

ANEXO N°2 FICHA TECNICA



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PRESTAR SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA PARA COORDINAR EL SUMINISTRO, Y SEGUIMIENTO DE TIKETES AÉREOS E INTERMUNICIPALES, SERVICIO DE ALOJAMIENTO, ALIMENTACIÓN PARA LOS ASEGURADOS DE POSITIVA Y SUS ACOMPAÑANTES CUANDO APLIQUE Y QUE REQUIERAN ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS DE LOS DIFERENTES RAMOS COMERCIALIZADOS POR LA COMPAÑÍA

**GERENCIA MÉDICA
2021**

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-------------------------------|
| CONTENIDO | |
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| GLOSARIO | 4 |
| INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA..... | 4 |
| DISEÑO DEL MODELO DE ATENCIÓN DEL SINIESTRO..... | 5 |
| I. OBJETO..... | 12 |
| II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO..... | 12 |
| III. PROCESO Y/O SUBPROCESO ASOCIADO: | 12 |
| IV. ASPECTOS GENERALES:..... | 13 |
| 1. INFORMES O REPORTES DE GESTIÓN: | 13 |
| 2. INFORME MENSUAL: | 13 |
| 3. CRITERIOS DE SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN: | 13 |
| 4. CRITERIOS DE CALIDAD: | 15 |
| 5. SISTEMAS DE INFORMACION: | 15 |
| 6. PLAN DE CONTINUIDAD: | 16 |
| 7. REQUERIMIENTOS EN RIESGO OPERATIVO Y ESQUEMA DE PREVENCIÓN DE FRAUDE | 17 |
| V. ASPECTOS TÉCNICOS:..... | 17 |
| 1. RECURSO HUMANO | 20 |
| 2. PQR y Tutelas | ¡Error! Marcador no definido. |

INTRODUCCIÓN

Esta Ficha tiene como fundamento determinar las condiciones técnicas, operativas y logísticas que se deben implementar a efectos de lograr una correcta y eficaz ejecución del contrato cuyo objeto es el de **“PRESTAR SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA PARA COORDINAR EL SUMINISTRO, Y SEGUIMIENTO DE TIQUETES AÉREOS E INTERMUNICIPALES, SERVICIO DE ALOJAMIENTO, ALIMENTACIÓN PARA LOS ASEGURADOS DE POSITIVA Y SUS ACOMPAÑANTES CUANDO APLIQUE Y QUE REQUIERAN ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS DE LOS DIFERENTES RAMOS COMERCIALIZADOS POR LA COMPAÑÍA”**.

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

En este documento se plasman los lineamientos y requisitos necesarios para garantizar la gestión, la logística y respuesta a las solicitudes de autorizaciones de TIQUETES, ALIMENTACION Y ALOJAMIENTO solicitados a través de las diferentes líneas de atención que permitan a Positiva Compañía de Seguros S.A. la coordinación del servicio acorde a las condiciones de salud del afiliado con la opción más costo efectiva.

GLOSARIO

- **Accidente de trabajo:** Todo suceso repentino que sobrevenga con causa u ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psíquica, una invalidez o la muerte.
- **Deficiencia:** Alteración en las funciones fisiológicas o en las estructuras corporales de una persona. Puede consistir en una pérdida, defecto, anomalía o cualquier otra desviación significativa respecto de la norma estadísticamente establecida.
- **Discapacidad:** Término genérico que incluye limitaciones en la realización de una actividad y restricciones en la participación laboral y ocupacional.
- **Domicilio:** Es el lugar de residencia habitual o temporal, en el momento de requerir el traslado un afiliado
- **Giro:** Es un método de pago en el que un proveedor contratado hace transferencia de dinero a un asegurado para que este pueda cubrir una prestación asistencial con un proveedor o servicio no contratado.
- **Enfermedad Laboral:** Aquella contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.
- **Transporte Aéreo Especial:** Es el servicio que se presta usando aeronaves especialmente habilitadas para el traslado de asegurados graves.
- **Transporte Aéreo Ordinario:** Es el servicio que se presta en aeronaves comerciales según sus itinerarios y disponibilidad.

INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA

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

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

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

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

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

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

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

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



DISEÑO DEL MODELO DE ATENCIÓN DEL SINIESTRO

El modelo de atención integral del siniestro POSITIVA CUIDA, se define como el Programa que en forma ágil, confiable, dinámica y eficiente asiste a los afiliados y/o asegurados y empresas de manera especializada ante la ocurrencia de un siniestro, identificando de forma oportuna al siniestrado y garantizando la atención médica requerida, realizando a su

vez diferentes procesos de auditoría médica que permiten el seguimiento integral de los casos y el cumplimiento de la promesa de valor realizada a nuestros afiliados y/o asegurados.



Figura 1. Modelo de Atención Positiva Cuida 2019

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

- 1) **Red Asistencial** completa, suficiente e integral de cobertura nacional, especializada por tipo de urgencia: trauma osteomuscular de alta y baja complejidad, trauma oftálmico, gran quemado, accidente de riesgo biológico y prestadores especializados en procesos de evacuación médica de zonas de difícil acceso MEDEVAC. Incluye médicos e IPS tratantes como eje fundamental en la atención del asegurado en diferentes especialidades como Ortopedia, Traumatología, Cirugía de mano, Oftalmología, Neurología, Cirugía Plástica, Fisiatría y Medicina Laboral las cuales permiten un tratamiento oportuno y adecuado a los accidentes y enfermedades cubiertas y reportadas a Positiva.
- 2) **Operador de Asistencia Especializado en Riesgos Laborales.** Integrador del modelo de las necesidades del afiliado y/o asegurado siniestrado, los canales de comunicación, la Red asistencial y el equipo gestor de siniestros, liderado por médico especialista, enfermeras profesionales, auxiliares de enfermería, apoyado por instrumentadoras quirúrgicas y terapeuta ocupacional, (equipo dinámico que se dimensiona de acuerdo a la necesidad del servicio), entrenados en procesos de atención de urgencia y gestión de siniestros y que realiza entre otras, las siguientes actividades:
 - Orientación de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPSS), para la atención de urgencias, a través de un sistema de apoyo georreferenciado para la ubicación de las IPSS establecidas para la atención de los afiliados y/o asegurados.
 - **Gestión de Traslados Urgentes y traslados no urgentes.**
 - Gestión de solicitudes de Autorizaciones de Servicios.
 - Coordinación para la Dispensación de Medicamentos, entrega en puntos de dispensación, reforzado con un dispensador a domicilio.
 - Coordinación para el Suministro de Órtesis o Prótesis.
 - Agendamiento de citas en nuestra Red de Prestadores para procesos de rehabilitación integral.

- 3) **Equipo de Microgestión.** Equipo de profesionales en Medicina laboral, auditoría médica, auditoría de concurrencia y rehabilitación integral que permiten garantizar el seguimiento a los siniestros reportados para las Pólizas de RIESGOS LABORALES exclusivamente desde el reporte en la urgencia. Incluye acompañamiento dentro de la Red de Prestadores, comunicación y gestión en línea de los procedimientos ejecutados al afiliado y/o asegurado en sintonía a la reincorporación laboral sin secuelas y reintegro temprano en caso de ser necesario, manejando los conceptos de primer auxilio, tratamiento médico y evento incapacitante, éstos dos últimos en casos estrictamente necesarios.
- 4) **El equipo gestor.** Es liderado por el médico laboral asignado a la cuenta, quien será el responsable de garantizar los canales de comunicación entre el tomador (empresa), el intermediario, la Red de Prestadores, EPS, Juntas de Calificación de Invalidez, y demás actores internos y externos de la atención del siniestro, que permita la resolución técnica y administrativa desde la preparación para la atención y la gestión de los siniestros hasta su definición mediante el proceso de reintegro con o sin secuelas emitiendo planes de intervención alineados a las necesidades de la organización.

Equipo Gestor de Siniestros

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

Módulo Empleador. Nuestras empresas clientes acceden de manera directa a la consulta de información general de los siniestros ocurridos avisados, estado de la determinación de origen, pérdida de capacidad laboral, estado de solicitudes de prestaciones asistenciales, estado y trazabilidad de siniestros ingresados al programa de rehabilitación integral, consulta a estados de solicitudes de prestaciones económicas como incapacidad laboral e incapacidad permanente parcial hasta el desembolso y solicitudes de carné de asistencia internacional.

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

INFORMACION ESTADÍSTICA

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

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

En el Ramo de Riesgos Laborales, contamos con la confianza de 464.945 empresas y 2.668.106 trabajadores (Dependientes e Independientes) afiliados, a corte del treinta y uno (31) de Agosto de 2021 (Informe. Gerencia de Afiliaciones y Novedades), distribuidos de la siguiente forma:

| DEPARTAMENTO | TOTAL, RELACIONES LABORALES |
|--------------------|-----------------------------|
| Amazonas | 4.231 |
| Antioquia | 292.283 |
| Arauca | 13.602 |
| Atlantico | 64.579 |
| Bogota D.C. | 887.292 |
| Bolivar | 41.911 |
| Boyaca | 101.622 |
| Caldas | 42.229 |
| Caqueta | 29.576 |
| Casanare | 40.065 |
| Cauca | 82.723 |
| Cesar | 42.938 |
| Choco | 13.581 |
| Cordoba | 33.687 |
| Cundinamarca | 105.387 |
| Guainia | 2.450 |
| Guaviare | 2.384 |
| Huila | 62.442 |
| La Guajira | 29.615 |
| Magdalena | 46.335 |
| Meta | 48.218 |
| Nariño | 56.707 |
| Norte De Santander | 80.117 |
| Putumayo | 18.908 |
| Quindio | 43.165 |

| | |
|----------------------|-----------|
| Risaralda | 42.651 |
| San Andres | 9.547 |
| Santander | 107.960 |
| Sucre | 27.381 |
| Tolima | 57.153 |
| Valle | 233.593 |
| Vaupes | 461 |
| Vichada | 3.313 |
| Total General | 2.668.106 |

ASEGURADOS POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

La compañía cuenta con diferentes seguros especificados de la siguiente manera:

SEGUROS DE VIDA INDIVIDUAL

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

SEGUROS DE VIDA GRUPO

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

SEGUROS DE ACCIDENTES

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

SEGURO DE PENSIONES

1. Rentas vitalicias
2. Conmutación Pensional

SEGUROS DE SALUD

1. Complicaciones por Cirugía

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

| RAMO | PÓLIZAS VIGENTES | NÚMERO ESTIMADO DE ASEGURADOS |
|-----------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Vida Individual | 2.639 | 2.566 |
| Accidentes Personales | 1.642 | 3.692.828 |
| Vida Grupo | 371 | 1.733.775 |
| Exequias | 90 | 46.510 |
| Desempleo | 2 | 133.298 |
| Rentas Vitalicias | 194 | 194 |
| Salud | 52 | |
| Conmutación Pensional | 10 | 3.712 |
| BEPS | 32.324 | 32.324 |
| TOTALES | 37.324 | 5.645.207 |

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

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

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

| | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| Atlántico Coordinadora | Antioquia Coordinadora | Santander Coordinadora | Bogotá Coordinador a | Valle Coordinad ora |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|

| | | | | |
|---------------|-----------|-----------------------|------------------------|----------|
| Bolívar | Caldas | Arauca | Bogotá Cundinamarca | Cauca |
| Cesar | Risaralda | Boyacá | Corredores | Huila |
| Córdoba | Quindío | Casanare | Meta | Nariño |
| La Guajira | Chocó | Norte de Santander | *Vichada | Putumayo |
| Magdalena | | | *Vaupés | Tolima |
| Sucre | | | *Guainía | Caquetá |
| San Andrés ** | | | *Guaviare | |
| | | | Amazonas | |

NUESTROS CLIENTES

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

1. SECTOR PÚBLICO

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

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

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

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

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA; SEGURIDAD SOCIAL DE AFILIACIÓN OBLIGATORIA

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

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

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

SECTOR EDUCACIÓN

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

| SECTOR | EMPRESAS | No. Trabajadores |
|-----------|----------|------------------|
| EDUCACIÓN | 7.698 | 208.502 |

SECTOR HIDROCARBUROS

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

| SECTOR | EMPRESAS | No. Trabajadores |
|---------------|----------|------------------|
| HIDROCARBUROS | 11 | 6.491 |

I. OBJETO

“LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMO OPERADOR TURISTICO, EN EL DESPLAZAMIENTO, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN, PARA ATENDER LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES, COMO PARTE DE LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS ASEGURADOS DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS”

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Como lo dispone el Modelo de atención de Positiva Compañía de Seguros S.A., y dentro de las prestaciones asistenciales, se encuentra la gestión de tiquetes, alojamiento y alimentación el cual hace referencia, al servicio que debe prestarse a los afiliados y/o asegurados, para garantizar su desplazamiento en condiciones normales, asociado a su estado actual de salud, cuando se requiera por solicitud médica o análisis de pertinencia.

Para ello, se hace necesario contar con un proveedor de los servicios que cuenten con amplia experiencia en el sector, que garanticen una coordinación logística acorde a las condiciones de salud de los afiliados y/o asegurados.

III. PROCESO Y/O SUBPROCESO ASOCIADO:

Proceso: Gestión de Siniestros
Subproceso: Prestaciones de servicios de Salud
Prestaciones Asistenciales

IV. ASPECTOS GENERALES:

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

1. INFORMES O REPORTES DE GESTIÓN:

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

- a. Solicitudes de autorización del servicio atendidas por el proveedor
- b. De incidencias en la operación (Fallas en la infraestructura física o tecnológica o humano).

2. INFORME MENSUAL:

El proveedor deberá entregar mensualmente un informe de ejecución, donde se especifique los servicios prestados, identificando fecha, número de vuelo, usuario, municipio de origen, municipio de destino, aerolínea, hotel (si aplica), días de estadía en hotel (si aplica)

- Se debe llevar un banco de tiquetes no volados y no utilizados y rendir un informe mensual para disponer de los mismos.

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

El manejo, protección y tratamiento de la información se regirá de acuerdo con lo estipulado en las normas que regulan dichas materias, especialmente por la Ley 1581 de 2012, Dec 1377/2013 y los decretos que la reglamentan, así como la Circular Externa 029 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y todas aquellas normas que las modifiquen, adicionen, complementen, deroguen o sustituyan.

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

- Políticas de contingencia y backup asegurando un nivel adecuado de continuidad de negocio.
- Copias de respaldo de la información histórica del negocio que permita el acceso de manera segura y controlada a los datos almacenados con mecanismos de seguridad lógica que garanticen la integridad y confidencialidad de la esta, con el propósito de asegurar su efectiva disponibilidad.
- Requerimientos y controles para seguridad física y lógica de acceso a la información; controles sobre gestión y concientización del recurso humano en seguridad de la información y ciberseguridad; gestión de activos de información; controles para gestionar la seguridad de las operaciones; controles para gestionar la seguridad sobre las comunicaciones; controlar la

adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información, aplicando buenas prácticas para el desarrollo de software seguro, donde garantice que no hay vulnerabilidades en los desarrollos o sus sistemas de información que soportan la prestación de servicios; y gestión de incidentes de seguridad de la información, donde se establezca los canales de comunicación cuando se presente afectación sobre la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios prestados.

- Política de seguridad de la información, plan anual de pruebas de vulnerabilidad sobre la infraestructura tecnológica involucrada en la prestación de servicios y un plan anual de auditorías internas y/o externas sobre la seguridad de la información y ciberseguridad.
- Plan anual de capacitación en seguridad y ciberseguridad de la información, dirigido al personal involucrado en la prestación del servicio.
- Integridad de la información por medio de herramientas, procesos y procedimientos pertinentes para asegurar que esta permanezca inalterable en los repositorios de datos.
- Mecanismos que aseguren la disponibilidad e integridad en el procesamiento de la información, así como su confidencialidad y privacidad. Estos mecanismos deben estar avalados y certificados por su oficina de control interno o por un ente externo debidamente autorizado.

4. CRITERIOS DE CALIDAD:

El proveedor deberá contar con los siguientes criterios:

- **Accesibilidad:** Acceso y coordinación adecuada a los diferentes servicios objeto del presente proceso que se presten a los afiliados y/o asegurados.
- **Fiabilidad:** Desempeñar el servicio pactado de manera precisa y fiable a la Compañía.
- **Garantía:** Resolución adecuada por parte del proveedor en situaciones adversas en la prestación del servicio.
- **Eficiencia:** Garantizar la capacidad de respuesta, asegurando un servicio oportuno y adecuado a las necesidades de la Compañía, de sus afiliados y/o asegurados.
- **Oportunidad:** Propender por el cumplimiento del servicio en los tiempos que requieren los afiliados y/o asegurados de la Compañía.
- **Confiabilidad:** La información suministrada por el proveedor deberá ser la apropiada para la administración de la entidad y el cumplimiento de sus obligaciones. El proveedor debe poseer:
- **CERTIFICADO VIGENTE DE REGISTRO EN LA IATA:** Aportar certificación IATA Colombia, en el que se indique que la agencia de viajes se encuentra vinculada a dicha entidad.
- **CERTIFICADO VIGENTE DE REGISTRO EN DIRECCIÓN NACIONAL DE TURISMO:** Aportar copia del certificado expedido por la entidad correspondiente, en el que conste que se encuentra inscrito en el Registro Nacional de Turismo, el cual debe estar vigente durante la ejecución del contrato.
- **CERTIFICACIÓN VIGENTE EMITIDA POR UN GDS PARA ACREDITAR LA RELACIÓN COMERCIAL:** Aportar copia de al menos un GDS operativo y utilizarlo para el suministro de Tiquetes Aéreos durante la vigencia del contrato.

5. SISTEMAS DE INFORMACION:

Positiva Compañía de Seguros S.A., pondrá a disposición del proveedor el aplicativo de gestión del siniestro que deberá utilizar y manejar para el cargue y trámite total de los servicios objeto del contrato.

Dentro de la plataforma tecnológica de la Compañía se realizarán las siguientes actividades:

- a) Validar su bandeja de forma continua para proceder con la respuesta al servicio asignado.
- b) Aceptación o rechazo de la solicitud del servicio
- c) Registro en bitácora de la gestión realizada a cada solicitud.
- d) Registrar e informar novedades que se presenten y seguimiento hasta finalizar el servicio.
- e) La herramienta asigna los servicios al proveedor de manera automática

La herramienta permite al proveedor:

- a) Consultar las solicitudes de trayectos que tiene pendientes por gestión y puede aceptar o rechazar.
- b) Aceptar o rechazar los servicios.

- c) Consultar los trayectos gestionados, esta búsqueda la podrá realizar por número de solicitud o fecha de traslado o punto origen y/o destino.
- d) Obtener información detallada del servicio.
- e) Obtener bitácora del servicio
- f) Descargar en PDF el anexo 4 de autorización o de negación del servicio.
- g) Descargar el reporte en Excel de las solicitudes asignadas
- h) Ingresar bitácora del servicio (observaciones).

Nota: El proveedor contará con los usuarios asignados por la Compañía con el fin de que a través de estos se gestionen las solicitudes y se realice el cargue de las bitácoras y verificación de servicios asignados.

El proveedor tendrá la opción a través de la herramienta de consultar los servicios autorizados que se encuentren en los siguientes estados: Pendiente, Gestionado, Concluido y Cancelado. Adicionalmente, el aplicativo permite consultar la solicitud, gestión, seguimientos y/o cancelaciones de los servicios asignados.

6. PLAN DE CONTINUIDAD:

El proveedor deberá tener en cuenta los planes de contingencia y continuidad del negocio ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución de sus actividades. Para ello tendrá en cuenta lo siguiente, como mínimo:

- Documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados, mínimo una vez al año.
- Riesgos potenciales a los que está expuesto el proveedor y que podrían causar una interrupción de las operaciones y servicios prestados, así como las medidas que se han adoptado para el tratamiento de los riesgos, para asegurar la continuidad de las operaciones.
- Estrategias de continuidad que deben contemplar eventos de alto impacto, tales como terremoto, conmoción, pandemias, ataques cibernéticos, cambios en la plataforma tecnológica y cualquier otra situación que pudieran afectar la operación normal de los servicios prestados.
- Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas anual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados para los servicios prestados.
- Capacidad de atender las solicitudes relacionadas con la contingencia y continuidad, tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que se requieran, respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio del proveedor.
- Contar con canales de backup contratados con proveedores diferentes a los canales con los que presta el servicio (En caso de que el proveedor preste sus servicios a través de canales propios de comunicación o contratados con un tercero, deberá

contar con por lo menos un canal de backup, canal que será contratado con un proveedor diferente al que presta el servicio del canal principal).

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

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

Dichos requisitos o lineamientos son:

- Un esquema o sistema para la administración de los riesgos operativos que se identifiquen en la prestación del servicio contratado, el cual debe contemplar las etapas de identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgo.
- Un esquema o sistema para la prevención y atención de situaciones asociadas a fraude y/o corrupción. Este esquema debe estar orientado a identificar y formalizar el proceso de prevención, detección y respuesta a todos aquellos actos contrarios a la verdad y a la rectitud, que perjudican a Positiva y/o a las personas que interactúan con ella.
- Un esquema o sistema para la prevención y atención de situaciones asociadas a falsificación de documentación, el cual debe contemplar las etapas de identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgo.
- Un esquema o sistema para la prevención y atención de situaciones asociadas a uso indebido a información, el cual debe contemplar las etapas de identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgo.
- El proveedor deberá garantizar con estos esquemas y/o sistemas, una Auditoría interna, Seguridad, Evaluación de riesgos, Sistemas de detección de fraude y Controles al azar.

V. ASPECTOS TÉCNICOS:

El proveedor deberá garantizar la prestación de servicios de operación logística para coordinar el suministro, y seguimiento de tiquetes aéreos e intermunicipales, servicio de alojamiento y alimentación para los asegurados de positiva y sus acompañantes cuando aplique, ante la ocurrencia de un siniestro denominado Accidentes de Trabajo, Enfermedad Laboral o a través del cubrimiento de pólizas de salud y demás productos de los ramos autorizados para venta y comercialización por parte de la Compañía.

El proveedor deberá definir su propuesta de servicios, bajo términos de calidad y oportunidad, buscando la generación del valor agregado. Para ello, deberá disponer del personal adecuado y la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, teniendo en cuentas los siguientes ítems mínimos contemplados en el proceso, así:

- ✓ Garantizar la prestación de los servicios asignados en la herramienta de gestión.

- ✓ Realizar los registros correspondientes a las novedades y ejecución del servicio en tiempo real, en la herramienta dispuesta por Positiva Compañía de Seguros S.A.
- ✓ Consultar en las diferentes bandejas del aplicativo los servicios que se encuentren asignados bien sea para aceptación o para ejecución del servicio.
- ✓ Garantizar la comunicación con los afiliados y/o asegurados para la coordinación del servicio en el sitio de origen y de destino asignados por el aplicativo.
- ✓ Contar con canales de comunicación efectivos para brindar información a los afiliados y asegurados, así como a los agentes de la operación logística de autorizaciones.
- ✓ Remitir a Positiva la información requerida durante la ejecución del contrato para adelantar la gestión, medición y control.
- ✓ Contar con la infraestructura necesaria para suministrar los tiquetes y/o reservas a la Compañía, en el horario entre 6:00 a.m. y 10:00 p.m., los 365 días del año. Para los fines de semana el proveedor debe garantizar soporte telefónico 24 horas, es importante tener presente que dentro del el horario 10:00 p.m. a 6 a.m podrán surgir servicios de atención prioritaria los cuales deberán ser cubiertos, para solicitudes extraordinarias que se manejen en la operación logística de autorizaciones, tales como tutelas o gestiones para clientes preferenciales, llegadas a aeropuertos y terminales o egresos hospitalarios.
- ✓ Contar con los convenios correspondientes con el fin de suministrar tiquetes aéreos, tiquetes terrestres Intermunicipales, reservas hoteleras y alimentación a través los respectivos convenios a los que haya lugar.
- ✓ Contar con al menos un GDS (Sistema de distribución global) que permita reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de Tiquetes Aéreos. El CONTRATISTA debe adjuntar certificación emitida por un GDS para acreditar la relación comercial y la vigencia del contrato entre las partes. El CONTRATISTA debe mantener al menos un GDS operativo y utilizarlo para el suministro de Tiquetes Aéreos durante la vigencia del contrato
- ✓ El proveedor debe realizar giros a los asegurados, cuando por cualquier eventualidad no sea posible el suministro de reserva de tiquetes terrestres o aéreos, o cuando POSITIVA lo autorice o lo solicite.
- ✓ El proveedor debe adjuntar 3 cotizaciones en las páginas web de las diferentes aerolíneas y paginas destinadas para compra de tiquetes aéreos, o a través de los GDS, para garantizar que en el momento que adquirió el tiquete, lo hizo para el precio más económico
- ✓ Garantizar la transferencia del beneficio establecido por las aerolíneas conocidas como Programa Up Front o similar, por la compra de tiquetes
- ✓ Gestionar reembolsos por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos de manera mensual, de acuerdo con las políticas establecidas de cada aerolínea. EL CONTRATISTA debe garantizarle a Positiva, que los tiquetes que fueron pagados, siempre serán utilizados
- ✓ Contar con los convenios a que haya lugar para reservar con hoteles de diferentes categorías, con la disponibilidad para brindar hospedaje en distintas acomodaciones y alimentación a los asegurados, que indique la compañía, los cuales serán autorizados por la Compañía entre las 24 y 72 horas previas al hospedaje.

- ✓ Contar con convenios en los principales aeropuertos que permitan garantizar alimentación a los asegurados cuando Positiva lo solicite por escalas prolongadas.
- ✓ En los casos que no se usen los tiquetes aéreos, estos quedarán disponible durante 365 días posteriores a la fecha del viaje, para su uso con cualquier asegurado y únicamente puede generar sobre costo por penalidad.
- ✓ Para el servicio de hospedaje de requerirse cancelación se debe realizar con 6 horas de antelación, de lo contrario este servicio se asume para todos sus efectos como consumido.
- ✓ Todo tiquete intermunicipal cuenta con 30 días para hacerse efectivo desde su emisión sin generar sobre costos; en algunas ocasiones se puede extender la vigencia a 60 días, pero puede presentar costos adicionales, jamás más de 60 días.
- ✓ Documentar en cada solicitud la trazabilidad del servicio en la herramienta de gestión del siniestro de la compañía.

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

- ✓ Consultar en las diferentes bandejas del aplicativo los servicios que se encuentren asignados bien sea para aceptación o para ejecución del servicio.
- ✓ El proveedor deberá dar respuesta de la aceptación o rechazo del servicio

Actividades a realizar en caso de aceptación del servicio:

- ✓ Garantizar la comunicación con los afiliados y/o asegurados, en la cual deberá verificar datos de origen y destino. Esta comunicación se deberá realizar mínimo 72 horas antes de ser prestado, con el fin de adelantar la gestión y coordinación del mismo. En el caso de que la asignación sea inferior a las 72 horas por priorización del servicio, el proveedor tendrá que realizar la comunicación con los afiliados antes de la hora estimada para el servicio.
- ✓ Notificar al afiliado y /o asegurado mediante mensaje de texto con la información del servicio
- ✓ Realizar el cargue de la información relacionada con el servicio en el aplicativo de la Compañía según los campos requeridos por la herramienta.
- ✓ Realizar el cargue en el aplicativo de la Compañía de la bitácora del servicio hasta su finalización.

Casos especiales: Cuando se asignen servicios al proveedor de tiquetes aéreos e intermunicipales, hospedajes, alimentación o giros, que se consideren urgentes (, tutelas, segmentos especiales, etc.), el operador logístico de asistencia médica de la Compañía realiza la respectiva notificación al operador logístico de tiquetes, hospedaje y alimentación con el fin de que realice el trámite correspondiente en los tiempos requeridos.

Nota: El operador logístico de tiquetes, hospedaje y alimentación deberá informar al operador logístico de asistencia médica de la Compañía en caso de no lograr comunicación con el afiliado y dejar registro en bitácora.

Nota: En todo caso el proveedor deberá garantizar la integralidad de los servicios autorizados

Actividades a realizar en caso de rechazo del servicio:

- ✓ Realizar el cargue en el aplicativo de la compañía la bitácora del servicio donde deberá especificar: causa del rechazo del servicio

1. RECURSO HUMANO

El proveedor deberá contar como mínimo los siguientes perfiles:

Tabla 5. Recurso Humano Mínimo

| Rol | Educación | Experiencia | Dedicación |
|--------------------------|--|--|-------------------|
| Gerente de Cuenta | Con título profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento: Administración, Ingeniería Industrial o afines, Contaduría Pública, Economía y/o afines de una institución educativa superior avalada por el Ministerio de Educación Nacional. | Con un mínimo de 2 años de experiencia en el sector de agencia de viajes y turismo, de los cuales deberá acreditar como mínimo 1 año de experiencia en coordinación y/o dirección de grupos de trabajo en agencias de viajes y turismo y negociación y administración de convenios de viajes y turismo corporativos y/o en paquetes. Acreditar experiencia en servicio al cliente dentro de los últimos cinco años. | 100% |
| Asesores | Con Formación técnica o tecnológica en carreras afines con Administración y/o Gestión turística de una institución de educación no formal autorizada por el ministerio de educación, o acreditación de últimos semestres de pregrado (sexto semestre en adelante) en carreras afines con administración y/o gestión turística de una institución de educación superior | Dos (2) años mínimos de experiencia acreditada en manejo de reservas aéreas y/o terrestres, hoteles y tarifas. Acreditar experiencia en servicio al cliente dentro de los últimos dos años relacionados con el servicio | 100% |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | aprobada por el Ministerio de Educación. | | |
|--|--|--|--|

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

- El personal que utilice el proponente para la ejecución del proceso no tendrá ningún vínculo de tipo laboral con POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. Así mismo, las infracciones, multas y en general todos aquellos costos derivados de infringir las normas de tránsito deberán ser asumidos en su totalidad por el contratista.
- Será responsabilidad del contratista mantener el personal idóneo para la prestación del servicio.
- Deberá estar en la capacidad de aumentar o disminuir el personal de acuerdo con los servicios asignados o autorizados que permita dar cumplimiento a los deberes del presente proceso, incluye los Acuerdos de Niveles de Servicio de la operación.
- Garantizar la transferencia de conocimientos a través de las guías, instructivas y protocolos entregados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, generando el desarrollo de las competencias necesarias al personal, permitiendo contar con los conocimientos adecuados para realizar la gestión de los servicios.
- El proveedor deberá disponer del personal, capacitado e idóneo para el manejo del servicio
- El recurso humano designado para la prestación del servicio debe disponer de excelentes relaciones humanas, que faciliten el desarrollo de la estrategia transversal de afecto, buen trato, comunicación y tolerancia, dado que son la imagen de Positiva de cara al usuario.
- El proveedor será responsable de la afiliación del personal asignado para la ejecución de la operación, al Sistema de Seguridad Social, cobertura en Riesgos Laborales, pago de parafiscales.

Gerente de Cuenta: El Gerente de Cuenta deberá desarrollar como mínimo las siguientes actividades:

- Negociar con los proveedores de servicios de transporte aéreo nacional e internacional, de transporte de pasajeros por carretera y de servicios de alojamiento en hotel y manutención que permita contar con la suficiencia de los servicios requeridos en el proceso en términos de calidad y eficiencia.
- Ser facilitador de situaciones presentadas durante la ejecución del contrato.
- Ser el responsable de dar respuesta y atender los incidentes, quejas y situaciones anómalas y/o irregulares que se lleguen a presentar relacionadas con la ejecución del contrato.
- Atender los requerimientos y/o peticiones que le sean efectuados por Positiva y que se relacionen con el objeto del contrato.
- Asistir a las reuniones a las cuales sea citado por Positiva relacionadas con el objeto del contrato.
- Negociar, administrar y hacer seguimiento a los beneficios que le corresponda a Positiva por el volumen de suministro de tiquetes aéreos.

- Hacer seguimiento, atender y verificar la debida aplicación de las sanciones y/o multas que se lleguen a presentar por el no uso de tiquetes y/o reservas de alojamiento en hotel y manutención.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, y responder al supervisor y/o interventor del contrato cuando se le notifiquen sanciones aplicables a su incumplimiento.
- Diseñar e implementar junto con su equipo las acciones de mejora y correctivas que se requieran para dar cumplimiento al objeto del contrato bajo los estándares requeridos por la Compañía.

2. TIEMPOS

2.1. Requerimientos

En los casos que la Compañía requiera que el proveedor remita solicitud de información de tarifas, rutas, soportes de cumplimiento de las obligaciones contractuales, el proveedor tiene un lapso máximo de 2 días hábiles para emitir su respuesta

2.2. Gestión de servicios

- **Tiquetes aéreos** deben ser tramitados dentro de los siguientes tiempos de acuerdo a las características de la asignación, siempre y cuando sea asignado como mínimo con 48 horas antes de la fecha de inicio del servicio requerido:
 - Nacional: 10 horas desde la asignación
 - Regional: 18 horas desde la asignación
 - Chárter: 24 horas desde la asignación
 - Para servicios Asignados menores a 48 horas, el proveedor tiene 3 horas para gestionar y registrar en bitácora el proceso de aceptación o rechazo, posterior a la aceptación se enviarán los soportes de la reserva, notificación al usuario y al operador logístico autorizaciones en un lapso no mayor a 10 horas desde la asignación.
- **Tiquetes intermunicipales**, deben ser tramitados en los siguientes tiempos de acuerdo a las características de la autorización, siempre y cuando sean asignados como mínimo 48 horas antes de la fecha de inicio del servicio requerido:
 - Ciudad capital: 8 horas desde la asignación
 - Ciudad no capital: 12 horas desde la asignación
 - Para servicios asignados menor a 48 horas, el proveedor tiene 3 horas para gestionar y registrar en bitácora el proceso de aceptación o rechazo, posterior a la aceptación se enviarán los soportes de la reserva, notificación al usuario en un lapso no mayor a 10 horas desde la asignación.
- **Hospedaje y alimentación** deben ser tramitados en los siguientes tiempos :

- Asignado mayor o igual a 48 horas: 8 horas desde la asignación
- Asignado menor a 48 horas, el proveedor tiene 3 horas para gestionar y registrar en bitácora el proceso de aceptación o rechazo, posterior a la aceptación se enviarán los soportes de la reserva, notificación al usuario en un lapso no mayor a 10 horas desde la asignación.

3. PQRD y Tutelas

PQRD

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

TUTELAS

1. El proveedor dará prioridad a las autorizaciones relacionadas con los procesos judiciales tipo tutelas, para lo cual deberá realizar el servicio solicitado de acuerdo con el alcance del fallo, esto quiere decir dentro de los tiempos definidos por el juzgado que pueden ir de 1 Hora a 3/horas
2. Suministrar la información requerida por la Compañía con calidad, oportunidad y efectividad en el plazo dado por la orden judicial y/o tiempos dados por el área jurídica de la compañía.

-Fin de este Documento-

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

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