

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD No. 000237 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

---

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 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, identificada con NIT No. 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 **ALFREDO JOSE SEMENIUK**, también mayor de edad, identificado con la cédula de Extranjería número 425.783, expedida en Colombia obrando como representante legal de **CONEXIA S.A.S** con NIT No. 900.444.717-2 y quién para efectos del presente documento se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos acordado celebrar el presente contrato, el cual se regirá por las cláusulas que se transcriben a continuación y en lo no previsto en ellas, por las normas legales vigentes sobre la materia, 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 el procedimiento de Invitación Directa, de acuerdo con la causal prevista en el numeral 14 artículo 19 del Manual de Contratación de la Compañía, la cual está sustentada en el Documento de estudios previos, evidenciando allí el indicador de relación costo-beneficio, al dar continuidad al servicio prestado por el proveedor CONEXIA, quién implementó un sistema para la automatización de autorizaciones para Positiva Compañía de Seguros S.A.

*"ARTÍCULO 19.- Invitación Directa. Para garantizar la selección objetiva del contratista y la eficiencia de la gestión contractual, e independientemente de la cuantía, en los siguientes contratos, la compañía podrá contratar directamente sin que se requiera obtener previamente varias ofertas (...).*

*-14. Contratos que se requieran para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, que garanticen la continuidad de uno ya existente y que al mismo proveedor este en capacidad de ofrecer y represente la mejor relación costo - beneficio para la Compañía"*

Por lo anterior, y el desempeño que ha tenido la firma CONEXIA, durante la implementación del servicio para la automatización de las autorizaciones, se ha considerado necesario y oportuno darle continuidad a los servicios, para lograr una gestión eficiente y en tiempo real de las autorizaciones médicas, como complemento al modelo autorizador desarrollado por POSITIVA, buscando la satisfacción de los clientes, reducción de gastos administrativos y agilidad en los tiempos de respuesta del prestador y al Asegurado.

- 2) Que la Vicepresidencia Técnica a través de la Gerencia Medica de **POSITIVA**, justificaron la celebración del presente CONTRATO argumentando en el documento de estudios previos la necesidad a satisfacer con la contratación, la definición del servicio a contratar, las condiciones del contrato a celebrar y el valor estimado del servicio.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD No. 00232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

"POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. como Entidad Aseguradora y organizada como Sociedad Anónima sujeta al Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, integrante del Sistema General de Riesgos Profesionales, según lo prevé el Numeral 2, del literal b. del artículo 68 del decreto 1295 de 1.994, debe garantizar las prestaciones de atención de la salud de los trabajadores y reconocer y pagar a los afiliados y beneficiarios de la ARP las prestaciones económicas a que haya lugar frente a las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional y garantizar la calidad de estos servicios, como se determina en los artículos 2, 5, 6 del citado 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.

El objetivo que se pretende desarrollar contempla la contratación de un **servicio de gestión de autorizaciones para asistencia en salud**. Este objeto no incluye el desarrollo y gestión de un Sistema de Información adicional a los actualmente utilizados en la Compañía.

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 trabajadores afiliados al ramo de Riesgos Profesionales de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

La **AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS EN SALUD** hace parte del Modelo Especializado de Prestación Asistencial, denominado **POSITIVA CUIDA**.

**POSITIVA CUIDA**. Se define como el Programa de Positiva Compañía de Seguros que en forma ágil, confiable, dinámica y eficiente asiste a los afiliados y empresas de manera especializada ante la ocurrencia de un siniestro. Identifica de forma oportuna el trabajador siniestrado y le garantiza la atención médica requerida. Realiza auditoría concurrente de la calidad como se atiende el siniestro. De manera complementaria inscribe al afiliado en programas de rehabilitación integral, realizando seguimiento a los trabajadores siniestrados con probabilidad de presentar pérdida de capacidad laboral, y en forma anticipada cuida a los afiliados indemnizados o pensionados por discapacidad en su asistencia médica y proceso de readaptación o reconversión laboral.

El programa **POSITIVA CUIDA** consta de cuatro componentes: **RED ASISTENCIAL – GESTION LOGISTICA - AUDITORIA CONCURRENTE** y **REHABILITACION INTEGRAL**, la **AUTORIZACIÓN DE PRESTACIONES ASITENCIALES** es un insumo que dinamiza y permite relacionar los cuatro componentes. Fuente: Manual integral de siniestros de AT/EL, Código: VT-MA-INSI-08, Fecha: 26/06/2014

COMPONENTE	DEFINICIÓN
<b>RED ASISTENCIAL</b>	Proveedores de servicios médico asistenciales. Red Integrada por actividades y procedimientos en salud, conformada por aliados estratégicos que interpretan la gestión del siniestro con criterios de eficiencia en el gasto y calidad en la atención.
<b>GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	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 POSITIVA Compañía de Seguros S.A.
<b>AUDITORIA CONCURRENTE</b>	Proceso de evaluación sistemática y continua de la calidad de la asistencia médica.
<b>REHABILITACION INTEGRAL</b>	Conjunto de acciones sociales, terapéuticas, educativas y de formación, de tiempo limitado, articuladas, definidas y conducidas por un equipo interdisciplinario, en el que se involucra al usuario como sujeto activo de su propio proceso, a la familia, a la comunidad laboral y a la



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD No. 00232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

comunidad social, en el cumplimiento de los objetivos trazados, que apunten a lograr cambios en el trabajador y en su entorno, y que conduzcan a una reincorporación al desarrollo de una actividad ocupacional satisfactoria y a una experiencia de vida con calidad. Está conformada tanto por la Rehabilitación funcional, como por la Rehabilitación profesional.

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

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

Para lo anterior, es preciso entender el concepto de AUTORIZACIÓN DE PRESTACIONES ASISTENCIALES, definido en el citado Manual Integral de siniestros de la Compañía como: "la aceptación de la prestación asistencial ordenada por el tratante en las diferentes instituciones prestadoras de servicios de salud que conforman la red asistencial de Positiva Compañía de Seguros, con el fin de restablecer el estado de salud del afiliado ante la ocurrencia de un siniestro por accidente de trabajo o enfermedad laboral. Las prestaciones asistenciales son las definidas en el Decreto 1295/94."

POSITIVA Compañía de Seguros ha desarrollado el proceso a partir de la generación de mayores canales de acceso para empresas afiliadas, trabajadores e IPS pasando de una generación de 30487 autorizaciones en agosto de 2010 a 74964 para el mes de Julio de 2014.

De igual forma se ha avanzado desde la generación de autorizaciones en forma personalizada en los puntos de atención al establecimiento de canales telefónicos para la generación de autorizaciones médicas y el trámite electrónico de las mismas alcanzando hoy cerca del 50% de ellas por la aplicación Cuida 2,0 que soporta el servicio de gestión de autorizaciones contratado con Conexia.

Esta última vía de acceso a la expedición de autorizaciones tiene su fundamento en el decreto 4747 de 2007 y sus normas reglamentarias Resolución 3047 2007 y Resolución 4331 de 2012 , por medio de las cuales 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 lo señalado referente al proceso de autorizaciones en sus artículo No. 2 de la Resolución 4331 de 2012..."

- 3) Que dada la cuantía de los recursos involucrados así como la importancia de los servicios a contratar, la presente contratación fue sometida a consideración del Comité de Compras y Contratación de la Compañía en su sesión del 31 de julio de 2014, el cual impartió su aprobación según consta en el acta de la misma fecha.
- 4) Que la Vicepresidencia Técnica a través de la Gerencia Medica; la Vicepresidencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la Gerencia de Soluciones de TI y la Gerencia de Infraestructura TI, cada una desde el marco de sus competencias, contribuyeron en la definición de los requerimientos y alcance del contrato, con la asesoría de la Gerencia de Compras y Contratación de la Compañía.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD No. 00232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

---

- 5) Que el presupuesto oficial para la contratación, está dado en virtud al análisis histórico de los valores reconocidos, por la ejecución del contrato No. 511 de 2012, cuyo objeto fue "CONEXIA, se obliga al suministro y prestación de servicios de un sistema transaccional para la gestión en tiempo real de las autorizaciones médicas gestionadas de manera automática, solicitadas a Positiva, con base en los requerimientos y funcionalidades acordadas en el presente contrato y sus anexos, los cuales cuales se entienden como parte integral del mismo".... y el alcance definido para el presente contrato. Todo lo anterior, quedó plasmado en el documento de Estudios Previos de la Contratación.
- 6) Que con base en el cumplimiento de requisitos exigidos al **CONTRATISTA** y cumplidos por éste con la presentación de la oferta, se acredita la experiencia, idoneidad, capacidad, especialidad y conocimiento requerido para la ejecución del objeto contractual.
- 7) Que **EL CONTRATISTA** no se encuentra en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.
- 8) Que el objeto contractual, hace parte del modelo de Atención integral del siniestro, afectando directamente la reserva constituida, y en consecuencia no se requiere la expedición de certificado de disponibilidad presupuestal.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

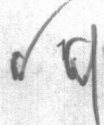
**CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO**

EL CONTRATISTA se obliga para con POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. A PRESTAR EL SERVICIO DE GESTIÓN DE AUTORIZACIONES PARA ASISTENCIA EN SALUD.

**PARÁGRAFO:** Igualmente forman parte del OBJETO y serán de cargo DEL CONTRATISTA, los servicios y actividades descritos en los Estudios Previos; Anexos, LA OFERTA, los Acuerdos de Niveles de Servicio; la matriz de riesgos, el acuerdo de confidencialidad, documentos éstos que hacen parte integral del presente CONTRATO.

**CLÁUSULA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA en cumplimiento del CONTRATO, estará obligado a acatar las siguientes **OBLIGACIONES GENERALES:**

✓  Cumplir con el objeto contractual.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD No. 00232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

---

2. Desarrollar el servicio de acuerdo con los parámetros indicados en la oferta aprobada por POSITIVA COMPANIA 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 COMPANIA DE SEGUROS S.A., que conozca con ocasión de la ejecución del presente CONTRATO.
4. El contratista se obliga a garantizar el cumplimiento de los Requerimientos Técnicos de Infraestructura tecnológica, Continuidad de Negocio y Seguridad de la Información que le son aplicables con base en el objeto contractual. La anterior información es la contenida en Anexo, que hace parte integral del presente contrato.
5. Cumplir con las políticas de Seguridad de la Información que tiene establecidas Positiva, respecto de la contratación de terceros.
6. 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.
7. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente CONTRATO, evitando dilaciones y buscando la eficiencia.
8. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
9. Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos.
10. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el CONTRATO, en los términos del mismo.
11. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
12. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
13. Las demás que por ley o CONTRATO le correspondan.
14. Acatar y cumplir con la política de Gestión Integral de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente de POSITIVA
15. Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, económicas y comerciales presentadas en la propuesta.
16. Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que se reciba a través de comunicaciones escritas, verbales, materiales, presentaciones, conversaciones y reuniones, que se compartan por causa del contrato.
17. Responder por el material escrito, medio magnético o audiovisual que le sea entregado o que se desarrolle durante la ejecución del contrato.
18. Cumplir estrictamente con la relación del personal presentado en la propuesta y con el porcentaje de tiempo que cada uno de los cargos dedicará a la ejecución del contrato.
19. Desarrollar el objeto del contrato de conformidad con la naturaleza del mismo y asegurar la oportuna, eficaz y eficiente prestación de este y responder por su calidad.
20. Realizar plan de trabajo, cronograma de actividades y reuniones de seguimiento y revisión que den cuenta de la evolución del proceso, los cuales deben evidenciar una secuencia lógica de los pasos necesarios que se deben llevar a cabo para la correcta y oportuna ejecución del contrato.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD N.º 00232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

---

21. Atender las indicaciones, observaciones y solicitudes emitidas por el Supervisor del contrato en referencia a la ejecución del mismo. Corregir las fallas y reemplazar los productos solicitados que no se encuentren acorde con lo solicitado, dentro del plazo razonable y acordado.
22. Mantener informado al Supervisor del contrato y asegurar que el se entere de cualquier novedad, suceso o anomalía tanto verbal como por escrito.

**OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:**

1. El proveedor debe recibir y procesar a través de medios electrónicos las solicitudes de autorización de prestaciones asistenciales presentadas a Positiva.
2. Aplicar en forma estricta las reglas de negocio y las políticas que POSITIVA defina sobre el proceso de Autorizaciones de acuerdo al ciclo de la gestión integral del siniestro.
3. A partir de guías medicas validadas, parametrizar las decisiones de Autorización o negación de solicitud de servicio médico – asistenciales.
4. Garantizar la disponibilidad del servicio descrito en el objeto del contrato del 99,8% en modalidad 7 x 24 y 365 días al año.
5. Prestar asesoría especializada en la elaboración de guías médicas para siniestros de Riegos Profesionales.
6. Garantizar que la plataforma tecnológica de información y comunicaciones del proveedor permita interoperabilidad con la plataforma tecnológica de información y comunicaciones de Positiva con el fin de optimizar las transacciones correspondientes.
7. El proveedor deberá adecuar, mantener, actualizar su plataforma tecnológica de información y comunicaciones para garantizar la interoperabilidad referida en el punto inmediatamente anterior.
8. Garantizar la actualización y mantenimientos de la plataforma tecnológica de información y comunicaciones del proveedor con el fin de asegurar que cumple con la normatividad a la que Positiva está obligado.
9. Configurar la aplicación de reglas del negocio en el proceso, procedimientos o herramientas que soporten el servicio ofrecido con base en las definiciones dadas por POSITIVA
10. El proveedor deberá cumplir con las políticas y procedimientos de seguridad de la información de Positiva, en lo pertinente y relacionado con el objeto y alcance del contrato.
11. Transmitir a los sistemas de información de Positiva los datos pertinentes de la operación cuyo tratamiento lo realiza el proveedor y que son propiedad de la compañía.
12. Proveer, Instalar, configurar y mantener un canal dedicado y otro contingente requerido para el intercambio de información entre la plataforma tecnológica de información y comunicaciones del proveedor y la de Positiva. Las características tecnológicas de dichos canales debe permitir cumplir los acuerdos de niveles de servicio.
13. Realizar las actividades propias de implantación y puesta en marcha a los usuarios

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD No. 00232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

- del servicio (prestadores, funcionarios, entre otros) o a quienes positiva defina. Capacitar y Actualizar a los usuarios en la adecuada utilización del servicio y sus herramientas correspondientes, incluyendo su acceso a guías y manuales de uso del servicio.
14. Gestionar el acceso a la información por parte de los usuarios del servicio conforme a las definiciones y autorizaciones de Positiva y garantizar la actualización y mantenimiento del registro de roles, perfiles y usuarios.
  15. La Capacitación para el uso del servicio debe ser en sitio (on site) tanto para el personal de POSITIVA como de los prestadores definidos.
  16. Proveer y garantizar un servicio de mesa de ayuda 7 x 24 al prestador y al usuario de POSITIVA los 365 días del Año que soporte el proceso, procedimientos y herramientas que soportan el servicio. Dicha mesa debe ser apoyada por un sistema de información automatizado alineado con marcos de referencia pertinentes de la industria (por ejemplo ITIL).
  17. Ante la solicitud de una Autorización, para prestaciones asistenciales el proveedor debe validar la comprobación de derechos del siniestrado, de acuerdo al ciclo de atención integral del siniestro, la existencia de un siniestro reconocido por POSITIVA como de origen Profesional, los límites clínicos y legales de la cobertura técnica del siniestro definida en el Dictamen de profesionalidad o de Pérdida de Capacidad Laboral.
  18. Garantizar la disponibilidad de información detallada, consolidada y/o parametrizada o estructurada de acuerdo a las definiciones que haga POSITIVA de manera tal que permita análisis de tiempo, lugar y sujeto del proceso de Autorización de prestaciones asistenciales en forma Univariada o Multivariada.
  19. Garantizar que el servicio tenga un sistema y/o método de control, Auditoria o validación del sistema transaccional que permita medir y controlar su eficiencia, concordancia con las reglas de negocio y/o políticas de POSITIVA de acuerdo al ciclo de atención integral del siniestro, eficacia, oportunidad y nivel de satisfacción de proveedores, afiliados, empresas clientes y clientes internos de POSITIVA.
  20. Garantizar la definición, seguimiento y monitoreo del producto no conforme del proceso de Autorizaciones y entregar a POSITIVA en los formatos que ella defina, los planes de mejoramiento, acciones correctivas o preventivas o planes de acción de acuerdo a los hallazgos periódicos que resulten de este proceso de revisión.
  21. Instalar, configurar y mantener en los puntos de captura de información, los equipos de digitalización y otros que sean requeridos de acuerdo al seguimiento del proceso de servicio por POSITIVA, previo acuerdo entre las partes.
  22. Garantizar el cumplimiento de toda la reglamentación nacional o propia de POSITIVA en cuanto a seguridad de la información, confidencialidad, custodia, exposición y almacenamiento de las transacciones realizadas.
  23. Contar con el Plan DRP (Disaster Recovery Plan) documentado, probado (evidencias) y con proceso de actualización periódico.<sup>1</sup>
  24. Presentar un documento del Plan de Contingencia y Continuidad, detallando estrategias y tiempos para la puesta en marcha de la operación, con el objetivo de

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD N<sup>o</sup>. 00232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

---

- responderle a POSITIVA de manera oportuna y eficiente frente a fallas e interrupciones que se presenten en el servicio.
25. Implementar 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.
  26. 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.
  27. Informar a POSITIVA en caso de no poder activar alguno de los aspectos del Plan de Continuidad respecto a los servicios prestados.
  28. Designar la persona responsable del plan de continuidad y la forma como mantendrá informada a Positiva sobre los avances del mismo durante su implementación.
  29. Establecer soluciones de contingencia para mantener la operación de la plataforma tecnológica, ante cualquier eventualidad que se presente; la solución deberá estar protegida mediante técnicas de replicación probadas y certificadas entre un Centro de Procesamiento Principal (CPP) y un Centro de Procesamiento Alterno (CPA); deberá existir un respaldo de la red de Centros de Procesamiento y la conectividad entre ellos deberá ser redundante.
  30. Contar con políticas de seguridad de la información documentadas y divulgadas a su organización.
  31. Garantizar mecanismos de auditoria interna o externa que de forma proactiva realice los ejercicios de verificación de los controles en seguridad de la Información, para garantizar su cumplimiento. Se requerirá una certificación de parte de ese ente auditor como prueba de cumplimiento.
  32. Garantizar la firmar de los acuerdos de confidencialidad y no divulgación que requiera el Contratante con el fin de garantizar la reserva sobre los activos de información confiados por el Contratante al Oferente como parte de la prestación del servicio contratado.
  33. Devolver la totalidad de la información confiada para la realización del proceso contratado, así como los procedimientos, y sistemas desarrollados para el tratamiento de la misma, y deberá garantizar la eliminación total de esta información y procedimientos de sus sistemas del almacenamiento informáticos, una vez cese la relación contractual de prestación del servicio.
  34. Tener a disposición para el desarrollo y ejecución del presente contrato, el personal mínimo requerido idoneo y suficiente para el cumplimiento del objeto y alcance del contrato. Cualquier cambio de este personal deberá ser puesto en conocimiento de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. la cual impartirá su aprobación cuando el aspirante a reemplazar tenga las mismas calidades de experiencia y formación que



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD No. 00232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

el que se reemplace.

35. Gestionar las incidencias del servicio de acuerdo con los siguientes niveles de servicio. **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA EL SERVICIO DE AUTORIZACIONES**

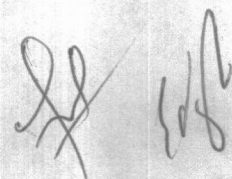
<b>Tipo de Incidente</b>	<b>Atención de incidentes</b>	
	<b>Tiempo máximo de Diagnóstico y Plan de Acción</b>	<b>Tiempo de Solución</b>
<b>Indisponibilidad</b>  <i>Significa que el servicio dejo de funcionar en su totalidad.</i>	<b>2 Horas</b>	<i>Tiempo estimado según plan de acción.</i>
<b>Crítico</b>  <i>Se produce cuando una funcionalidad principal se encuentra seriamente afectada o se experimenta una degradación importante en el servicio.</i>	<b>4 Horas</b>	<i>Tiempo estimado según plan de acción.</i>
<b>Estándar</b>  <i>Supone la pérdida parcial no fundamental del servicio, implica un problema o una falla que afecta a algunos usuarios, pero no a todos.</i>	<b>6 Horas</b>	<i>Tiempo estimado según plan de acción.</i>
<b>Bajo</b>  <i>Hace referencia a cuestiones de uso del servicio generales, se refiere a una consulta relacionada con un problema procedimental o tecnológico de rutina.</i>	<b>8 Horas</b>	<i>Tiempo estimado según plan de acción.</i>

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

**CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DE POSITIVA**

**POSITIVA**, en cumplimiento del CONTRATO, estará obligada a:

1. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por **EL CONTRATISTA**.
2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera **EL CONTRATISTA**.
3. Evaluar periódicamente el desempeño de **EL CONTRATISTA**.
4. Resolver las peticiones que le sean presentadas por **EL CONTRATISTA** en los términos consagrados en la Ley.



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD No. 000232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.S**

5. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el CONTRATO y en los documentos que de él forman parte.

**CLÁUSULA CUARTA.- VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO**

El valor del presente contrato es indeterminado pero determinable y está definido en función de la utilización del servicio CONEXIA, y tendrá un componente de valor fijo (CVF) y un componente de valor variable (CVV) que dependerá del grado de cumplimiento de la meta de cobertura, la meta de eficiencia y la meta de calidad y mejora continua. La forma de medición y objetivos propuestos que conformen la CVV, se definirán durante el periodo del mes de agosto de a diciembre de 2014.

1. Período a partir de la suscripción del acta de inicio a Diciembre de 2014 Objetivo: Adecuar e implementar los controles y herramientas tecnológicas que gestionan los procedimientos de rehabilitación y gestión de tutelas y protocolos clínicos .

Cargo fijo mensual de TRESCIENTOS TRECE MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS (\$313.200.000.00) incluido IVA

2. A partir del mes de enero de 2015 y hasta la finalización del contrato, CONEXIA facturará los siguientes conceptos: contrato según el resultado de la formula:

Valor a pagar = CVF + CVV

- a)  $CVF=371.200.000$  incluido IVA +  $CVV=$  Constante de pago X la suma de (Cumplimiento Meta de Cobertura X ponderación Meta de Cobertura) + (Cumplimiento de meta de Eficiencia X ponderación de meta de eficiencia) + (Cumplimiento meta de calidad y mejora continua X ponderación meta de calidad y mejora continua)

El resultado de la aplicación de la ecuación del costo variable, no podrá exceder la suma mensual de ciento noventa y siete millones doscientos mil pesos (\$197.200.000.00) incluido IVA.

PARAGRAFO PRIMERO: Las metas a cumplir están dadas en los siguientes porcentajes:

Cobertura: 100% de autorizaciones objetivo en Cuida 2,0 antes de febrero de 2015  
Eficiencia: 85% de solicitudes procesadas automáticamente antes de Septiembre de 2015  
Calidad: menos de 0,5% de solicitudes procesadas erróneamente según las reglas de negocio y protocolos escritos siempre

PARAGRAFO SEGUNDO: Los acuerdos de niveles de servicio son los contenidos como anexo y hace parte integral del contrato.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD N.º 00232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

---

Los Acuerdos de niveles de servicio, son definidos en virtud de los siguientes criterios:

Cumplimiento de metas en las fechas límite. Se establece penalidad por incumplimiento de metas no logradas.

Contar con la disponibilidad del 99,8% de la herramienta de autorizaciones Cuida 2.0. Se establece penalidad, si la disponibilidad es menor por causas atribuibles a Conexia.

Cumplimiento de cronogramas en un 90%. Se establece penalidad por incumplimiento de cronogramas por causas atribuibles a Conexia

**PARAGRAFO PRIMERO.-** POSITIVA, en cualquier momento y cuando existan circunstancias que así lo ameriten, podrá hacer uso de la facultad de revisión de las tarifas establecidas para efectos de reducción de las mismas.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.-** Para tramitar el pago, **EL CONTRATISTA** deberá aportar al área correspondiente los siguientes documentos: a) Factura 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 el cual contenga el número de verificación de pago que reporta el operador logístico soporte de las planillas de pago realizado a través de la Pila, correspondiente al mes e presentación de la factura c) el certificado de recibo a satisfacción expedido por el supervisor del CONTRATO, una vez verificada el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

**PARÁGRAFO TERCERO.-** El pago se efectuará con base en la expedición y suscripción del certificado de recibo a satisfacción junto con los documentos citados en el párrafo anterior; si la factura no es presentada con los documentos solicitados, el plazo de treinta (30) días no comenzará a contarse hasta tanto no se aporten, dicha demora no generara a el CONTRATISTA el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna.

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS, cancelará al CONTRATISTA los servicios prestados dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura detallada de servicios prestados soportada con el informe de ejecución de actividades presentado en los formatos definidos por la compañía, con la respectiva certificación de cumplimiento a satisfacción por parte del interventor del contrato.

**CLÁUSULA SEXTA.- PLAZO DE EJECUCION**

El plazo del CONTRATO será de treinta y seis (36) meses, contados a partir de la fecha de la suscripción del Acta de Inicio, previo perfeccionamiento y legalización. Para su ejecución requerirá de la aprobación de la garantía única.

El plazo podrá prorrogarse de comun acuerdo por las partes.

**CLÁUSULA SEPTIMA.- LUGAR DE EJECUCION**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD No. 00232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

---

Para todos los efectos legales se entiende que la ejecución del contrato será la ciudad de Bogotá y para efectos operativos y de funcionamiento tendrá cobertura a nivel nacional.

**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** expedida 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 de **SEIS MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS MCTE. (\$6.681.600.000.00)**, 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%) de **SEIS MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS MCTE. (\$6.681.600.000.00)** 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 de **SEIS MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS MCTE. (\$6.681.600.000.00)** y por el plazo del mismo y tres (3) años más.

**PARAGRAFO PRIMERO:** Para efectos de la constitución de la garantía se establece la suma de **SEIS MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS MCTE. (\$6.681.600.000.00)**.

**PARAGRAFO: SEGUNDO:** 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 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.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD No. 00232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

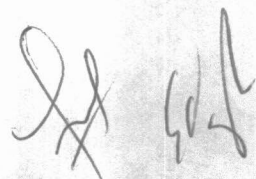
**CLAUSULA NOVENA.- SUPERVISION**

La Supervisión del contrato será efectuada por el Gerente Médico y el Gerente de Soluciones de la Vicepresidencia de Tecnologías.

**CLÁUSULA DECIMA.- COMPETENCIAS MINIMAS DEL CONTRATISTA**

**EL CONTRATISTA** deberá definir mecanismos que permitan evaluar los siguientes aspectos, a todo el recurso humano contratado para el cumplimiento del objeto del presente contrato, 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 mínimo que emplee dentro o fuera de las instalaciones de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

COMPETENCIA	DESCRIPTORES DE COMPORTAMIENTO
<b>Orientación a Resultados</b> Realizar las actividades y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	<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>
<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.	<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>
<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.	<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>



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD No. 00232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

<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>
---	--

**PARAGRAFO PRIMERO:** 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.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** POSITIVA COMPAÑIA 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.

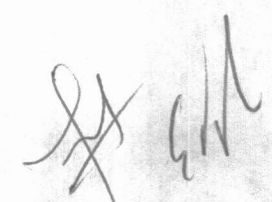
**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- SOLUCIÓN DIRECTA DE CONTROVERSIAS**

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%) del valor total 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.

20



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD No. 0232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

---

**PARAGRAFO.-** Para efecto de la aplicación de la clausula penal, se establece como valor del contrato la suma de **SEIS MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS MCTE. (\$6.681.600.000.00)**

**CLAUSULA DECIMA CUARTA.- MULTAS**

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

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

**PARAGRAFO PRIMERO.-** la aplicación de las sanciones establecidas en la **CLÁUSULA PENAL** y la **CLAUSULA DE MULTAS** procederán sin perjuicio de las penalidades establecidas en los Acuerdos de Niveles de Servicio que se suscriben para este contrato.  
**PARAGRAFO SEGUNDO.-** Para efecto de la aplicación de la clausula penal

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**

**EL CONTRATISTA** en virtud del desarrollo del objeto del presente contrato acepta suscribir el documento en el cual se pacten los Acuerdos de Niveles de Servicio-ANS, por los cuales se regirá la ejecución del mismo.

**PARAGRAFO:** Los Acuerdos de Niveles de Servicio serán ajustados de mutuo acuerdo por las partes por lo menos una vez al año.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- 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.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD No 00732 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

---

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 SEPTIMA.- EXCLUSION DE LA RELACION 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 OCTAVA.- 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 NOVENA.- GASTOS E IMPUESTOS**

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

**CLAUSULA VIGESIMA- 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**.



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD N<sup>o</sup> 00232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

**CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA.- 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, y manteniendo vigentes de acuerdo con los tiempos estimados los siguientes:

- Reglamento Higiene y Seguridad Industrial (Periodicidad: UNICA VEZ)
- Políticas de calidad, S&SOA y/o Ambiental (Periodicidad: UNICA VEZ)
- Políticas de Prevención del consumo de sustancias Psicoactivas (Periodicidad: UNICA VEZ)
- Matriz de Peligros y Riesgos (Panorama de Riesgos) (Periodicidad: ANUAL)
- Matriz de identificación de Aspectos e Impactos Ambientales (Periodicidad: ANUAL)
- Constancia de Capacitación en prevención y atención de emergencias (empresa) (Periodicidad: ANUAL)
- Certificación de la ARL del comportamiento de accidentalidad de la empresa en los últimos tres (3) años \* (Periodicidad: ANUAL)

**CLÁUSULA VIGESIMA SEGUNDA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

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

**CLAUSULA VIGESIMA TERCERA.- 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 CUARTA.- 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 QUINTA.- PROHIBICIONES DE CEDER EL CONTRATO**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD N.º 00232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

---

**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 SEXTA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

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

**PARAGRAFO PRIMERO:** Así mismo cualquier desarrollo que eventualmente se llegare a realizar durante la integración y ejecución del contrato y en cualquier circunstancia será propiedad de **Positiva**. **EL CONTRATISTA** se obliga a realizar los trámites pertinentes para la cesión de los derechos patrimoniales.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** Los datos de cualquier carácter e información y el software, que sean entregados por **POSITIVA** a **EL CONTRATISTA**, u obtenidos durante la ejecución del contrato, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines objeto del mismo, por lo cual no podrán ser cedidos o entregados a terceros a ningún título. En consecuencia, **EL CONTRATISTA** adoptará todas las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, ya sea por cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos suministrados e información suministrada y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

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

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD No. 00232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

---

**CLAUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA.- 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.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- 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 NOVENA.- 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 TRIGESIMA.- 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.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD No. 00232 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

---

**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 PRIMERA.- PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

**EL CONTRATISTA** se compromete a tener planes de contingencia y continuidad del negocio, 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., mínimo una vez al año, **2.**Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas anual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados y mencionados en el numeral anterior, **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.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. podrá requerir información adicional acerca de cualquier aspecto relacionado con el Plan de Continuidad y recuperación de desastres implementado por el CONTRATISTA para respaldar los servicios objeto del presente contrato. De igual manera podrá participar como observador dentro de las pruebas realizadas por el CONTRATISTA. Para tal fin, éste último se obliga a remitir a POSITIVA Compañía de Seguros S.A. el respectivo Plan anual.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El CONTRATISTA se obliga a participar dentro del desarrollo del plan de pruebas del Plan de Continuidad de Negocio y recuperación de desastres de POSITIVA Compañía de Seguros S.A., cuando ésta última así lo requiera.

**CLÁUSULA TRIGESIMA SEGUNDA.- 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 TERCERA.- OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO –SAC-**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE AUTORIZACIONES DE ASISTENCIA EN SALUD No 00237 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONEXIA S.A.**

**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 CUARTA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACION**

Este CONTRATO se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado por las partes y legalizado con la aprobación de las garantías.

**CLAUSULA TRIGESIMA QUINTA.- DOMICILIO CONTRACTUAL, LEY JURISDICCION APLICABLE**

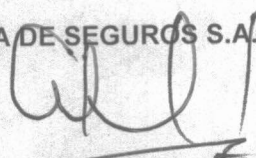
Para todos los efectos legales las partes acuerdan como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C.

Para todos los efectos el presente contrato se regirá por las leyes de la República de Colombia.


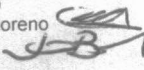
En lo relativo a diferencias que surjan en cuanto a las obligaciones y derechos originados en el presente contrato, CONEXIA de manera expresa manifiesta que las mismas se someterán a la jurisdicción colombiana y renuncian a intentar reclamación diplomática salvo en el caso de denegación de justicia.

En constancia se firma el presente CONTRATO, a los **12 AGO 2014**

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

  
**ALVARO HERNAN VELEZ MILLAN**  
Presidente

2  
Elaboró. Sandra C. Rey  
Revisan y aprueban:

  
Jorge Ivan Dominguez  
Claudia Moreno  
Luis Eduardo Moreno  
Jairo Bravo  
Edgar Galarza 

CONEXIA S.A.

  
**ALFREDO JOSE SEMENIUK**  
Representante Legal