar con un guion de actividades específicas para garantizar la prestación del servicio ante eventos de falla o desastre en los sistemas de información, y el proceso de vuelta a la normalidad una vez se haya superado los sucesos catastróficos.</p>	<p>El tercero deberá documentar y presentar como requisito en la prestación del servicio contratado, su PLAN DE CONTINGENCIAS Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO</p>

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

**CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DE POSITIVA**

**POSITIVA**, en cumplimiento del CONTRATO, estará obligada a:

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

- Solicitar por escrito cualquier cambio o adición que se desee efectuar en los servicios.
- Mantener las licencias correspondientes a los aplicativos instalados en los equipos del CONTRATISTA a disposición de este Contrato.
- Atender las medidas que se acuerden entre las partes, previamente y por escrito que hace parte integral de este contrato, de las medidas que adopten para optimizar la prestación de los servicios del contratista
- Guardar la confidencialidad de la información del CONTRATISTA, que previamente las partes acuerden expresamente como información reservada y confidencial.
- Designar el o los empleados que desarrollarán la coordinación de los servicios que preste EL CONTRATISTA, los cuales podrán realizar esta labor en las oficinas de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A o del CONTRATISTA
- Diseñar conjuntamente con EL CONTRATISTA un plan de formación para realizar refuerzos y actualizaciones en productos y servicios de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

#### CLÁUSULA CUARTA.- VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El valor total del presente CONTRATO **TREINTA Y DOS MIL TRESCIENTOS QUINCE MILLONES NOVECIENTOS DIECIOCHO MIL QUINIENTOS UN PESOS M/CTE (\$32.315.918.501.00)**, IVA INCLUIDO en los casos que aplique. Suma que será cancelada en varios pagos contra entregables aprobados por la supervisión y la presentación de facturas, de los servicios prestados en el periodo a facturar. En los entregables se deberá indicar el soporte y mantenimiento mensual y las horas consumidas para cada uno de los aplicativos de manera independiente y se pagará dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura.

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

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

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

valor unitario ofertado a cada servicio. Discriminando los servicios pagados por asistencia con el porcentaje de administración ofertado.

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

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

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

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

POSITIVA no realizará anticipos por ningún concepto.

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

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

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

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

El presente CONTRATO, esta soportado presupuestalmente así:

Recursos de la Vicepresidencia Técnica provenientes de dos fuentes:

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

#### CLÁUSULA SEXTA.- PLAZO DE EJECUCION

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

Previo perfeccionamiento, legalización y firma del acta de inicio.

#### CLAUSULA SEPTIMA.- LUGAR DE EJECUCION

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

#### CLÁUSULA OCTAVA.- GARANTÍAS

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

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

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

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

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

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

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

#### CLAUSULA NOVENA.- SUPERVISION

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

#### CLÁUSULA DECIMA.- COMPETENCIAS MINIMAS DEL CONTRATISTA

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

##### **Orientación a Resultados**

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

##### **Descriptorios de Comportamiento**

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

##### **Orientación al Usuario y al Ciudadano**

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

##### **Descriptorios de Comportamiento**

- Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.
- Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.

- Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio contratado.

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

### **Transparencia**

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

### **Descriptorios de Comportamiento**

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

### **Compromiso con la Compañía**

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

### **Descriptorios de Comportamiento**

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

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

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

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- INDEMNIDAD**

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

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- SOLUCIÓN DIRECTA DE CONTROVERSIAS**

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

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- CLAUSULA PENAL

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

#### CLAUSULA DECIMA CUARTA.- MULTAS

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

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

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

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



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

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

#### CLAUSULA DECIMA SÉXTA.- EXCLUSION DE LA RELACIÓN LABORAL

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

#### CLÁUSULA DECIMA SEPTIMA.- NO EXCLUSIVIDAD

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

#### CLÁUSULA DECIMA OCTAVA.- GASTOS E IMPUESTOS

Son de cargo de **EL CONTRATISTA** los gastos que demande la formalización del presente CONTRATO.

#### CLAUSULA DECIMA NOVENA.- AUDITORIAS

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

verificación de garantía de calidad. **POSITIVA** se compromete a informar oportunamente cualquier cambio que afecte el modelo de atención, así mismo expedir carta de presentación del Auditor de Servicios Médicos designado.

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

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

**Tipo de Proveedor: B.** Persona Jurídica; Prestación de servicios fuera de las instalaciones de Positiva. Se obliga a la presentación de documentos que acreditan el cumplimiento de los requisitos y obligaciones en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente definidos por POSITIVA, teniendo en cuenta que el servicio se prestará a los usuarios de Positiva, fuera de sus instalaciones. Los documentos a presentar son:

- Afiliación y pagos a Seguridad Social. Certificado de encontrarse al día en pagos a la seguridad social y aportes parafiscales durante los últimos seis meses expedido por el Revisor Fiscal de la empresa y/o Represente Legal de la empresa en caso de no estar obligado a revisoría fiscal.
- Reglamento Higiene y Seguridad Industrial
- Políticas de calidad, S&SOA y/o Ambiental
- Políticas de Prevención del consumo de sustancias Psicoactivas
- Programa de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional
- Matriz de Peligros y Riesgos (Panorama de Riesgos) (ANUAL)
- Matriz de identificación de Aspectos e Impactos Ambientales (ANUAL)
- Constancia de capacitación en Prevención de riesgos laborales (empresa) (ANUAL)
- Certificación de la ARL del comportamiento de accidentalidad de la empresa en los últimos tres (3) años \* (ANUAL)
- Licencias vigentes de prestación de servicios de Salud Ocupacional como empresa en los casos que aplique
- Habilitación de servicios de salud en los casos que aplique

#### CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

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

#### CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA.-

#### LIQUIDACION

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

#### CLÁUSULA VIGESIMA TERCERA.- RESPONSABILIDAD

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

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

#### CLAUSULA VIGESIMA CUARTA.- PROHIBICIONES DE CEDER EL CONTRATO

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

#### CLAUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La información o los datos a los cuales tuviere acceso **EL CONTRATISTA** durante la ejecución del contrato, serán mantenidos en forma absolutamente confidencial. Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidado el contrato. Además **EL CONTRATISTA** se obliga a no utilizar, ni a divulgar a terceros parcial o totalmente cualquier información de clientes, política o procedimiento, que con ocasión del presente contrato le fuere dado a conocer por **POSITIVA**., con lo cual a partir de la fecha **EL CONTRATISTA** y/o sus funcionarios se entiende que han sido advertidos de tal clasificación de confidencialidad. La violación de esta Cláusula será causal inmediata para dar por terminado el contrato e iniciar acciones de indemnización civil y/o penal según el caso. De igual manera y para el efecto que **EL CONTRATISTA** pueda garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes de **POSITIVA**, **EL CONTRATISTA** tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación de información propia de **POSITIVA**. La obligación de reserva permanecerá mientras el contrato este vigente y aún con posterioridad a la terminación del mismo por dos (2) años. Esta cláusula y sus implicaciones, aplican de manera igual para toda aquella información o detalles técnicos o comerciales que sean entregados o se sean de conocimiento desde **EL CONTRATISTA** a **POSITIVA**. La información generada, procesada y/o almacenada en el servicio prestado es propiedad de **POSITIVA**.

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

Con el objeto de identificar los terceros contratados de los funcionarios de **POSITIVA**, **EL CONTRATISTA** se obliga a carnetizar o asumir el mecanismo más idóneo que facilite la

distinción, teniendo en cuenta las instrucciones dadas por la Compañía en el manejo de la imagen corporativa. En el evento de no hacerlo será causal de incumplimiento del CONTRATO, por lo cual **POSITIVA** podrá darlo por terminado y en caso dado exigir las garantías de que trata el presente documento.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA.- RESTRICCIONES SOBRE EL SOFTWARE EMPLEADO

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

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

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

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

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

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

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

## CLÁUSULA TRIGESIMA.- PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

**EL CONTRATISTA** se compromete a tener planes de contingencia y continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente contrato. Así Mismo se obliga a: **1.**Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros S.A., **2.**Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas anual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados., **3.**Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del contrato en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio de Positiva Compañía de Seguros S.A., tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que Positiva Compañía de Seguros S.A. requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio del contratista., **4.**Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros S.A.

## CLÁUSULA TRIGESIMA PRIMERA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

EL CONTRATISTA y el personal que utilice para el desarrollo del presente contrato, en todo momento tomarán las medidas necesarias para dar la suficiente seguridad a sus empleados y terceros.

Se recomienda establecer actividades orientadas a la conservación del medio ambiente y a la implementación de sistemas de calidad.

## CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO –SAC-

**EL CONTRATISTA**, como proveedor, y quien ejerce una relación directa con el consumidor financiero, debe atender con especial prioridad y dar cumplimiento a las políticas diseñadas por Positiva Compañía de Seguros S.A., en referencia a la protección y atención del consumidor financiero y que enmarcada entre otros cubre aspectos tales como:

- (i) Mantener al interior de cada oficina y punto de atención de Positiva, donde actúe el proveedor, una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- (ii) Adoptar sistemas manuales y tecnológicos para suministrar información adecuada, clara, completa, veraz, oportuna, cierta y comprensible;
- (iii) Se fortalezcan y se apliquen los procedimientos para la atención de Quejas, Peticiones y reclamos; y
- (iv) Se propicie por la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos y la capacitación al talento humano entre otros.



**CLAUSULA TRIGESIMA TERCERA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACION**

Este CONTRATO se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado por las partes y legalizado con el registro presupuestal, la aprobación de las garantías y en ejecución tras la suscripción del acta de inicio.

**CLAUSULA TRIGESIMA CUARTA.- DOMICILIO CONTRACTUAL**

Para todos los efectos legales las partes acuerdan como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C.

En constancia se firma el presente CONTRATO, a los

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX - XXXXSIGLA

ÁLVARO HERNAN VÉLEZ MILLÁN  
Presidente

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Representante Legal

**ANEXO 9. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS A PACTAR POR MODELO**

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA LA GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZADA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD PARA LOS ASEGURADOS DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.			
INDICADORES Y PENALIZACIONES ASISTENCIA			
INDICADOR	META	PENALIZACIONES % DE LA FACTURA	% Penaliza ción
Disponibilidad del sistema de información- Aplicativos	$X = \frac{\text{Total horas sin disponibilidad para recibir información}}{\text{Total horas del mes}} * 100$ <p><b>SI X ≥ 99,8 Es aceptable</b></p> <p>Modalidad: 7*24 los 365 días del año</p>	<p>0,5% sobre la facturación mensual con resultado menor a 99,8% y mayor o igual 96%</p> <p>1% sobre la facturación mensual con resultado menor a 96%</p>	1,00%
Tutelas radicados meses pertinentes por fallas en la gestión del proceso de Autorizaciones por la línea de Asistencia Médica.	<p>No debe haber tutelas, desacatos o sanciones cuya causa se derive de la gestión del Operador logístico en cumplimiento del objeto del contrato</p> <p>- Número de tutelas radicadas, desacatos y sanciones al mes pertinentes por fallas en el proceso de gestión en todas las líneas de atención</p>	<p>Si es mayor a 0, se descontará el 1.0% del valor de la factura del mes en que se presenta la tutela.</p>	1,0%

<p>Productos no Conformes procedentes en el manejo efectuado por líneas de atención</p>	<p>Hallazgos que se realizan a través de seguimiento del proceso de Autorizaciones en el manejo integral del siniestro y que tienen las características de un producto no conforme, deberán ser:</p> $\frac{\text{No. de productos no Conformes identificados mes procedentes}}{\text{Total de autorizaciones generadas mes}} * 100$	<p>Si es mayor a 0,5%, se descontará el 0,12% del valor de la factura del mes</p> <p><b>Nota: incluyen manejos dados en el instructivo de autorizaciones y trámites en aplicativos de información.</b></p>	<p>0,50%</p>
---	--	--	--------------



<p>Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Derechos de Petición y Solicitudes procedentes ingresadas en el aplicativo PQRS de la Compañía POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS SA.</p>	$\frac{\text{Número de Quejas y Reclamos pertinentes en el mes}}{\text{Número de servicios gestionados en el mes}} * 100$	<p>Si es mayor a 0,05%, se descontará el 0,52% del valor de la factura del mes</p>	<p>0,52%</p>
<p>Gestión de Quejas y Reclamos (oportunidad de respuesta)</p>	$\frac{\text{Número de QR contestadas en los tiempos establecidos(3 días)}}{\text{Número de Quejas y Reclamos en el mes}} * 100$	<p>- Si es menor a 100%, se descontará el 0,36% del valor de la factura del mes en que se presenta la queja o reclamo.</p>	<p>0,36%</p>
<p>Gestión de Quejas y Reclamos (Planes de Mejora)</p>	$\frac{\text{Número de planes de Mejora presentados y aprobados según tipo de queja}}{\text{Número de Planes de Mejora Exigibles por positiva}} * 100$	<p>Si es menor a 100%, se descontará el 0,36% del valor de la factura del mes siguiente al que se presenta la queja o reclamo.</p>	<p>0,36%</p>

<p>Asignación de casos a proveedor de Rehabilitación en los tiempos establecidos</p>	<p>la asignación de proveedor de Rehabilitación se deberá hacer en menos de 24 horas</p> $\frac{\text{Número de casos asignados a proveedor de RHB en los tiempos establecidos}}{\text{total de casos ingresados (a asignar) por mes al proceso de rehabilitación}} * 100$		<p>0,12%</p>
<p>Oportunidad en Autorizaciones</p>	<p>Autorizaciones para pacientes en Urgencias con atención efectiva = Inmediato (menor a 10 minutos) <b>Cada inoportunidad se cuenta por 3</b>            Autorizaciones para pacientes en Hospitalización con atención efectiva = menor a una hora. <b>Cada inoportunidad se cuenta por dos</b>            Autorizaciones para pacientes en Consulta con atención efectiva (servicios electivos) = menor 1 día</p> $\frac{\text{Número de autorizaciones gestionadas oportunamente según su ubicación}}{\text{Total de solicitudes radicadas anexos 3}} * 100$	<p>Si es menor que 100% , se descontará el 0,12% del valor de la factura del mes en que se presenta el evento o se detecta la inoportunidad</p>	<p>0,12%</p>
<p>Traslados fallidos mes por parte del Proveedor</p>	<p>Traslados autorizados y aprobados al proveedor mediante el aplicativo positiva cuida, deberán ser ejecutados efectivamente en un 100%.</p> $\frac{\text{Número de Traslados fallidos al mes}}{\text{Total de solicitud de traslados al mes por el aplicativo}} * 100$	<p>Si es mayor a 0%, se descontará el 0,12% del valor de la factura mensual por conceptos de traslados en el mes.</p>	<p>0,12%</p>

<p>Direccionamiento</p>	<p><b>Urgencias:</b> El 80% de las urgencias que se autoricen y cuya atención se gestione por el OL debe ser conducido a IPS consideradas estratégicas por Positiva según identificación como tal en la información suministrada por la aseguradora  <b>Lesiones de Columna:</b> el 95% de los servicios que se autoricen para pacientes con lesiones de columna en cualquier ubicación deben ser direccionados a la red estratégica            Cantidad de casos de urgencia atendidos y dirigidos a la red estratégica de Positiva</p> $\frac{\text{Número de autorizaciones mediante línea de atención en Red estratégica}}{\text{Total de solicitud de autorizaciones gestionadas mediante líneas de atención}} * 100$	<p>Si es menor al 80 %, se descontará el 0,12% del valor de la factura mensual por conceptos de traslados en el mes.            Lesiones de Columna: si es menor el 95% de los servicios que se autoricen para pacientes con lesiones de columna en cualquier ubicación se descontara 0.12%</p>	<p>0,12%</p>
<p>Referencia y contra-referencia remitidos a IPS ESTRATEGICOS</p>	<p>Son los casos de eventos que requieren manejo hospitalario y que por su complejidad (trauma ortopedia y neurocirugía) deben ser direccionados en la red e IPS estratégicas</p> <p>Cantidad de casos remitidos por referencia a IPSs de mayor complejidad en los tiempos establecidos</p> $\frac{\text{Total de casos que solicitan referencia a IPSs de mayor complejidad}}{\text{Total de casos que solicitan referencia a IPSs de mayor complejidad}} * 100$	<p>El 95% de los casos serán referenciados en menos de 4 horas, si el volumen de casos remitidos fuera de los tiempos establecidos es mayor al %5 del total de casos, se descontara el 0,5% de la facturación total del periodo</p>	<p>0,50%</p>
<p>Procedimientos quirúrgicos de ortopedia y neurocirugía</p>	<p>Son los eventos que requieren de procedimiento quirúrgico de ortopedia y neurocirugía en ámbito ambulatorio y hospitalario que deben ser manejados en red de IPS estratégicas</p> <p>No. casos autorizados de procedimientos quirúrgicos de ortopedia y neurocirugía dentro de la red estratégica</p> $\frac{\text{No. Total de casos autorizados de procedimientos quirúrgicos de ortopedia y neurocirugía}}{\text{No. Total de casos autorizados de procedimientos quirúrgicos de ortopedia y neurocirugía}} * 100$	<p>Si es menor a 90% se descontará del valor de la facturación mensual del concepto asociado a autorizaciones el 0,5%</p>	<p>0,50%</p>

Cantidad reembolsos operativos ( No disponibilidad de recursos)	<p>Cantidad de servicios no prestados por el proveedor directamente, y que se hace necesario realizar el respectivo pago del valor del servicio a los Asegurados.</p> $\frac{\text{No. de reembolsos por no disponibilidad de recurso}}{\text{No. total de servicios}} * 100$	Si el porcentaje de reembolsos operativos es mayor a 0,33% se penalizará con el 0,10% de la facturación mensual	0,10%
Penalidad por procedencia en las QR, con reincidencia en fallas en el servicio (cuando los clientes tienen inconvenientes con el servicio de asistencia en más de una ocasión)	<p><b>Reincidencias en fallas en el servicio</b>, cantidad PQR con reincidencia procedente en la prestación del servicio</p> $\frac{\text{No. de PQR procedentes con reincidencia}}{\text{No. total de servicios}} * 100$	Si es menor a igual 99% se descontará del valor total de la facturación mensual el 1 %	0,60%
Pertinencia de las autorizaciones gestionadas	<p>Indicador que permite al proceso de Autorizaciones de la Compañía medir y garantizar la pertinencia medica de las solicitudes de autorizaciones de baja, media y alta complejidad generadas por un siniestro.</p> <p>(No. de muestra de autorizaciones en el trimestre / No. Solicitudes gestionadas con pertinencia en el trimestre)*100</p>	Si es menor ó igual 96% se descontará del valor total de la facturación mensual el 1 %	1.0%
Calidad del dato en el diligenciamiento del FURAT	<p>Evaluar la calidad en el diligenciamiento en FURAT</p> $\frac{\text{No. Total Registros Discordantes (Incumple ítem de la TABLA DE VARIABLES FURAT)}}{\text{No. Total de los Registros FURAT / mes gestionados mediante línea de atención}} * 100$	Si es menor o igual 99% se descontará del valor total de la facturación mensual el 0.08 %	0,08%

<b>Pólizas canceladas por servicio de asistencia</b>	<p style="text-align: center;">0 pólizas canceladas</p>	<p>Para pólizas individuales: 100% de la prima de renovación de los asegurados que cancelan la póliza por el servicio de Asistencia en donde ha sido demostrada una reincidencia en fallas del servicio. Para pólizas Colectivas: <b><u>Si después de presentar 5 fallas (comprobadas) con un mismo tomador en una vigencia y se revoca la póliza por causa de la asistencia, se pagará el 10% de la prima de la póliza colectiva, o la posibilidad de terminación unilateral del contrato.</u></b></p>	
<b>TOTAL</b>			<b>6,00%</b>

**Nota:** Para efectos de la aplicación de las sanciones, se hará en la facturación del mes siguiente para el periodo evaluado.

**ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO  
PARA LA GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZADA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD PARA LOS  
ASEGURADOS DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

**INDICADORES Y PENALIZACIONES CALL**

<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>PENALIZACIONES % DE LA FACTURA</b>	<b>% Penaliza ción</b>
<b>Nivel de Atención Call</b>	<u>Total de las llamadas atendidas</u> Total de llamadas recibidas  <b>=95%</b>  Modalidad: 7*24 los 365 días del año	0,5% sobre la facturación con resultado mayor o igual a 90% y menor a 95% 1 % sobre la facturación con resultado menor a 90%	<b>1,0%</b>
<b>Nivel de Servicio Call</b>	<u>Total de las llamadas atendidas antes de 20 segundos</u> Total de llamadas atendidas  <b>=90%</b>  Modalidad: 7*24 los 365 días del año	0,5% sobre la facturación con resultado mayor o igual a 85% y menor a 90% 1% sobre la facturación con resultado menor a 85%	<b>1.0%</b>
<b>Disponibilidad de la plataforma tecnológica para recibir las llamadas telefónicas</b>	<u>Total horas sin disponibilidad para atender las llamadas</u> Total horas del mes  <b>=99,8%</b>  Modalidad: 7*24 los 365 días del año	0,5% sobre la facturación con resultado mayor o igual a 96% y menor a 99,8% 1% sobre la facturación con resultado menor a 96%	<b>0.8%</b>
<b>Rotación de Personal</b>	máxima mensual 4%	Rotación 1.0% sobre la facturación total	<b>1,00%</b>
<b>Negación equivocada de servicios</b>	0 negaciones de servicios	0.5 sobre la facturación del mes	<b>0.2%</b>
<b>TOTAL</b>			<b>4.0%</b>

**ANEXO 10. MODELO CARTA DE COMPROMISO CUMPLIMIENTO ACUERDOS  
DE NIVELES DE SERVICIOS DE LA GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZA  
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**

**Señores:**  
**POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**  
**Ciudad**

**REF. COMPROMISO CUMPLIMIENTO ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS DE  
LA GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
ASISTENCIALES EN SALUD**

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

1. Que esta oferta y el contrato que llegare a celebrarse, sólo comprometen al Oferente.
2. Si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos al cumplimiento de los **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS DE LA GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD DE LA PRESENTE INVITACION PUBLICA** y a suscribir éstas y el contrato.
3. Que estaremos dispuestos a realizar los respectivos ajustes de acuerdo con el resultado del análisis del comportamiento de la Operación Logística en Ganancia de las Partes.

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

Atentamente,

Nombre del Representante Legal \_\_\_\_\_  
Cédula de Ciudadanía No. \_\_\_\_\_  
De \_\_\_\_\_  
Cargo \_\_\_\_\_



**ANEXO 11. POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION DE POSITIVA  
COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

**PDF WEB**



**ANEXO 12. APLICABILIDAD LEY 1328 DE 2009 “ESTATUTO DEL  
CONSUMIDOR FINANCIERO Y CIRCULAR EXTERNA 015 DE 2010 SISTEMA  
DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC”**

Señores  
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.  
Ciudad

**REF. COMPROMISO CUMPLIMIENTO APLICABILIDAD LEY 1328 DE 2009  
“ESTATUTO DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y CIRCULAR EXTERNA 015 DE 2010  
“SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC – DURANTE EL  
DESARROLLO DE LA GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZA PARA LA PRESTACIÓN  
DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD DE LA PRESENTE INVITACION  
PUBLICA**

Yo \_\_\_\_\_ identificado con cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ domiciliado en la ciudad de \_\_\_\_\_, actuando en nombre y representación de \_\_\_\_\_ tal y como consta en el certificado de constitución y representación legal, afirmo bajo la gravedad del juramento que he leído conozco y acepto cumplir con lo establecido en la Ley 13 28 de 2009, y circular externa 15 de 2010, en lo referente al sistema de atención del consumidor financiero, en lo que aplique, así;

**PARA EL CASO DE LOS TERCEROS O CONTRATISTAS.**

Que como contratista o tercero y quien ejerce una relación directa con el consumidor financiero, debe atender con especial prioridad y dar cumplimiento a las políticas diseñadas por Positiva Compañía de Seguros S.A., en referencia a la protección y atención del consumidor financiero y que enmarcada entre otros cubre aspectos tales como:

- (i) Mantener al interior de cada oficina, donde actué el contratista o tercero, una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- (ii) Adoptar sistemas manuales y tecnológicos para suministrar información adecuada, clara, completa, veraz, oportuna, cierta y comprensible al consumidor;
- (iii) Se apliquen los procedimientos para la atención de Quejas, Peticiones y reclamos, establecidos por Positiva Compañía de Seguros; y
- (iv) Se propicie por la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos y la capacitación al talento humano entre otros.

Que en desarrollo de este mandato legal y conscientes de la importancia de establecer un marco normativo que propenda por consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, y que le permita a Positiva Compañía de Seguros, generar una simetría con los diferentes actores que participan para estos fines, en este documento se imparten instrucciones conducentes para un efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.

Positiva Compañía de Seguros, como responsable de la Ley 1328/09 y de las Circulares Externas 015/10, 038 de 2011 y 039 de 2011 ante la Superfinanciera, ha establecido tres (3) componentes generales, para que todo contratista o tercero (jurídico o natural), que tenga relación directa con el consumidor financiero los tenga en cuenta, sean parte de su gestión y aplicabilidad en el servicio y atención:

#### **A. ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

El objetivo primordial de este componente que Positiva Compañía de Seguros, ha determinado es brindar al consumidor financiero la suficiente transparencia en el suministro de información y que esta sea cierta, veraz, suficiente, oportuna, clara, oportuna y verificable de los productos y servicios que la entidad ofrece, así como permitirle especialmente a los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos y obligaciones.

Que para cumplir con este objetivo Positiva Compañía de Seguros, definirá y pondrá a disposición del contratista o tercero:

- ✓ El contenido de la información a ser presentada y suministrada al Consumidor Financiero.
- ✓ El material de publicidad e información de carácter comercial de los servicios o productos impreso, digital, audiovisual o cualquier otro medio que esta defina.
- ✓ Las guías, cartillas, protocolos, procedimientos, manuales, etc., del suministro, presentación y divulgación de la información al consumidor financiero, por parte del personal dispuesto por el contratista o tercero.
- ✓ Cronogramas definidos previamente para la entrega, devolución, cambio de información por cualquiera de los diferentes medios determinados.
- ✓ La información necesaria, con respecto al Defensor del Consumidor Financiero, para que sea suministrada al consumidor financiero, así como de los procedimientos que debe seguir este último en caso de requerirlo, previamente preparados, revisados y autorizados por Positiva Compañía de Seguros S.A.
- ✓ Aplicar las políticas de reserva y seguridad de la información, suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada, en los términos establecidos por Positiva Compañía de Seguros.
- ✓ Suministrar y dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos, cuando el consumidor financiero lo solicite, siempre y cuando se cumplan condiciones y normas exigidas, así como de las políticas y procedimientos establecidos por Positiva Compañía de Seguros.
- ✓ Dar curso y cumplir a cabalidad los procedimientos establecidos por Positiva Compañía de Seguros, con respecto a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros.
- ✓ No requerir al consumidor financiero información extra y que ya posee la entidad, siempre y cuando sea solicitada por Positiva Compañía de Seguros, en brigadas de actualización de la misma.
- ✓ Indicar al consumidor financiero, los diferentes canales a través de los cuales puede conocer y es publicada cualquier modificación de las tarifas y costos de sus productos.

- ✓ Notificar y comunicar cualquier modificación o novedad de información, que Positiva Compañía de Seguros, suministre para ser entregada al consumidor financiero en los términos, plazos y condiciones acordados en los procedimientos y reglamentos de la entidad.
- ✓ Implementar y poner en operación los mecanismos y medios, que permitan brindar información al consumidor financiero, previamente actualizada y autorizada por Positiva Compañía de Seguros, en cuanto a:
  - Las características de los productos o servicios
  - Los derechos de los consumidores financieros
  - Las obligaciones de las entidades vigiladas
  - Las tarifas o precios
  - Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio
  - Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato
  - Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros
  - La demás información que la entidad estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio

## **B. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Positiva Compañía de Seguros, propende por generar un ambiente de confianza con el consumidor financiero en cuanto a las relaciones comerciales y contractuales; así mismo cuando un contratista o tercero preste el servicio debe acatar las políticas, normas y procedimientos establecidos para tal fin y hacer parte de su gestión dichos aspectos:

- ✓ Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, por parte de Positiva Compañía de Seguros y de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad.
- ✓ Proveer los recursos humanos, físicos, técnicos y tecnológicos para que en las sucursales, Puntos de atención donde el contratista o tercero ejerce su gestión, se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros, siempre y cuando las condiciones estén pactadas en el contrato celebrado entre las partes.
- ✓ Conocer, aplicar y divulgar al consumidor financiero los procedimientos establecidos por Positiva Compañía de Seguros, en caso de ser requerido por estos últimos en procesos peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad.
- ✓ Mantener al interior de cada sucursal y punto de atención de Positiva Compañía de Seguros, donde actué el contratista o tercero, una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros, de acuerdo a los protocolos de atención, emitidos por la entidad.

## **C. CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO CON RESPECTO A LOS REQUERIMIENTOS DEL SAC.**

En cuanto a este componente Positiva Compañía de Seguros, tiene establecido planes y programas encaminados a divulgar el objetivo que busca el sistema de atención al

consumidor financiero - SAC, y del cual el contratista o tercero, debe replicar al interior de su organización en caso que aplique y específicamente a los servidores públicos que tiene dispuesto en las oficinas, sucursales y/o agencias de Positiva Compañía de Seguros., que están directamente relacionados en la atención y servicio al consumidor financiero. Para ello se plantea:

- ✓ Recibir la debida capacitación e inducción sobre metodologías, procedimientos, normas y prácticas sobre los modelos de atención y prestación de los servicios o productos al consumidor financiero.
- ✓ Velar por la permanencia de ese conocimiento, así como del mantenimiento y actualización de los programas de atención y servicio al consumidor financiero, suministrados por Positiva Compañía de Seguros.
- ✓ Mantener los registros de asistencia, capacitación y evaluación de los programas de capacitación que Positiva Compañía de Seguros, entrega a través de la transferencia de este conocimiento, con relación a la atención y prestación de los servicios al consumidor financiero.
- ✓ El contratista o tercero, debe participar y aplicar en su gestión, los diferentes conocimientos recibidos a través de los diferentes planes y programas de capacitación y entrenamiento que Positiva Compañía de Seguros, los convoca y les transfiere, en torno a los productos, servicios y temas de atención y servicio al consumidor financiero.

Es importante recordar, que toda las gestiones con referencia a la atención y prestación de servicios al consumidor financiero, estarán monitoreadas y controladas por Positiva Compañía de Seguros y de los requerimientos exigidos por la ley 1328/09 y Circulares Externas 015/2010, 038 y 039/2011 y del cual el contratista o proveedor conocen previamente a través de las capacitaciones e información suministrada.

El no cumplimiento de las anteriores exigencias por parte de Contratista o Proveedor, serán objeto de sanciones de carácter contractual y legal de tipo pecuniario, que Positiva Compañía de Seguros, los hará efectivo a través de avisos o en su defecto serán convocados a la respectiva presentación del informe o descargos de la situación, inicialmente ante el interventor del contrato, quien dependiendo de la criticidad de lo sucedido lo escalará a las instancias competentes, según sea el caso.

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

Atentamente,

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

**Cédula de Ciudadanía No.** \_\_\_\_\_

**De** \_\_\_\_\_

**Cargo** \_\_\_\_\_