

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

Entre los suscritos a saber **HERNAN EDINSON CASTILLO LINARES**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 19.268.933 expedida en Bogotá, quien en calidad de **VICEPRESIDENTE TECNICO**, nombrado mediante Resolución No. 0163 del 1 de diciembre de 2008, debidamente autorizado y posesionado mediante acta No. 045 del 16 de diciembre de 2008, autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia, debidamente delegado para la suscripción de este contrato por el Presidente de la Compañía mediante Resolución No. 896 del 28 de julio de 2014, 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 **EDGAR YOHAN STEVE MENDEZ HERRADA**, también mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 79.740.463, expedida en Bogotá, obrando como representante legal de **DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.**, con NIT No. **900.298.890-2** 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 lo contemplado en el artículo 17 del Manual de Contratación de la Compañía, que establece:

Resolución 1623 del 12 de octubre de 2011:

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

1. Con base en el estudio y documentos previos, el competente ordenará iniciar el proceso de selección.
2. **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** publicará, en su página Web, el proyecto de términos de referencia, con el fin de recibir comentarios, sugerencias y solicitudes de aclaración y modificación de los posibles oferentes.
3. La apertura del proceso de selección se entiende perfeccionada con la publicación de los términos de referencia definitivos, que podrá contener las modificaciones ofertas por los posibles oferentes.
4. Podrá realizarse una única audiencia de aclaraciones, con el objeto de precisar el contenido y el alcance de los términos de referencia y de oír a los interesados, de lo cual se levantará un acta suscrita por las personas intervinientes. En el mismo acto, los posibles oferentes interesados en participar en el proceso de selección manifestarán su interés, con el fin de que se conforme una lista de posibles oferentes.
5. El término para presentar ofertas podrá prorrogarse de oficio, por conveniencia o necesidad de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**
6. Vencido el término para la presentación de ofertas, la compañía procederá a la evaluación de las mismas en las condiciones señaladas en los términos de referencia.
7. El periodo de observaciones y réplicas se surtirá de la manera establecida en los correspondientes términos de referencia.

La adjudicación se surtirá con la comunicación que se efectúe al oferente seleccionado. Sin embargo, la decisión adoptada deberá publicarse en la página web de **POSITIVA COMPAÑÍA DE**



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

- DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A. identificada con NIT 900.298.890-2.
Una vez realizada la verificación de los requisitos habilitantes y la evaluación de las ofertas, el oferente que obtuvo la mejor calificación, fue DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A. con un puntaje total de **978** de 1000 puntos posibles, y cuya oferta económica corresponde a la suma de **VEINTINUEVE MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES VEINTIOCHO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS Y DIECISEIS CENTAVOS M/CTE (\$29.391.028.335,16)**
- 10) Que con base en el cumplimiento de requisitos exigidos a **EL 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.
- 11) Que **EL CONTRATISTA** no se encuentra en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.
- 12) El presente contrato, esta soportado presupuestalmente así:
 - Con cargo a eventos que hacen parte del Siniestro, para los cuales se constituye una reserva.
 - Otros gastos de seguros.

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 UN SERVICIO INTEGRAL DE GESTION LOGISTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD a los afiliados de la Compañía en los diferentes Ramos de Pólizas de Vida; Riesgos Laborales, Accidentes Personales, Planes de Salud, a través de la red de prestadores de servicios de salud, IPS, ESE, EPS y cualquier otra entidad asimilada, en la atención por eventos de siniestros derivados de ARL, Accidentes Personales, Planes de salud y demás ramos que se relacionen con el objeto de este contrato.

De esta forma se pretende garantizar la prestación integral de servicios de salud en términos de acceso, cobertura, oportunidad, continuidad, seguimiento, control y retroalimentación para la atención de los afiliados.

Estos servicios de desarrollarán a nivel nacional, con atención las veinticuatro (24) horas del día para garantizar la adecuada prestación de los servicios, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, garantizando:

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

El servicio deberá abarcar todos los contactos que se realizarán a través de los siguientes mecanismos: los números telefónicos de que dispone **POSITIVA** (línea 018000, fija nacional, local y numerales de telefonía celular), correo electrónico, sitio web y otros medios virtuales (mensajes de texto, chat, aplicaciones, kioskos, APP y fax sever) para gestión de solicitudes de asistencia médica y operación logística.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

SEGUROS S.A. En todo caso podrá realizarse en audiencia con citación de todos los participantes."

- 2) Que la Vicepresidencia Técnica a través de la Gerencia Medica de **POSITIVA**, justificaron la celebración del presente CONTRATO argumentando en los estudios previos la definición de 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.
- 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 11 de octubre de 2013, el cual impartió su aprobación según consta en el acta número 9 de fecha 11 de octubre de 2013.
- 4) Que **POSITIVA**, para la selección objetiva del ofrecimiento más favorable, desarrolló el proceso de mercadeo a través de RFI-Request for information publicado en página web y cursó invitación a cotizar – RFQ definiendo los términos de presentación de las ofertas, a cada uno de los proveedores que se inscribieron en el módulo de registro de proveedores de la Compañía.
- 5) Que la Vicepresidencia Técnica a través de la Gerencia Medica y la Gerencia Técnica de Vida; la Vicepresidencia de Negocios, a través de la Gerencia de Servicio al Cliente; 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 a la elaboración de los Términos de Referencia de la Invitación Pública No.009 de 2014, con la asesoría de la Gerencia de Compras y Contratación de la Compañía.
- 6) Que en los Términos de Referencia, se incluyó entre otros, tanto los requisitos habilitantes de contratación en sus aspectos jurídicos, financieros y técnicos, como los criterios de evaluación de las ofertas.
- 7) Que el Presidente de **POSITIVA** mediante Resolución No.708 del 20 de junio de 2014 designó el Comité Asesor y Evaluador de la Invitación Pública No.009 de 2014.
- 8) Que el presupuesto oficial de la contratación se estableció con base en el estudio de mercado realizado previamente, tal como quedó plasmado en los Estudios Previos de la Invitación Pública 009 de 2014.
Fijándose en consecuencia como presupuesto oficial estimado la suma de **TREINTA Y DOS MIL TRESCIENTOS QUINCE MILLONES NOVECIENTOS DIECIOCHO MIL QUINIENTOS UN PESOS M/CTE (\$32.315.918.501.00), INCLUIDOS: IVA (en los casos que aplique), otros impuestos y gravámenes que tengan que ver directa o indirectamente con el cumplimiento del objeto contractual.**
- 9) Que el 27 de junio de 2014 se llevó el acto de cierre de la invitación pública, habiéndose presentado un total de tres (3) ofertas así:
 - UNION TEMPORAL HOME SALUD-SOMMEIL conformada por SOMMEIL LTDA identificada con NIT: 800.117.285-8 y HOME SALUD Y COMPAÑÍA S.A. identificada con NIT: 830063394-8.
 - CONSORCIO AXA – MILLENIUM conformado por AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. identificado con NIT:800.244.309-1 y MILLENIUM PHONE CENTER S.A. identificado con NIT:830.050.856-2.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGISTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

Igualmente **EL CONTRATISTA** deberá garantizar en la operación, el cumplimiento de los objetivos, actividades y entrega de productos señalados **en el numeral 1.1.4. Especificaciones Operativas del Servicio** de los Términos de Referencia de la Invitación Pública 009 de 2014, en las Fases de:

- ATENCION PRE HOSPITALARIA Y DE URGENCIAS
- ATENCION HOSPITALARIA
- ATENCION AMBULATORIA O DE SERVICIOS ELECTIVOS
- OTRAS ASISTENCIAS

PARÁGRAFO: Igualmente forman parte del OBJETO y serán de cargo de **EL CONTRATISTA**, los servicios y actividades descritos en los Estudios Previos; Términos de Referencia con sus Anexos y Adendas, 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:**

1. Cumplir con el objeto contractual.
2. Desarrollar el servicio de acuerdo con los parámetros indicados en la oferta aprobada por **POSITIVA**, garantizando el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.
3. Guardar absoluta confidencialidad del "Know How" de los procesos y directrices de **POSITIVA**, que conozca con ocasión de la ejecución del presente CONTRATO.
4. **EL CONTRATISTA** debe obligarse a **conocer, solicitar y aplicar** las políticas de **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** que le atañen con base en el objeto contractual. La anterior información deberá ser suministrada por **POSITIVA** -en cabeza del supervisor del contrato, de la Gerencia de Infraestructura y Tecnología-, al momento de la firma del contrato y suscripción del acta de inicio. Con esto **EL CONTRATISTA** se compromete a mantener la reserva sobre la información y su uso exclusivo solo para el cumplimiento de este contrato, teniendo en cuenta la legislación existente en Colombia respecto a la confidencialidad de la información y protección de datos personales Ley 1266 de 2008 y ley 1581 de 2012.
5. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente contrato, evitando dilaciones y buscando la eficiencia.
6. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
7. Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos.
8. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos del mismo.
9. Pagar cumplida y oportunamente a la Red de Proveedores a su cargo, que presten sus servicios a favor de los asegurados de **POSITIVA**, con el fin de garantizar la disposición permanente de servicios y la calidad de servicio al cliente.
10. Permitir el acceso de los médicos, la comisión laboral de **POSITIVA** y el personal de auditoría, a su operación y red de proveedores, donde se realicen las actividades de operación logística, sus aplicativos, etc. y demás documentos pertinentes, para fines exclusivos de auditoría.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

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.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

14. **EL CONTRATISTA** se obliga a tener a disposición del desarrollo y ejecución del presente CONTRATO, el Personal Mínimo que presentó en su OFERTA a través de las respectivas hojas de vida y acreditación de formación y experiencia; de acuerdo con lo solicitado en el numeral 3.3.9 de los Términos de Referencia. Cualquier cambio de este personal deberá ser puesto en conocimiento de **POSITIVA** la cual impartirá su aprobación cuando el aspirante a reemplazar tenga las mismas calidades de experiencia y formación que el que se reemplace.
Además de lo anterior, **EL CONTRATISTA** se compromete a tener el suficiente personal para atender y cumplir debidamente con los indicadores establecidos en los acuerdos de nivel de servicio: esto implica para **EL CONTRATISTA** el desarrollo de un proceso permanente de seguimiento a las tendencias de volumen de servicios para garantizar en todo momento los niveles pactados.
El personal que sea destinado al desarrollo de este Contrato debe ser exclusivo para la operación de **POSITIVA**.
15. Disponer de la infraestructura física, administrativa, financiera, y tecnológica que garantice el cumplimiento integral de las obligaciones derivadas del contrato desde el inicio del mismo y la continuidad de todos los procesos durante su ejecución, realizando para el efecto las labores de empalme necesarias para dar cumplimiento al objeto contractual.
16. Establecer mecanismos idóneos para que el personal que se vincule a la ejecución del contrato no se encuentre incurso en conflictos de interés o causales de inhabilidad ó incompatibilidad. Para el efecto aplicarán en lo pertinente las previsiones sobre conflictos de interés, causales de inhabilidad o incompatibilidad y **EL CONTRATISTA**, deberá implementar, entre otros mecanismos, la inclusión de una cláusula en los respectivos contratos de vinculación de personal, en la que el recurso humano declaren expresamente que no se hayan incursos en cualquiera de dichas circunstancias. En caso de verificarse, durante la ejecución del respectivo contrato, la configuración de alguna de dichas causales, **EL CONTRATISTA**, deberá separar del conocimiento de la respectiva gestión a la persona correspondiente y podrá dar por terminado el contrato, salvo que la persona en que se configuran dichas circunstancias hubiese manifestado oportunamente que podría encontrarse incurso en cualquiera de ellas.
17. **EL CONTRATISTA** garantiza que los servicios se prestarán a los clientes de **POSITIVA** en el menor tiempo posible y en ningún caso podrá superar los términos acordados para los acuerdos de niveles de servicio.
18. **EL CONTRATISTA** deberá establecer con los proveedores acuerdos de servicio que garanticen el cumplimiento de los indicadores de oportunidad.
19. Con el fin de preservar la información derivada de la ejecución del contrato se deberá incluir en los contratos del personal vinculado por **EL CONTRATISTA**, una cláusula en la que dicho personal se obliga de manera expresa a mantener la reserva y confidencialidad de toda la información que administre y/o a la que tenga acceso con

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. 00237 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

ocasión de su contrato, so pena de hacerse acreedor a las sanciones de ley (Uso indebido de la información oficial privilegiada, incumplimiento contractual, entre otras). **EL CONTRATISTA** deberá presentar esquema de verificación aplicado para garantizar el cumplimiento de esta obligación; así como para prevenir e identificar la ocurrencia de alguna circunstancia que pueda configurar un conflicto de interés, una inhabilidad o un impedimento en el equipo de trabajo.

20. Implementar y controlar el plan de calidad que garantice mensualmente 8 monitoreos por asesor, como mínimo. **EL CONTRATISTA** realizará los monitoreos y retroalimentación para el mejoramiento continuo en la calidad del servicio. El número de gestores de calidad podrá cambiar de acuerdo con el número de asesores asignados a la operación.
21. Diseñar e implementar conjuntamente con **POSITIVA** un plan de formación específico para los asesores asignados a la operación, que incluya refuerzos y actualizaciones en productos y servicios de **POSITIVA**. La responsabilidad de este plan de formación será compartida entre las Partes así:
22. El contratista se compromete a la capacitación y entrenamiento del personal nuevo antes de asignarlo al puesto de trabajo. **POSITIVA** establecerá un plan periódico de capacitación y educación continua que deberá ejecutarse en la ciudad de Bogotá en las instalaciones de **EL CONTRATISTA**.
23. Prestar el servicio de formación y calidad, respetando la regla general básica de que por cada treinta (30) asesores debe haber un (1) formador (1) Gestor de calidad
24. Para las fases de gestión de servicio de atención prehospitalaria y hospitalaria contara con un coordinador médico así como para la fase ambulatoria
25. Ofrecer a **POSITIVA** acceso remoto para monitoreo de voz con el fin de evaluar la calidad de la llamada y acceso remoto a los niveles de servicio para verificar la oportunidad en la prestación del servicio.
26. Disponer de tres puestos de trabajo para funcionarios de **POSITIVA**.
27. Disponer de un sitio exclusivo y los recursos necesarios para el personal de la gestión y operación del servicio, sea este propio de **EL CONTRATISTA** o asignado por **POSITIVA** para el control y supervisión del proceso, con los encerramientos, controles físicos, de acceso y lógicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como la extracción de la información manejada garantizando la Seguridad informática.
28. Disponer la asistencia del personal designado a las reuniones o programas de capacitación o entrenamiento previstos por **POSITIVA**, durante el tiempo que sea necesario. Dichas reuniones serán convocadas previa planificación entre las partes. **EL CONTRATISTA** se compromete a cumplir con las labores de seguimiento de los programas de capacitación que se requiera por rotación del personal, sin afectar los niveles de servicio, la atención y la oportunidad en los contactos.
29. Responsabilizarse de prestar el servicio con los más altos estándares de calidad, oportunidad, atención, cortesía, confidencialidad y veracidad.
30. Presentar los reportes que **POSITIVA** requiera sobre este contrato en los términos y condiciones que **POSITIVA** le indique.
31. Informar oportunamente a **POSITIVA** de cualquier hecho que pueda incidir en el desarrollo del contrato.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

32. Cumplir con los estándares definidos para mantener la conectividad y el correcto desempeño con los aplicativos de **POSITIVA**, cubriendo los costos de mantenimiento y reposición de sus propios equipos, cuando a ello haya lugar.
33. Poner a disposición del desarrollo de este contrato el software y los equipos que sean necesarios, con las especificaciones tecnológicas que se requieran para soportar los aplicativos de **POSITIVA** y la conectividad con los equipos de la misma. Certificar que el software sea licenciado y cuente con soporte y actualizaciones.
34. Adaptar los equipos cuando **POSITIVA** adquiera nuevos aplicativos o realice renovaciones tecnológicas que requieran equipos superiores o con especificaciones diferentes a los inicialmente puestos a disposición del contrato.
35. Pagar oportunamente los salarios y demás prestaciones que legal o contractualmente correspondan, así como los aportes al sistema de seguridad social integral de todo el personal que esté vinculado al desarrollo de este contrato y, en general, cumplir las disposiciones legales de carácter laboral a que está obligado.
36. Velar por el estricto cumplimiento por parte del personal a su cargo de las condiciones de servicio pactadas, en especial la de ceñirse a las guías, protocolos y manuales de operación que hacen parte integral de este contrato. **EL CONTRATISTA** responderá a **POSITIVA** por todo perjuicio que pueda derivarse de la información errada suministrada a los clientes de **POSITIVA**, previa validación hecha entre las partes en que se verifique, la situación, la incidencia económica y se compruebe que la responsabilidad proviene de **EL CONTRATISTA**.
37. Brindar el Soporte indirecto a toda la gestión enmarcada en el contrato y de esta forma prestar todo el soporte a la operación de acuerdo con los volúmenes requeridos para la operación, efectuar la actualización de las bases de datos de afiliados y Red Asistencial de **POSITIVA** en los aplicativos que se acuerden entre las partes y que aunque no sean de dedicación exclusiva para el contrato con **POSITIVA**, responderán por los aspectos inherentes al mismo, como auditores, capacitadores, ingenieros para respaldo de funcionamiento de sistemas.
38. Cumplir los estándares de servicio a que se compromete en virtud de este contrato y pagar a **POSITIVA** las penalizaciones que se generen por dicho incumplimiento. **EL CONTRATISTA** autoriza expresamente a **POSITIVA** para descontar las sumas que se generen por penalizaciones de cualquier valor por el incumplimiento de las obligaciones para la prestación de los servicios objeto de este contrato, las cuales pueden ser producto de la declaratoria de incumplimiento o por razón de hacer efectivos los Acuerdos de Niveles de Servicio pactados.
39. Realizar los cambios de personal o de proveedores que **EL CONTRATISTA** haya subcontratado para desarrollar algún o algunos servicios objeto de este contrato, cuando **POSITIVA** así lo solicite para mejorar el servicio, previo acuerdo entre las partes.
40. Prestar el servicio en forma permanente en los horarios establecidos para las distintas líneas de atención, facilitando la información soporte para que un supervisor de la Gerencia Medica, controle la debida prestación del servicio.
41. Prestar el servicio de formación en los casos que se requiera, de acuerdo con los requerimientos definidos entre las partes, en los eventos por cambio de personal o por incremento de la operación, y/o modificaciones a los procesos.

②

✍



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

42. Presentar, ejecutar y mantener actualizados el plan de contingencia y de continuidad del negocio, requeridos para garantizar la ejecución del contrato de conformidad con los estándares internacionales sobre la materia.
43. Acatar durante toda la vigencia del contrato, todos los aspectos normativos que establezca el ente de control respectivo sobre el Sistema de Gestión Documental.
44. Contar con un sistema de monitoreo de calidad de llamadas, que permita el seguimiento, oportunidad y calidad del servicio al usuario ofrecido por **EL CONTRATISTA**.
45. Mantener la confidencialidad de la información de **POSITIVA** y de sus clientes que conozca en desarrollo de este contrato y abstenerse de utilizarla para fines distintos al objeto del presente contrato.
46. Devolver a **POSITIVA** a la finalización de este contrato por cualquier causa, toda la información, bases de datos, software, elementos, documentos, etc., que hayan sido proporcionados por **POSITIVA** o que le pertenezcan a ella, dentro de los treinta (30) días hábiles a la ocurrencia de tal hecho y eliminar toda copia que exista.
47. Mantener el personal que ponga a disposición de este contrato debidamente capacitado en los temas acordados por las partes como necesarios para la atención de los clientes de **POSITIVA**.
48. Tener a disposición de **POSITIVA** los soportes que evidencien la capacitación e idoneidad del personal que asigna los servicios de asistencia, para cuando ésta lo requiera.
49. Suministrar capacitación en los temas normativos que nos exige las Superintendencia Financiera en cuanto a cursos regulatorios (Personal Administrativo, Agentes y demás funcionarios que hagan parte de la operación).
50. Atender oportuna y diligentemente los requerimientos o solicitudes de información que le formule **POSITIVA** en el trámite de atención de quejas y reclamos formulados por los clientes de **POSITIVA**. En todo caso, las respuestas deberán ser suministradas dentro de los términos acordados en este contrato y estas deberán ser acordes a lo solicitado.
51. Constituir las pólizas a que se obliga mediante este contrato y a renovarlas o modificar el valor asegurado, cuando el desarrollo del contrato así lo determine.
52. Garantizar que el personal que presta los servicios de asistencia, cuenten con protocolos de presentación acorde a los requerimientos de **POSITIVA**. Deben contar con identificación como proveedores autorizados de **POSITIVA**.
53. Ofrecer programas orientados a la fidelización de los clientes.
54. Atender el cumplimiento de todas las medidas que se acuerden entre las partes y las que se adopten para optimizar la prestación de los servicios de **EL CONTRATISTA**.
55. Elaborar y ejecutar los planes de mejoramiento y las acciones correctivas necesarias para subsanar observaciones efectuadas por **POSITIVA**, de los supervisores del contrato, o los organismos de control, reportando cuando lo requieran a estas instancias, los avances alcanzados y el mejoramiento en el cumplimiento de los indicadores de gestión. Dichos planes deberán contar con la aprobación del Supervisor del contrato respectivo.
56. Asistir a todas las reuniones y jornadas de trabajo que programen **POSITIVA**, a través de los supervisores del contrato o a quien estos deleguen, a fin de evaluar procesos y procedimientos relacionados con la ejecución del mismo. De toda reunión en la que participe deberá generar la respectiva acta (las cuales deberán estar numeradas de

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. 00237 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

- manera ascendente por fecha de reunión), que contenga la información, conclusiones y compromisos acordados por las partes y firma de los asistentes.
57. Velar por la integridad de las bases de datos de **POSITIVA**. **EL CONTRATISTA** no podrá hacer copia de las bases de datos sin previa autorización expresa y por escrito de **POSITIVA**. Así mismo no podrá usar dicha información para objeto y actividades diferentes a los autorizados.
 58. Permitir que **POSITIVA** realice visitas y auditorías a sus instalaciones, software y equipos destinados al desarrollo del Contrato, a fin de verificar el uso adecuado de las bases de datos, de la información y en general el cabal cumplimiento de este Contrato y de la normatividad vigente en materia de seguridad informática. Estas visitas deberán ser coordinadas entre las partes oportunamente.
 59. Garantizar a **POSITIVA** que se atenderán los controles que se acuerden entre las partes para el uso adecuado de las líneas telefónicas puestas a disposición de este contrato.
 60. Impedir el ingreso de dispositivos a la Operación, que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, o medios de comunicación.
 61. Dotar a los equipos con los elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por **EL CONTRATISTA**. Igualmente, se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio. Garantizar que los equipos de cómputo utilizados no permitan la navegación por internet, (páginas no autorizadas) el envío o recepción de correo electrónico, la mensajería instantánea, ni ningún otro servicio que permita el intercambio de información, a menos que se cuente con un sistema de registro de la información enviada y recibida. Estos registros deberán ser conservados por lo menos un año o en el caso en que la información respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.
 62. 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 y las circulares 042, 052, 014, 038, 022 de la Superintendencia Financiera y demás que apliquen para la ejecución del contrato.
 63. Cumplir los requerimientos correspondientes a la ley de protección de datos 1581 del 2012 ó toda aquella que la modifique, la complemente o la reemplace.
 64. Ofrecer acceso remoto (a **POSITIVA**) a una bitácora donde se puedan ver los casos tramitados y en curso, con la trazabilidad completa de los mismos y en general la trazabilidad del desarrollo del proceso en tiempo real y con acceso a históricos. Permitir descargar la información en formato Excel, para filtros necesarios.
 65. Todas las grabaciones de cada caso (expediente) deben estar indexadas al mismo, para poder obtenerlas inmediatamente. (Para efectos de facilitar la auditoría de servicio).
 66. Al finalizar el contrato **EL CONTRATISTA** deberá entregar en medio magnético, las grabaciones de llamadas efectuadas con un tiempo inferior a dos (2) años. Así mismo se deben remitir las actas de eliminación de las grabaciones superiores a dos (2) años ó las entregadas al finalizar el contrato.
 67. Realizar cuatro cortes durante el día que le permitan al supervisor monitorear que no hayan quedado casos sin seguimiento, ni cierre efectivo.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

68. Generar el reporte de casos pendientes de cierre y tomar las medidas necesarias para finalizar los servicios.
69. **EL CONTRATISTA** debe ofrecer a **POSITIVA** una mesa de ayuda (Soporte técnico), 7*24, con el fin de atender y canalizar con los operadores de atención las eventualidades que se llegasen a presentar en las comunicaciones. (Canales de datos y canales telefónicos).
70. Recepcionar todos los Siniestros Reportados a la Línea de atención de **POSITIVA**.
71. Deberá contar con una herramienta de Georreferencia que permita de forma oportuna, eficiente y segura, asesorar y gestionar los servicios logísticos de las asistencias médicas pre hospitalaria, de urgencia y ambulatoria de acuerdo al estado de salud, la ubicación y otras características del asegurado siniestrado en concordancia con la política de direccionamiento y priorización de red, generando la respectiva marcación para la georreferenciación, permitiendo geo localizar al asegurado y con base en su necesidad georreferenciar la Red Asistencial de **POSITIVA** refiriéndolo hacia la mejor opción de servicio que se ajuste a su condición y necesidad por proximidad, seguridad y nivel de complejidad. Así mismo deberá organizarse en este sistema la red asistencial, indicando para cada IPS el nivel, datos de localización como teléfono, dirección, ciudad.
72. Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por **POSITIVA** para la coordinación de los traslados urgentes.
73. Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por **POSITIVA** para la coordinación de la asistencia médica en la empresa, instituciones educativas.
74. Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por **POSITIVA** para la coordinación de la Asistencia Domiciliaria (ambulatoria u hospitalaria) y el suministro en arriendo de equipos especiales en casa (nebulizadores, concentradores de oxígeno o bombas de infusión) por parte de las empresas legalmente habilitadas y contratadas por **POSITIVA**.
75. **EL CONTRATISTA** se compromete a tener a disposición del desarrollo del contrato una sólida y suficiente red de proveedores, dotada del número necesario de trabajadores, con disponibilidad 24 horas, atención inmediata, idoneidad en el servicio, calidad de servicio, experiencia, herramientas adecuadas y buena prestación. La red debe estar conformada por la Red de Servicios de Proveedores contratados directamente por **POSITIVA**, y los aportados por **EL CONTRATISTA** de su red de proveedores para apoyo logístico que se requieran para atender el desarrollo de este contrato. La red debe ser amplia y suficiente para atender el volumen de servicios requeridos por **POSITIVA** y con una ubicación geográfica acorde con el nivel de riesgos de **POSITIVA**, de tal forma que se garantice el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio, definidos en los términos de referencia que hacen parte integral del contrato y la excelencia en la calidad.
76. Contratar servicios de hospedaje, traslados urgentes y no urgentes, salones de eventos, tiquetes aéreos y cualquier asistencia cubierta en las pólizas comercializadas por **POSITIVA**. Esta red deberá contratarse durante los dos primeros meses de ejecución del contrato, a partir de la suscripción y estar disponible al inicio del contrato. **EL CONTRATISTA** deberá garantizar el acceso a **POSITIVA**, del conocimiento de contratos y costos de la red dispuesta para el uso en virtud del contrato que se dé.

(2)

2

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

77. Contratar con aerolínea o agencia de viajes la disponibilidad de pasajes aéreos para traslado de pacientes, los cuales se asignarán de acuerdo con las políticas establecidas por **POSITIVA** y el proveedor deberá garantizar mediante un informe su cumplimiento en entrega, el control sobre la asignación y el uso dado a los tiquetes, velando porque esta corresponda con la necesidad real del asegurado y con políticas de austeridad en el gasto establecidas para **POSITIVA** como entidad estatal. Este servicio deberá contratarse en un plazo máximo de quince días a partir de la suscripción del contrato.
78. Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por **POSITIVA** para coordinar los Traslados Aéreos Nacionales, tanto en ambulancia aérea como en vuelos comerciales que sean contratados o concertados por **POSITIVA**.
79. **EL CONTRATISTA** deberá enmarcarse en el cumplimiento normativo indicado por **POSITIVA** (proceso de abastecimiento estratégico y la regulación de la superintendencia financiera) para la selección, contratación, control y monitoreo de su red de proveedores, con el compromiso de contar con la disponibilidad para usarla durante la ejecución del contrato.
80. Para todos los servicios que impliquen dentro del proceso de contratación, habilitación de servicios de acuerdo con la normatividad vigente, el operador notificara a **POSITIVA**, para que hagan parte de su red y los servicios prestados, deberán ser facturados de forma directa a **POSITIVA**.
81. Realizar el apoyo logístico de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por **POSITIVA** para coordinar los traslados especiales no medicalizados que se requiera realizar en el territorio nacional.
82. Coordinar la cobertura de estadía a los asegurados siniestrados de **POSITIVA**, que se encuentran recibiendo tratamientos ambulatorios en sedes diferentes a su lugar de residencia con la Red de proveedores definidas y concertadas por **POSITIVA**.
83. Emitir un reporte en línea de los casos procesados a la auditoría concurrente, de acuerdo a las características de información que señale **POSITIVA**.
84. Hacer contacto posterior a la prestación del servicio médico para determinar la existencia de valoraciones adicionales y aplicar los procesos y procedimientos definidos por **POSITIVA** para la autorización de dichas valoraciones adicionales.
85. Realizar el apoyo logístico y seguimiento de los casos, de acuerdo con los procesos y procedimientos de referencia y contra referencia definidos por **POSITIVA**, hacia otra IPS de la Red, que cumpla las condiciones de asistencia médica requerida garantizando la atención del siniestrado, por la IPS receptora, y coordinando la ejecución del traslado efectivo desde la IPS origen hasta la IPS que aceptó el paciente.
86. Registrar en el Sistema de Información de **POSITIVA**, los servicios adicionales posteriores a la atención de urgencias. Estas son las solicitudes de servicios no incluidas en la autorización administrativa inicial de urgencias, de acuerdo con los parámetros definidos por la compañía.
87. Coordinar con el proveedor que **POSITIVA** designe, la entrega de medicamentos en casa o empresa.
88. Gestionar las distintas alternativas de solución establecidas por **POSITIVA**, a los inconvenientes administrativos entre el asegurado y la IPS, relacionados con el acceso y prestación de los servicios para garantizar su atención.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

89. Gestionar las distintas alternativas de solución establecidas por **POSITIVA**, para atender y solucionar las inconformidades e inconvenientes presentados durante el proceso de atención al siniestrado.
90. Gestionar la obtención de una cita para la segunda opinión médica si es requerido por el asegurado, con la red de **POSITIVA**.
91. Seguimiento de paciente post-egreso hospitalario, gestionando las distintas alternativas de tratamiento establecido por médico tratante, a través de la red médica de **POSITIVA**.
92. Informar a la empresa y posibles beneficiarios el procedimiento a seguir, definido por **POSITIVA**, ante la identificación de un siniestro mortal. De igual forma realizar seguimiento al caso hasta cuando se emita un concepto sobre la pensión de sobrevivientes por parte de **POSITIVA**.
93. Coordinar la asistencia del trabajador al Plan de Rehabilitación asignado por **POSITIVA**; identificar los trabajadores siniestrados con procesos de Rehabilitación cumplidos y que deben ser reportados a los procesos de medicina laboral.
94. Informar al asegurado y empresa el procedimiento a seguir en caso de Indemnización, una vez **POSITIVA** identifique los casos pertinentes.
95. Hacer Seguimiento a los procesos de atención en salud de los trabajadores siniestrados con indemnización reconocida o discapacidad dictaminada, para tramitar de manera anticipada los controles periódicos, y coordinar la asistencia a la respectiva evaluación, hasta que se emita un concepto definitivo por **POSITIVA**.
96. Coordinar y dar soporte logístico al programa de Promoción y Prevención de **POSITIVA**: Polígonos y Zonas Protegidas Empresariales.
97. Mantener un canal de comunicación directo con el contacto designado en cada IPS de la Red Asistencial de **POSITIVA**, a fin de gestionar y coordinar la atención de asegurados siniestrados que manifiesten que no los atienden en dicha IPS.
98. Asignar las citas de medicina laboral que se realizarán en las IPS que **POSITIVA** establezca, las cuales deberán quedar registradas en el Sistema de Información definido.
99. Gestionar la atención de las solicitudes de las Empresas y Asegurados en cuanto a sus requerimientos de Análisis de Puestos de Trabajo solicitados por el médico de la EPS para que **POSITIVA**, pueda evaluar la existencia o no de enfermedades profesionales, genere de acuerdo con las Políticas establecidas por **POSITIVA** en el tema, las respectivas autorizaciones de servicios.
100. El Operador Logístico garantizará la recepción, ejecución, coordinación, seguimiento, trazabilidad y conclusión de las solicitudes requeridas por los funcionarios asignados por **POSITIVA**, para el cumplimiento de las Tutelas radicadas a **POSITIVA**.
101. Informar a los pacientes los procedimientos a seguir para acceder a sus citas.
102. Gestión logística para la reubicación de los pacientes accidentados laboralmente que se encuentran atendidos en las IPS de su plan obligatorio de salud a la RED de **POSITIVA**.
103. Verificar que los pacientes que están en proceso de Rehabilitación, cuenten con la calificación de origen profesional.
104. Seguimiento a los pacientes que en el proceso de Rehabilitación y los que están culminando el mismo y notificar al Proveedor definido por **POSITIVA** al momento de la finalización para que efectúe la calificación de PCL.
105. Reportar a **POSITIVA**, los casos calificados.

000237
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

106. Realizar, de acuerdo con la oferta presentada a la compañía, la gestión logística y coordinación de la prestación de las asistencias que **POSITIVA** defina en sus pólizas de vida grupo y/o accidentes personales, pólizas de salud.
107. Gestionar el diligenciamiento del FURAT (Formato Único de Reporte de Accidentes de Trabajo), cuando no ha sido reportado en los tiempos establecidos.
108. Ingresar el 100% de los casos de afiliados siniestrados por Riesgo Biológico en el programa, a través de la herramienta tecnológica establecida por **POSITIVA**.
109. Realizar conferencias telefónicas con el proveedor establecido por **POSITIVA**, en los casos que la red de IPS, requieran asesoría para el manejo de los casos de Riesgo Biológico.
110. Seguimiento al 100% de los casos identificados como de Riesgo Biológico, y los que están culminando el mismo y notificar al Proveedor definido por **POSITIVA** al momento de la finalización para que efectúe la calificación de PCL.
111. Realizar trazabilidad y manejo especial a los casos identificados y asignados en el seguimiento de tutelas, que garantice el cumplimiento de lo resuelto por el juez y validado por la Compañía, evitando desacatos a tutela y quejas por incumplimiento.
112. Reportar a **POSITIVA** de forma permanente los hallazgos presentados durante la asistencia de servicios generados para la atención del siniestro.
113. **EL CONTRATISTA** realizará rescates de servicio documentados a los casos que presenten dificultades durante su gestión, con el fin de garantizar la prestación del servicio.
114. Realizar encuestas de satisfacción y control de calidad en los niveles de muestreo definidos por **POSITIVA** de los servicios de gestión logística ofertados. La metodología de control de calidad será concertada con **POSITIVA** quien recibirá la información correspondiente de certificación de control del proceso.
115. Elaborar respuesta a las PQR identificadas por su gestión dentro de las 72 /horas posteriores a su notificación que incluyan la procedencia de las mismas y acciones establecidas.
116. Notificar a **POSITIVA**, el cambio de rol, ingreso, y egreso de funcionarios con asignación de usuarios de los sistemas de información de **POSITIVA** de forma inmediata, como parte del control en el manejo de la información.
117. Notificar a **POSITIVA** de manera anticipada los cambios importantes que puedan incidir en la ejecución normal de la operación; como cambio de modelo, cambios de personal en número mayor a cinco funcionarios en la misma semana, ANS definidos.
118. Mantener un grupo de trabajo base entrenado en los diferentes procedimientos asignados, que garantice el adecuado funcionamiento de la operación y evite fallas en la oportunidad o no prestación del servicio
119. **EL CONTRATISTA** debe garantizar la implementación de manera escalonada del modelo de operaciones, definidas en el modelo de atención y políticas corporativas por **POSITIVA** para sus clientes; que incluya segmento de clientes, actividades críticas por tipo de servicios, seguimiento, monitoreo, cierre efectivo, evaluación del servicio frente a la solicitud realizada por los asegurados, tomadores, aliados estratégicos y funcionarios de la compañía.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGISTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

120. Emitir respuesta a los diversos requerimientos (**POSITIVA**, entidades de control, entes internos y externos), dentro de los tiempos establecidos por normatividad legal vigente, o de acuerdo a la concertación directa en los acuerdos de nivel de servicio.
121. Informar a la empresa a la cual pertenece el trabajador siniestrado y familiares el estado del afiliado durante los procesos de atención en salud, cuando se requiera.
122. Capturar en la herramienta definida todos los siniestros y solicitudes reportados a las líneas 018000 (a nivel nacional), líneas fijas en Bogotá, las recibidas de los numerales abreviados asignados por los operadores de línea celular, puntos de atención y registrar la trazabilidad de la asistencia brindada hasta la finalización de la atención del asegurado siniestrado.
123. Garantizar el registro de toda solicitud y gestión dentro de las herramientas informáticas asignadas o concertadas con **POSITIVA** con el fin de realizar trazabilidad a cada solicitud independientemente del medio de recepción y gestión de la misma (línea atención, web, correos, llamadas, etc.)
124. Coordinar tareas de seguimiento y gestión para lo cual, **EL CONTRATISTA** deberá tener presente la normativa legal vigente en materia de atención en salud y respectiva reserva de la información, los plazos establecidos y los demás procedimientos y normativas internas de **POSITIVA**, entre otros. Velando por la correcta utilización de la información suministrada por la Compañía.
125. Gestionar los siniestros que se presenten dentro de la red asistencial de **POSITIVA**, de acuerdo a la capacidad de atención (oportunidad), servicios y cobertura en cada municipio, con el fin de garantizar el mejor direccionamiento de los afiliados que recibirán servicios médicos o sus relacionados teniendo en cuenta los segmentos de cliente definidos por **POSITIVA**.
126. Elaborar y entregar a **POSITIVA**, los informes de indicadores básicos de atención, Informes de Seguimientos de los servicios solicitados, Informes de tipificación, informes de resultados de encuestas de satisfacción, Informes por servicios, Costos asociados a la operación logística, Informe comportamiento de la red contratada por **POSITIVA**. Las partes podrán acordar la presentación de nuevos reportes que permitan análisis y toma de decisiones, a entregar los primeros 8 días hábiles posteriores al mes de ejecución.
127. **EL CONTRATISTA** deberá garantizar el cumplimiento de cada ítem de las Fases descritas en los Términos de Referencia y Clausula Primera del presente contrato, teniendo presente que estos procesos podrán ser modificados, ampliados o sustituidos de acuerdo con las necesidades de **POSITIVA**. De igual forma **POSITIVA**, podrán en virtud de la evolución del modelo, incluir procesos nuevos en la medida que el servicio así lo requiera o al momento de realizar la puesta en marcha del servicio, sin que esto implique costo alguno.
128. Garantizar que la prestación del servicio podrá ser gestionada y diferenciada mediante líneas de atención de conformidad con la segmentación de Clientes definida por **POSITIVA**, para los cuales será responsabilidad del operador logístico la atención inmediata de solicitudes, reclamos y consultas de los asegurados que requieran servicios de acuerdo a las políticas establecidas por **POSITIVA**, para este segmento. **EL CONTRATISTA** deberá atender y gestionar correcta y oportunamente los contactos de los asegurados de **POSITIVA** a través de las líneas telefónicas y demás mecanismos de contacto y comunicación establecidos.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. 000237 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

129. **EL CONTRATISTA** utilizara los sistemas de información provistos por **POSITIVA** requeridos para la ejecución del objeto contractual, en lo relacionado con el proceso de autorizaciones de la red asistencial médica y la acreditación de coberturas.
130. **EL CONTRATISTA** deberá gestionar los seguimientos de los procedimientos de asistencia médica y operación logística, en su sistema de información el cual deberá estar integrado con las herramientas tecnológicas que **POSITIVA** establezca, las cuales podrán variar con el desarrollo del Contrato.
131. Disponer de una mesa de ayuda que brinde soporte al Sistema de Información a los usuarios del mismo.
132. Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS que hacen parte integral del contrato.
133. Cumplir con los requisitos establecidos en el numeral 1.2.2 Herramientas de Gestión, (Sistemas de Información) de los Términos de referencia.
134. Actualizar los datos de cada uno de los asegurados atendidos, registrando en las aplicaciones de la Compañía, los contactos con la calidad y exactitud exigida, así como el ingreso completo de las observaciones en el sistema de información de la Compañía o su equivalente.
135. Garantizar dentro de las herramientas tecnológicas la Tipificación de los contactos de acuerdo con la particularidad de cada proceso o servicio.
136. Contestar y emitir dentro de los plazos establecidos, las diferentes actuaciones a que haya lugar siempre de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por Positiva.
137. Desarrollar el plan de pruebas que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados, teniendo presentes todos los factores previstos por **POSITIVA** para Planes de Seguridad de la información y planes de contingencia y continuidad.
138. Desarrollar los entregables relacionados con la Política de Seguridad de **POSITIVA**. Manteniendo el esquema de entregables previsto, que den cuenta de la **implementación de esta política**.
139. Disponer canales dedicados provistos por **EL CONTRATISTA**, con su respectiva contingencia, para la comunicación con los aplicativos del cliente, con el ancho de banda necesario para cumplir con los acuerdos de niveles de servicio exigidos por **POSITIVA** en el presente documento e incluido el nivel de cifrado suficiente, de tal forma que se garantice la seguridad de la información. La cantidad de canales necesarios, deberá ser definido por **EL CONTRATISTA** y obedecerá al cumplimiento del modelo de operación solicitado por **POSITIVA**.
140. Disponer del Centro de Procesamiento de Datos principal (Nivel Tier III), donde deberá estar alojada la infraestructura tecnológica asignada por **EL CONTRATISTA** y destinada en forma exclusiva para **POSITIVA**. **EL CONTRATISTA** deberá también disponer de un Centro de Procesamiento Alterno (Nivel Tier III), que le asegure a **POSITIVA** la operación cuando el principal falle.
141. Contar con equipos de seguridad perimetral Firewall, con un esquema de seguridad exclusivo para **POSITIVA**.
142. **EL CONTRATISTA** deberá implementar de acuerdo a lo descrito en la oferta el Plan DRP (Disaster Recovery Plan) documentado, probado, evidenciado y con proceso de actualización periódico.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

143. Cumplir con los servicios de multicanalidad en el momento que se defina su uso e implementación, previendo que estos como se estimó en los términos de referencia y se aceptó en la oferta por **EL CONTRATISTA**, no tendrán costo adicional para **POSITIVA**. Los servicios de multicanalidad pactados se presentan a continuación:

APP	CHAT	KIOSKOS Cantidad: 5 kioskos con 18 servicios
Georreferenciación	Autorizaciones	Georreferenciación
Autorizaciones	Confirmación y cancelación de citas	Seguimiento autorizaciones
Confirmación y Cancelación de citas	Consulta de red	Seguimiento confirmación y cancelación de citas
Consulta de red	Seguimiento servicios	Consulta de red
Seguimiento a las autorizaciones	Consulta de puntos	Seguimiento a servicios
Consultas proceso autorizador	Beneficios	Consulta puntos autorización
Conexión asistencia telefónica	Plantillas predefinidas	Conexión asistencia telefónica
Beneficios	Respuesta automática	Beneficios
Reporte de siniestros	Control cola de chat	Reporte siniestros
Realización de fotografía	Asignación Skill	Buzón sugerencias
Firma en dispositivo	Encuesta de satisfacción	Encuestas
Envío informes mensajería	Control TMO	Noticias
Envío informes correo electrónico		Portafolio de servicios
Captura y coordinación GPS		Publicidad
		Video Gerente
		Videos
		Campañas
		Legales

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. Disponer del personal necesario para capacitar, entregar y construir los procedimientos que requiera la ejecución del contrato.
2. Colocar a disposición de **EL CONTRATISTA** los Sistemas de Información y bases de datos necesarias para la ejecución del contrato.
3. Participar en forma activa, responsable y cumplida en el proceso de implementación que obligue el presente contrato.
4. Pagar en la forma establecida las facturas presentadas por **EL CONTRATISTA**, garantizando que se haga una efectiva revisión sobre las mismas para que los pagos queden debidamente soportados.
5. Suministrar a **EL CONTRATISTA** en forma oportuna, la información solicitada de acuerdo con los protocolos establecidos entre las partes.
6. Poner a disposición de **EL CONTRATISTA** la información que se requiera, para la prestación del servicio objeto de este contrato.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

7. Resolver las peticiones que le sean presentadas por **EL CONTRATISTA** en los términos consagrados en la Ley.
8. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.
9. Solicitar por escrito cualquier cambio o adición que se desee efectuar en los servicios.
10. Guardar la confidencialidad de la información de **EL CONTRATISTA**, que previamente las partes acuerden expresamente como información reservada y confidencial.
11. Designar el personal necesario que deba desplazarse a las oficinas de **EL CONTRATISTA**, para efectos de garantizar el seguimiento al desarrollo de la operación.
12. Delegar el supervisor y/o interventor que desarrolle la función de vigilancia y control sobre la ejecución del servicio contratado.
13. Coordinar las actividades de capacitación y/o instrucción necesarias para **EL CONTRATISTA**, relacionadas con los productos y servicios de **POSITIVA**. La capacitación cubre la instrucción inicial de los procesos, productos y servicios y las actualizaciones que se generen sobre los mismos. La oportunidad para cada capacitación será establecida entre las partes.

CLÁUSULA CUARTA.- VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El valor total del presente contrato es INDETERMINADO pero determinable en la medida que corresponde a la cantidad de servicios ordenados por **POSITIVA** y gestionados efectivamente por **EL CONTRATISTA** a las tarifas contenidas en su oferta, que se estableció en un valor de **VEINTINUEVE MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES VEINTIOCHO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS Y DIECISEIS CENTAVOS M/CTE (\$29.391.028.335,16) INCLUIDOS: IVA** (en los casos que aplique), **otros impuestos y gravámenes que tengan que ver directa o indirectamente con el cumplimiento del objeto contractual.** Los valores se cancelarán en forma mensual conforme a los servicios prestados en el mes inmediatamente anterior, con los siguientes soportes : a) presentación de la factura b) relación de servicios prestados c) informe ejecutivo de gestión del periodo presentado por **EL CONTRATISTA** incluyendo reporte de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio pactados; d) informe de supervisión aceptando y aprobando el cumplimiento de las obligaciones contractuales durante el periodo a facturar y e) Certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representa Legal de encontrarse al día en los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales. El cobro deberá efectuarse dentro de los primeros veinte (20) días calendario del mes, y pagadero dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura. La factura presentada será sometida al proceso de auditoría de calidad y pertinencia y validación de la existencia de la debida autorización y del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

La facturación debe hacerse por cada uno de los ramos atendidos de la siguiente forma:

- Una factura por la prestación de los servicios de coordinación de la gestión logística especializada para la prestación de servicios asistenciales en Salud cuyo valor se debe presentar utilizando la misma estructura del cuadro que se muestra a continuación y que constituye la oferta económica presentada por **EL CONTRATISTA**. Esta factura debe acompañarse de la relación discriminada de cada una de las asistencias que están siendo objeto de cobro y que han sido entregadas tal como se describen en el cuadro de la oferta económica en la columna de "Entregable".

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

- Otra factura por el valor del costo de la asistencia prestada por proveedores de **EL CONTRATISTA**, en servicios que no se consideren asistencia médica, más el valor correspondiente al cargo por administración ofertado del 5%. Esta factura debe acompañarse de la relación discriminada de cada una de las asistencias que están siendo objeto de cobro y que han sido entregadas tal como se describen en el cuadro de la oferta económica en la columna de "Entregable" así como una copia de la factura del proveedor.

FORMATO PRESENTACIÓN OFERTA ECONOMICA							
ATENCIÓN PREHOSPITALARIA Y DE URGENCIAS	Entregable	Pago de Asistencia		A	B	A+B	A+B*36
		Positiva	Proveedor	Volumen Mensual	Costo Unitario	Costo Total Mensual	Costo Total a 36 meses
Atención médica de urgencia con coordinación de ambulancias	Garantizar como mínimo la recepción de la solicitud y la gestión oportuna del traslado primario de asegurados a IPS con preferencia teniendo en cuenta la red de IPS de Positiva las necesidades clínicas del asegurado y garantizando que el asegurado reciba la atención en la IPS destino.	100%	0%	187	11.001,30	2.057.243,90	74.062.477,94
Atención médica de urgencia con coordinación de aerambulancia y/o MEDICAL	Garantizar como mínimo la recepción, gestión y el apoyo logístico para entrega, recepción del paciente al proveedor de aerambulancia contratados por Positiva y garantizando que el asegurado reciba la atención en la IPS destino.	100%	0%	5	11.001,30	55.006,52	1.980.211,69
Atención Médica con asesoría telefónica y direccionamiento	Garantizar como mínimo la recepción, atención, adecuada información brindada al paciente sobre la red de proveedores contratada por Positiva según la priorización, diagnóstico y necesidades clínicas del asegurado y garantizando que el asegurado reciba la atención en la IPS destino.	100%	0%	941	9.400,52	8.846.890,76	319.072.667,33
Atención con coordinación de asistencia a domicilio	Garantizar como mínimo la recepción, la asistencia del profesional de la salud al domicilio cuando el paciente así lo requiere por pertinencia médica y garantizando que el asegurado reciba la atención requerida.	90%	10%	20	9.431,68	189.633,56	6.819.607,52
Autorización de urgencia IPS	Garantizar que todas las solicitudes de autorización recibidas por los diferentes canales, se les genere el respectivo gestión, notificación de respuesta al solicitante y garantizando que el asegurado reciba la atención requerida.	100%	0%	18430	1.760,21	32.447.004,01	912.532.544,42
Servicio de referencia y contrarreferencia de asegurados	Garantizar como mínimo la recepción de rehabilitación del asegurado de una IPS a otra en un nivel de atención según la especialidad requerida y necesidades clínicas y garantizando que el asegurado reciba la atención requerida.	100%	0%	85	6.600,78	561.066,49	20.195.601,53
ATENCIÓN HOSPITALARIA							
Autorizaciones de servicios a IPS mediante sinde asistencia	Garantizar como mínimo la recepción de todas las solicitudes de autorizaciones en el ámbito hospitalario, recibidas por los diferentes canales, se les genere la respectiva gestión de autorización, notificación al solicitante y seguimiento a la atención del asegurado.	100%	0%	2800	11.798,31	33.035.267,88	1.112.405.031,91
Autorizaciones de servicios a IPS mediante página web	Garantizar como mínimo la recepción de las solicitudes de autorizaciones y apoyo del material de asistencia por parte de los proveedores contratados por Positiva y seguimiento hasta la culminación del procedimiento de urgencia hospitalario.	100%	0%	3600	11.798,31	42.465.705,54	1.528.801.899,79
Autorizaciones de servicios a IPS con coordinación de material de diagnóstico	Garantizar como mínimo la recepción de las solicitudes de autorizaciones y apoyo del material de diagnóstico por parte de los proveedores contratados por Positiva y seguimiento hasta la culminación del procedimiento de urgencia hospitalario.	100%	0%	50	25.277,80	1.263.890,00	45.500.041,65
Gestión de Servicios Home Care	Garantizar como mínimo la recepción del agente hospitalario con solicitudes de Home Care, coordinación, autorización y ejecución en el domicilio del paciente asegurando los requerimientos solicitados por médico paciente y garantizando que el asegurado reciba la atención requerida.	100%	0%	98	25.277,80	2.478.668,89	89.360.075,94
ATENCIÓN AMBULATORIA O DE SERVICIOS EFECTIVOS							






CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. 0000237 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

Atención con coordinación de desplazamiento no urgente con o sin hospedaje	Garantizar como mínimo la recepción de las solicitudes de desplazamiento no urgente, autorización, coordinación que garantice la atención del asegurado en el sitio y hora programada de la cita con retorno según sea el caso.	85%	14%	17.150	2.547,75	45.778.643,10	1.843.011.134,86
Autorizaciones de servicio a IPS mediante línea telefónica, web, correo electrónico y demás canales de contact center definidos	Garantizar como mínimo la recepción de todas las solicitudes de autorización por los diferentes canales de servicio, gestión, definición, notificación y seguimiento con confirmación de recepción del asegurado y/o solicitante.	100%	0%	5400	879,00	4.747.070,31	170.894.531,08
Autorizaciones de servicio radicadas en puntos de atención	Garantizar como mínimo la recepción de todas las solicitudes de autorización para que se cumpla lo ordenado con los fallos de requerimientos jurídicos tipo tutelas con la consecución de soportes que evidencien la gestión.	100%	0%	31680	879,00	27.845.479,14	1.604.581.748,99
Seguimiento a tutelas	Garantizar como mínimo la recepción de solicitudes, coordinación, gestión, autorización para que se cumpla lo ordenado con los fallos de requerimientos jurídicos tipo tutelas con la consecución de soportes que evidencien la gestión.	100%	0%	96	173.970,85	16.703.201,94	501.243.269,77
Riesgo Biológico	Garantizar como mínimo la recepción de todas las solicitudes de prestaciones asistenciales para eventos de riesgo biológico, se identifiquen, asignen y concluyan por proveedor especializado y la consecución de soportes que evidencien la gestión.	100%	0%	324	15.166,68	4.914.004,50	176.904.161,07
Autorizaciones de servicio a IPS con coordinación de materia de exámenes	Garantizar como mínimo la recepción de las solicitudes de autorizaciones y entrega del material de asistenciales por parte de los proveedores contratados por Positiva y seguimiento hasta la culminación del procedimiento quirúrgico ambulatorio.	100%	0%	854	25.277,80	21.840.019,98	786.240.719,64
Sinistros con gestión de servicios para patologías crónicas	Garantizar como mínimo la recepción y coordinar servicios para asegurados con patologías crónicas garantizando que el asegurado reciba la atención requerida.	100%	0%	480	25.277,80	12.133.344,41	416.800.348,80
Coordinación y gestión servicios de traslados aéreos (no urgentes) con o sin hospedaje	Garantizar como mínimo la recepción de todas las solicitudes de traslados no urgentes con tiquetes aéreos, se les genere la respectiva gestión con confirmación del asegurado y/o solicitante, garantizando que el asegurado reciba la atención requerida traslado efectivo.	85%	100%	420	810.137,65	345.249.414,06	12.748.978.906,22
Rehabilitación	Garantizar como mínimo la recepción, asignación del proveedor especializado, confirmación de cita, plan de tratamiento definido y seguimiento a la ejecución del plan de tratamiento.	100%	0%	4800	13.482,49	64.711.370,34	2.320.602.132,26
OTRAS ASISTENCIAS							
Asistencia Jurídica	Garantizar disponibilidad del servicio de orientación jurídica telefónica en asuntos relacionados con las áreas de derecho laboral, comercial, administración penal familiar y responsabilidad civil, para los asegurados de las pólizas de vida grupo y vida individual.	100%	0%	100	189.176,58	13.917.068,28	503.006.058,54
Coordinación de Sinistros de evacuación		100%	0%	5	3.139,50	15.697,50	705.177,42
Gestión y coordinación análisis de puesto de trabajo para definir origen	Garantizar como mínimo la recepción, entrega de informes del proveedor especializado al solicitante, garantizando la traza y producto final en el sistema de información.	100%	0%	558	1.004,67	560.606,40	20.151.830,54
Caracterización zonas protegidas		100%	0%	29	1.255,84	36.419,92	1.711.095,41
Coordinación polígonos empresariales		100%	0%	25	1.255,84	31.395,97	1.130.124,84
Logística de eventos capacitaciones grupos de interés	Entrega de informe del proveedor especializado al solicitante, garantizando la traza y producto final en el sistema de información.	100%	0%	1	1.255,84	1.255,84	45.230,19
Captura de FURAT (Formato único de reporte de accidentes de trabajo) (fórmula de reporte de accidentes de trabajo)	FURAT (Formato único de reporte de accidentes de trabajo) diligenciado con los criterios de calidad establecidos por positiva.	95%	100%	14000	6.600,78	92.410.952,12	3.326.795.278,18
Total Servicios				103126			49.391.028.335,16

Las tarifas definitivas para los siguientes servicios, serán revisadas entre las partes durante el primer mes de ejecución con base en el volumen de servicios requeridos:

1. SEGUIMIENTO A TUTELAS,
2. COORDINACION Y GESTION SERVICIOS DE TRASLADOS AEREOS (NO URGENTES) CON O SIN HOSPEDAJE
3. ASISTENCIA JURIDICA

El porcentaje de administración en los Servicios por parte de **EL CONTRATISTA**, será del **5%**, entendido como el porcentaje en la administración de los costos generados en virtud de los servicios prestados a través del uso de la red de proveedores contratados de forma directa por él y de uso exclusivo para la Asistencia (costo de los Desplazamientos con tiquetes terrestres, tiquetes aéreos, hospedaje y otros, asumidos por **EL CONTRATISTA**). **POSITIVA** autorizará el pago únicamente por los servicios contratados de los cuales se evidencia su cumplimiento a satisfacción, que hayan sido suministrados con las especificaciones de calidad y servicio establecidas (columna Entregable). Este proceso

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

estará sujeto a validaciones de Auditoría y el respectivo trámite que se derive en virtud de esta actividad, para garantizar el cumplimiento de 100% de lo facturado.

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

El pago se efectuará con base en la expedición y suscripción de la certificación de recibo a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, junto con los documentos citados que debe presentar **EL CONTRATISTA** de manera mensual.

Los servicios a facturar por **EL CONTRATISTA** deberán ser aquellos prestados desde el momento en que se declare el inicio de la ejecución del contrato.

CLÁUSULA QUINTA.- SUJECION DE LOS PAGOS A LA APROPIACION PRESUPUESTAL

El presente contrato, esta soportado presupuestalmente así:

- Con cargo a eventos que hacen parte del Siniestro, para los cuales se constituye una reserva.
- Otros gastos de seguros.

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.

CLAUSULA SEPTIMA.- LUGAR DE EJECUCION

Para todos los efectos legales se entiende que la ejecución del contrato será en el territorio nacional. El operador logístico tendrá su sede principal en la ciudad de Bogotá en la Zona Franca Carrera 106 No. 15A-25 Ingreso por la Calle 13 contando con la sede alterna en la ciudad de Ibagué en la Avenida Calle 60 con Carrera 5ta, Barrio la Floresta – Antiguo Transito.

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 llegaren a imponer, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más. **b) Garantía de la calidad del Servicio:** La buena calidad del servicio, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con una vigencia igual a la del plazo del mismo y seis (6) meses más. **c) Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones,** al personal que emplee **EL CONTRATISTA** en la ejecución del contrato, por suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y por el plazo del mismo y tres (3) años más.

PARAGRAFO PRIMERO: Para efectos de la constitución de la garantía se establece la suma de **NUEVE MIL SETECIENTOS NOVENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS M/CTE (\$9.797.000.000).**

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.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

PARAGRAFO TERCERO: El valor definido para efectos de la constitución de garantías no genera ningún tipo de obligación Contractual para **POSITIVA** de cumplir un mínimo de órdenes de servicio a ejecutar por parte de **EL CONTRATISTA**, ni genera ningún tipo de expectativa económica para este mismo.

PARAGRAFO CUARTO: El hecho de la constitución de estas garantías no exonera a **EL CONTRATISTA**, de sus responsabilidades legales con todos los riesgos asegurados.

PARÁGRAFO QUINTO: 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 SEXTO: **EL CONTRATISTA** modificará las garantías constituidas conforme a los requerimientos y en las condiciones que ordene **POSITIVA**.

PARÁGRAFO SEPTIMO: **EL CONTRATISTA** deberá entregar la póliza debidamente constituida y firmada.

CLAUSULA NOVENA.- SUPERVISION

La Supervisión del contrato será efectuada por los servidores públicos de la Compañía que ejerzan los cargos: Gerente Médico, Gerente de Servicio al Cliente y el Gerente de Soluciones de TI.

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**.

COMPETENCIA	DESCRIPTORES DE COMPORTAMIENTO
Orientación a Resultados Realizar las actividades y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las actividades que le son asignadas. • Participa activamente en las actividades relacionadas con el autocuidado y la salud ocupacional. • Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. • Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
Orientación al Usuario y al Ciudadano Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las	<ul style="list-style-type: none"> • Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general. • Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios. • Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio contratado.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGISTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

responsabilidades públicas asignadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y responde a las mismas.
Transparencia Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. • Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. • Demuestra imparcialidad en sus decisiones. • Ejecuta sus actividades con base en las normas y criterios aplicables
Compromiso con la Compañía Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. • Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. • Apoya a la organización en situaciones difíciles. • Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

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** 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

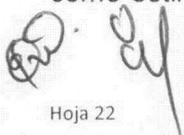
EL CONTRATISTA con la aceptación del presente contrato, se obliga a mantener a **POSITIVA** libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus **CONTRATISTAS** o dependientes.

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







CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGISTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal.

CLAUSULA DECIMA CUARTA.- MULTAS

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

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

PARAGRAFO: 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.

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. En incumplimiento de los indicadores allí contenidos conllevará las penalidades indicadas en los términos de referencia en los **ANEXOS 9 y 10** (Acuerdos de Nivel de Servicio y carta de compromiso de **EL CONTRATISTA** de llevarlos a cabo).

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.

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 RELACIÓN LABORAL

El presente contrato no genera relación laboral entre las partes, tampoco generará relación laboral alguna con el personal que las partes utilicen para la ejecución del presente contrato.

2



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGISTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

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.

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**, así:

Tipo de Proveedor: B. Persona Jurídica; Prestación de servicios fuera de las instalaciones de **POSITIVA**. Se obliga a la presentación de documentos que acreditan el cumplimiento de los requisitos y obligaciones en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente definidos por **POSITIVA**, teniendo en cuenta que el servicio se prestará a los usuarios de **POSITIVA**, fuera de sus instalaciones. De acuerdo con lo exigido en los términos de referencia de la invitación pública No.09 de 2014 y su oferta, manteniendo vigentes de acuerdo con los tiempos estimados los siguientes:

- Reglamento Higiene y Seguridad Industrial
- Políticas de calidad, S&SOA y/o Ambiental
- Políticas de Prevención del consumo de sustancias Psicoactivas
- 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)

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

- 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

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 VIGESIMA SEXTA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La información o los datos a los cuales tuvieron acceso **EL CONTRATISTA** y **POSITIVA** durante la ejecución del contrato, serán mantenidos en forma absolutamente confidencial. Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidado el contrato. Además **EL CONTRATISTA** y **POSITIVA** 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 **POSITIVA** 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



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

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 TERCERO: La administración y uso de la base de datos a la cual se generen llamadas de salida es responsabilidad de **EL CONTRATISTA**. Los datos de cualquier carácter e información, que sean entregados por **POSITIVA**, a **EL CONTRATISTA**, u obtenidos por ésta durante la ejecución del contrato, como los clientes que hayan adquirido los productos y/o servicios de **POSITIVA**, 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. **EL CONTRATISTA**, reconoce y acepta que las bases de datos de clientes actuales y las que se lleguen a generar son de exclusividad propia de **POSITIVA**.

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

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.

CLAUSULA 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.

CLAUSULA 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.

CLAUSULA 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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

necesario que previo inicio de la ejecución del contrato, se levante acta de entrega en la cual se detalle la clase de información que contiene y la cantidad y calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien ejerza la supervisión del contrato y el representante legal de **EL CONTRATISTA**. Al final del plazo de ejecución, **EL CONTRATISTA** deberá hacer devolución de los datos entregados y la base de los mismos, en las mismas condiciones que fueron entregados, so pena de incurrir **EL CONTRATISTA** en incumplimiento del contrato, salvo que durante la ejecución se haya hecho devolución previa de los mismos, o se haya ordenado la destrucción, caso en el cual deberá dejarse constancia en el acta de recibo que para tal efecto se suscriba.

PARAGRAFO PRIMERO: En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas a **EL CONTRATISTA**, este deberá proceder a informar en forma inmediata a **POSITIVA**, a través de quien ejerce la **SUPERVISIÓN** del presente contrato, y en caso de ser necesario, formular la respectiva denuncia penal.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Es condición indispensable para poder liquidar el contrato y ordenar el último pago a **EL CONTRATISTA**, que se haya suscrito acta de devolución de documentos y base de datos en las condiciones establecidas en la presente cláusula.

CLÁUSULA TRIGESIMA PRIMERA.- PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

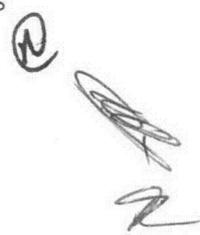
EL CONTRATISTA se compromete a tener planes de contingencia y continuidad del negocio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente contrato. Así mismo se obliga a: **1.**Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a **POSITIVA**, 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**, tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que **POSITIVA** requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio de **EL 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**

PARÁGRAFO PRIMERO: **POSITIVA** 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** 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** 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.





POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

000237

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGISTICA No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

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 ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-

EL CONTRATISTA, como proveedor, y quien ejerce una relación directa con el consumidor financiero, debe atender con especial prioridad y dar cumplimiento a las políticas diseñadas por **POSITIVA**, 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

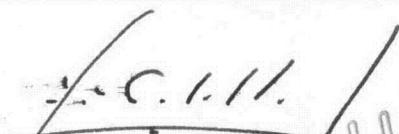
Para todos los efectos legales las partes acuerdan como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C.

En constancia se firma el presente contrato, a los

20 AGO 2014

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.


HERNAN EDINSON CASTILLO LINARES
Vicepresidente Técnico


EDGAR YOHAN STEVE MENDEZ HERRADA
Representante Legal

Elaboró
Revisan y aprueban:

Yanneth Ramírez

Sandra Rey
Jorge Ivan Dominguez
Eva Carrascal
Claudia Moreno
Yelena Campos
Liyany Moreno

Luis Eduardo Moreno
Jairo Bravo
Edgar Galarza
Olga Sanabria
Edwin Florez
Nubia Vidal