

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000245 DE 2012
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y
SERVIEFECTIVO SOCIEDAD ANONIMA**

Entre los suscritos a saber: **GILBERTO QUINCHE TORO**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 19.497.294 expedida en Bogotá D.C., quien en calidad de **PRESIDENTE**, nombrado mediante Decreto 2046 del 10 de junio de 2008 y posesionado mediante acta No 1810 de junio 12 de 2008 y debidamente autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia, quien obra en nombre y Representación Legal de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, sociedad anónima con Régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado que para los efectos del presente contrato se denominará **POSITIVA S.A.**, con Nit 860.011.153-6, y por la otra parte, **MARIA ANGELA FERRO OSUNA**, también mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía No. **21.070.841** expedida en Bogotá D.C. quien obra como Representante legal de la entidad, **SERVIEFECTIVO SOCIEDAD ANONIMA** Nit No 800.062.782-9, quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato contenido en las cláusulas que a continuación se señalan, previas las siguientes consideraciones:

1) Que **POSITIVA**, como Entidad Aseguradora y organizada como Sociedad Anónima sujeta al Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, celebra el presente contrato acogiendo el procedimiento de invitación directa teniendo en cuenta la cuantía del contrato establecido en el numeral 3 del Artículo 19 del Manual de Contratación de la compañía aprobado el 18 de febrero de 2009.

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

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

2) Que la Coordinadora de Recaudo y Cartera de **POSITIVA** justificó la presente contratación en el documento de estudios previos argumentando lo siguiente: *"Mediante documento CONPES 3456 del 15 de enero de 2007 se planteó una estrategia para garantizar la continuidad del aseguramiento público en Salud y en Riesgos Profesionales con la participación de La Previsora Vida S.A. Compañía de Seguros (hoy Positiva Compañía de Seguros S.A.).*

Los Ministerios de Hacienda y Crédito Público, y de la Protección Social, así como el Departamento Nacional de Planeación, recomendaron al CONPES, entre otras: "Solicitar al ISS adoptar las medidas que le permitan realizar la cesión de activos, pasivos y contratos a título oneroso a La Previsora Vida S. A., del negocio de Riesgos Profesionales."

La entidad adelantó un proyecto para dimensionar el tamaño de la operación una vez se recibieran los afiliados a la ARP del ISS, cuyo entregable fue un Estudio Técnico que incluye el modelo de procesos, la estructura y planta de entidad.



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 00245 DE 2012
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y
SERVIEFECTIVO SOCIEDAD ANONIMA**

También caracterizó de manera global una Hoja de Ruta para la transformación hacia el modelo operacional propuesto, y desarrolló un Banco de Proyectos que permite identificar y describir de manera general los proyectos de Mediano y Largo Plazo a llevarse a cabo para optimizar el desempeño del modelo operativo integrado e incrementar eficiencias, una vez realizada la implementación de corto plazo.

*En cumplimiento de dichos proyectos y en especial de los principios que rigen al sistema de seguridad social integral, en especial los estándares de eficiencia, eficacia y agilidad contemplados en la Ley 100 de 1.993 y Ley 1066 de 2.006, **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S. A.**, debe velar porque sus asegurados realicen el pago de los aportes o cotizaciones a riesgos profesionales, así como ejercer todas y cada una de las acciones legales de cobro necesarias que permitan la recuperación de cartera y de las prestaciones económicas y/o asistenciales derivadas.*

A través de la Resolución 1293 del 11 de agosto de 2008, la Superintendencia Financiera de Colombia aprobó la cesión de activos, pasivos y contratos del Instituto de Seguros Sociales afectos a su actividad como Administradora de Riesgos Profesionales a favor de La Previsora Vida S.A. Compañía de Seguros (hoy Positiva Compañía de Seguros S.A.).

Positiva Compañía de Seguros se ha proyectado como una aseguradora eficiente en el desarrollo de su objetivo misional y en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones legales, para lo cual utilizará herramientas de gestión efectivas que garanticen el adecuado funcionamiento de la Compañía.

Dichas facultades pueden ser delegadas o contratadas con terceros particulares, dado que no existe normatividad que lo prohíba y, antes por el contrario sirven para aliviar las dificultades de las entidades y poder cumplir adecuadamente con las finalidades institucionales y legales.

En riesgos profesionales la Compañía cuenta con la facultad extraordinaria de las entidades que administran el sistema, para poder ejercer el cobro coactivo de las sumas adeudadas, pues por tratarse de aportes parafiscales, es perfectamente aplicable ese mecanismo, con fundamento en el artículo 54 de la Ley 383 de 1997 en concordancia con los artículos 91 de la Ley 488 de 1998 y 99 de la Ley 633 de 2002.

Que la Ley 100 de 1993 confiere herramientas para facilitar no sólo la eficiencia en el reconocimiento de los derechos a la seguridad social sino también la eficacia en el cobro de las acreencias en favor de las entidades administradoras de la seguridad social, a fin de que se protejan y se hagan efectivos los derechos de todos los trabajadores y el principio de solidaridad.

Que la Compañía no cuenta con la infraestructura física y humana requerida para realizar por sí misma el cobro de las obligaciones en mora de aportes al sistema de Seguridad Social por concepto de Riesgos Profesionales y el recobro por las prestaciones asistenciales y económicas que brinda la Compañía a los trabajadores afiliados a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS y a todas aquellas partes que intervienen en la actividad."

**"DEFINICIÓN TÉCNICA DE LA FORMA COMO SE VA A SATISFACER LA
NECESIDAD:"**



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000245 DE 2012
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y
SERVIEFECTIVO SOCIEDAD ANONIMA**

"Se hace necesario contratar una nueva firma externa que permita seguir desarrollando el proceso y el procedimiento de recaudo de la cartera, mediante el impulso de acciones de cartera preventiva (0 a 30 días) que conlleven a la recuperación en la etapa temprana de la deuda, con el apoyo de los funcionarios responsables de su ejecución, buscando el mejoramiento de la gestión pública y persiguiendo permanentemente el aprovechamiento de los recursos públicos, la simplificación de los trámites, el logro de las metas así como los objetivos institucionales y legales.

De igual manera si al cumplir este procedimiento no hay resultado alguno representado en los recaudos efectivos o en los soportes de depuración se hace necesario continuar con el cobro y la recuperación de aportes a la seguridad social a nivel nacional y a favor de Positiva Compañía de Seguros S.A conforme a las disposiciones legales vigentes.

Para tal desarrollo es imperioso obtener el cumplimiento de los créditos exigibles a favor de Positiva Compañía de Seguros S. A., por concepto de aportes a la seguridad social en Riesgos Profesionales y cualquier monto que de dicha actividad derive en un recobro, de conformidad con los procedimientos legales establecidos para tal fin.

Por lo anteriormente manifestado y con el objeto de seguir desarrollando este objetivo, se requiere de una nueva firma externa a la cual se deleguen tareas de llamadas de cartera preventiva, persuasiva y prejudicial y mensajes de voz virtual IVR mensajes de voz que contengan la información necesaria , para el manejo de este segmento de, de conformidad con los artículos 24 y 57 de la Ley 100 de 1.993, 79 y 112 del Código Contencioso Administrativo, Ley 6 de 1.992, artículo 23 del Decreto 1295 de 1.994, 54 de la Ley 383 de 1.997, junto con las modificaciones de las Leyes 488 de 1998 y 633 de 2.000.

SERVIEFECTIVO, cuenta con la experiencia en el cobro de aportes a la seguridad social con 22 años de experiencia en salud (POS), pensiones, riesgos profesionales y aportes a caja de compensación a través de la conciliación y cobranza con los empleadores (ubicación de ilocalizados) y la recopilación de soportes y recuperación de inconsistencias.

A través de la mencionada firma podemos iniciar un proceso nuevo dentro de la compañía con el objetivo de iniciar la recuperación de la cartera en una etapa temprana o la continuación con los procesos de cobro que sean necesarios, donde a partir de los valores facturados y su vencimiento de fecha de pago teniendo en cuenta la terminación del número del NIT, podamos hacer campañas que nos permitan a través de un mensaje de voz o una llamada, recordarle a nuestros aportantes que no han efectuado su pago , el compromiso que tiene con Positiva Compañía de Seguros de estar al día en los aportes a la seguridad social con el fin de poderles prestar el mejor servicio en el momento que la empresa así lo requiera, o si es necesarios con la utilización de los mecanismos de trabajo del Call center, se puedan desarrollar las labores persuasivas, prejudiciales y coactivas.

Para desarrollar los servicios descritos SERVIEFECTIVO nos propone realizar una gestión de contacto , depuración y recuperación de deuda con los empleadores a través de las áreas de recursos humanos y/o administrativas, Esta tarea nos permite corregir errores de información de los afiliados, anticiparnos para evitar la agravación de la mora, depurar deuda real y presunta , generar compromisos de pago y proponer planes rápidos de recuperación , además de establecer las empresas no localizadas y las que se rehúsen a la depuración o a pagar.



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0245 DE 2012
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y
SERVIEFECTIVO SOCIEDAD ANONIMA**

De igual manera teniendo en cuenta la prueba piloto desarrolla con esta firma durante los meses de Octubre a Diciembre de 2011, relacionada con el manejo de la cartera preventiva, se obtuvieron resultados de efectividad de los procesos y gestiones realizadas como el recaudo efectivo de las cotizaciones pendientes por pagar por lo aportantes de acuerdo a la fecha límites de pago partiendo de la terminación del NIT de cada una de las empresas.

***SERVIEFECTIVO**, allegó propuesta técnica haciendo énfasis en sus fortalezas como son el recurso humano altamente capacitado y entrenado en atención telefónica, cobranza y servicio al cliente. Tecnología IBM, AS400 i5, call center con marcación predictiva para llamadas inbound y outbound, grabación digital de llamadas, e-mail, IVR, chat, call back y gestor virtual.*

Todos los procesos desarrollados por esta firma, se encuentran certificados con la norma ICONTEC ISO 9001: 2008, basados en el cumplimiento a la circular 052 de seguridad y calidad en el manejo de la información.

La gestión telefónica, se realizara a través de un moderno CALL CENTER dotado de marcación predictiva automática, que les permite ejercer controles y hacer más eficiente la gestión.

El grupo de asesores calificados y especializados en cobranza persuasiva, prejuridica y coactiva han desarrollado habilidades de orientar y lograr resultados concretos en una negociación, garantizando la excelencia de los mismos.

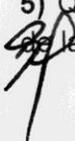
La labor de Serviefectivo se desarrolla, realizando el análisis de la cartera recibida, incluyendo:

- *Planeación de llamadas con criterio y enfoque en resultados para Positiva.*
- *Realización de un alto número de llamadas, utilizando el discado automático de Software de la empresa externa.*
- *Eliminación de tareas que no agreguen valor a la gestión.*
- *Flexibilidad en la realización y programación de las campañas.*
- *Apoyo a la estrategia de calidad y servicio de Positiva.*
- * Llamadas a celulares.*
- * Proyección de los requerimientos persuasivos, liquidaciones certificadas de deuda y las respectivas citaciones de la etapa prejurídica.*
- * Acompañamiento a Positiva dentro de los procesos de cobro"*

3) Que una vez definidos los criterios de selección, POSITIVA S.A. a través de la Coordinación de Recaudo y Cartera solicitó oferta a la **SERVIEFECTIVO SOCIEDAD ANONIMA**, por constituir la mejor relación costo-beneficio para la Compañía, encontrándose además dentro del rango de los precios del mercado..

4) Que con base en el cumplimiento de requisitos exigidos al CONTRATISTA y cumplidos por éste con la presentación de la propuesta, se acredita la experiencia, idoneidad, capacidad, especialidad y conocimiento requerida para la ejecución del objeto contractual.

5) Que EL CONTRATISTA no se encuentra en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 00245 DE 2012
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y
SERVIEFECTIVO SOCIEDAD ANONIMA

6) Que para amparar el presente contrato se cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 2012000302 expedido el 09 de febrero de 2012, por el área de presupuesto de **POSITIVA**.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO

EL CONTRATISTA, se obliga a realizar las gestiones de cartera preventiva inicialmente con la continuación de los procesos de cobro a los que haya lugar para realizar el cobro, depuración y recuperación de aportes a la Seguridad Social en riesgos profesionales.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para mayor ilustración y definición de los términos del presente contrato, se entiende que los estudios previos, la invitación a contratar y la propuesta, hacen parte integral del presente contrato.

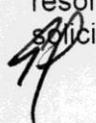
CLÁUSULA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

EL CONTRATISTA en cumplimiento del contrato, estará obligado a:

1. Cumplir con el objeto contractual.
2. Guardar absoluta confidencialidad del "Know How" de los procesos y directrices de **POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.**, que conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato.
3. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente contrato, evitando dilaciones.
4. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
5. Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos.
6. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos del mismo.
7. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.
8. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
9. Las demás que por ley o contrato le correspondan.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

1. Adelantar la etapa persuasiva de cobro de las deudas por conceptos de aportes a la seguridad social en Riesgos Profesionales.
2. Proyectar dentro de la etapa prejurídica de cobro las Resoluciones que impongan los pagos o en su defecto la liquidación certificada de deuda, con las características propias de construir una obligación clara, expresa y exigible a cargo del deudor, con agotamiento de la vía gubernativa.
3. Tramitar las citaciones y notificaciones necesarias, elaboración de edictos, resolver recursos de reposición, contestación a derechos de petición, tramites a solicitudes de revocatorias directas, liquidación de obligaciones y en general



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000245 DE 2012
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y
SERVIEFECTIVO SOCIEDAD ANONIMA**

todas aquellas diligencias y acciones necesarias para el pago de las acreencias en la etapa de cobro prejurídico.

4. Preparar e impulsar la sustanciación del proceso de cobro coactivo administrativo y velar por que se adelante de manera ágil, eficiente y oportuna.
5. Consolidar la información sobre cada uno de los deudores y sus obligaciones debidamente detalladas en los formatos que para tal fin y de común acuerdo se establezca entre las partes.
6. Realizar la suspensión legal de las actuaciones realizadas a los aportantes que dentro de las acciones de cobro entren en proceso de insolvencia, liquidación o reorganización, con el fin de remitir los mismos a la Oficina Jurídica de la Compañía para que sean llevados a través de los procesos concursales con la firma externa destinada para tal fin.
7. Suministrar a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS el listado de las actualizaciones realizadas a la base de datos de los deudores en donde se especifique, Nit, Razón Social, Teléfono y dirección de contacto como resultado de las gestiones de localización realizadas.
8. Realizar los cobros de manera personalizada buscando no lesionar los intereses económicos patrimoniales de los deudores en especial haciendo uso de los mecanismos de conciliación hasta obtener el pago directo o por acuerdo.
9. EL CONTRATISTA utilizara toda la capacidad logística y humana que se requiera y pondrá al servicio de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS, las herramientas tecnológicas, personal altamente calificado y experimentado en la materia, en aras de cumplir con el objeto contractual.
10. EL CONTRATISTA se obliga a entregar un informe de ejecución de actividades con la periodicidad y la forma como lo determine el supervisor del contrato.
11. Disponer del recurso humano necesario para el cumplimiento de las metas establecidas y de un Coordinador responsable del manejo de los servicios contratados.
12. Realizar labores de investigación acerca de los bienes o patrimonios del deudor que servirá como garantía de pago o que será objeto de medidas cautelares dentro del proceso de cobro coactivo.
13. Cancelar por su cuenta todos los gastos derivados del proceso, tales como pago de notificaciones, pago de honorarios de auxiliares de justicia, pagos de copias etc. los cuales serán incluidos dentro de la liquidación de costas a cargo del deudor.
14. Evaluar el estado de las cuentas vencidas con la asistencia de funcionarios de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS, si fuere necesario y realizar el mejor esfuerzo para establecer mediante cruce de información de deuda real y la capacidad de pago de cada deudor, con el fin de diseñar y desarrollar mecanismos innovadores y comerciales que se ajusten a las posibilidades de pago del deudor y que beneficien a la Compañía.
15. Tramitar y evaluar las propuestas de pago, solicitudes y reclamos que hagan los deudores.
16. Adelantar las labores de fiscalización a que se refiere el artículo 53 de la Ley 100 de 1995 y el artículo 99 de la ley 663 de 2000, así como la documentación de las denuncias la Ministerio de la Protección Social, a la Fiscalía General de la Nacional y a otros organismos de vigilancia y control con facultades sancionatorias por el no pago oportuno de los aportes.



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2012
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y
SERVIEFECTIVO SOCIEDAD ANONIMA**

17. Adelantar todos los trámites legales que deban efectuarse para el cobro de las demás obligaciones que consten en títulos ejecutivos a favor de la compañía de acuerdo con lo establecido en los artículos 69 del C.C.A y 562 del C.P.C
18. Realizar toda su actividad con arreglo a las disposiciones vigentes aplicables a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS, entre otros el manual de Recuperación de cartera, disposiciones internas, directrices, estatuto tributario, CCA y CPC a las normas que los reformen o modifiquen o adicionen.
19. Solicitar condena y liquidación de costas a favor de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS, cuando a ello hubiera lugar.
20. El CONTRATISTA se obliga a realizar todas las gestiones necesarias y procedimientos señalados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS para la recuperación total de la cartera asignada, en caso de no ser posible dicha recuperación deberá exponer ante el funcionario ejecutor las razones de la imposibilidad de cobro y las gestiones realizadas con el fin de que Positiva Compañía de Seguros tome las decisiones pertinentes al respecto.

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

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DE POSITIVA

POSITIVA, en cumplimiento del contrato, estará obligada a:

1. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por **EL CONTRATISTA**.
2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera **EL CONTRATISTA**.
3. Resolver las peticiones que le sean presentadas por **EL CONTRATISTA** en los términos consagrados en la Ley.
4. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.
5. Cuando del objeto contractual se desprenda la necesidad de hacer uso del manual de marca y de políticas de manejo de la información **POSITIVA** hará entrega a **EL CONTRATISTA** de dicha información, en medio magnético.

CLÁUSULA CUARTA.- VALOR Y FORMA DE PAGO

Por estar sujeto el valor de los honorarios al recaudo efectivo de cartera, la cuantía del presente contrato es indeterminada pero determinable. La remuneración que obtendrá el contratista en ejecución del contrato será pagada en su integridad por el deudor en la etapa Coactiva, teniendo en cuenta que **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A** traspasara el porcentaje en que incurra la administradora en recuperación de dicha cartera al contratista. Los valores a cancelar por la Compañía por la recuperación de cartera en etapa preventiva son: Valor llamada con IVA \$ 2.552, Valor mensaje de voz con IVA \$580. La decisión sobre los aportantes a los que se debe llamar o dejar mensaje de voz será tomada por la Coordinación de Recaudo y Cartera, por lo que los estados que se entregarán al **CONTRATISTA** se enviarán debidamente discriminados.



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 00245 DE 2012
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y
SERVIEFECTIVO SOCIEDAD ANONIMA**

Si por la llamada o el mensaje de voz no se logró la recuperación de la cartera no se cancelará el valor antes mencionado y automáticamente se dará inicio al proceso formal de cobro. El porcentaje a reconocer al contratista sobre la cartera depurada será del 12%, sobre el valor reportado en la cartera oficial SISE, y del 10% sobre el valor cobrado o recaudado. Sumas que serán canceladas durante la ejecución del contrato y el valor de cada pago estará sujeto al informe, junto con sus evidencias, en la ejecución del contrato, el cual debe ser certificado y autorizado por los supervisores del contrato y dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la respectiva factura.

PARÁGRAFO 1. El porcentaje a reconocer al Contratista, en la etapa coactiva administrativa será del 10% de las obligaciones liquidadas al momento del pago.

PARÁGRAFO 2. Para tramitar el pago mensual, el contratista deberá aportar al área correspondiente los siguientes documentos: a) Factura y/o Cuenta de cobro en original; b) certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal de encontrarse al día en los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales el cual contenga el número de verificación de pago que reporta el operador logístico soporte de las planillas del pago realizado a través del Pila, correspondiente al mes de presentación de la factura y/o cuenta de cobro y c) el certificado de recibo a satisfacción expedido por el supervisor del contrato. El pago se efectuará con base en la expedición y suscripción del certificado de recibo a satisfacción junto con los documentos citados en el parágrafo anterior.

CLÁUSULA QUINTA.- PLAZO

El término de duración del presente contrato será hasta la recuperación o depuración de la cartera asignada previo perfeccionamiento, legalización y firma del acta de inicio del contrato

CLÁUSULA SÉXTA.- LUGAR DE EJECUCION:

Se fija como lugar de ejecución del objeto contractual la ciudad de Bogotá, sin desconocer que la Compañía adelanta procesos de cobro a nivel nacional en donde se debe prestar el acompañamiento para el cumplimiento del mismo.

CLÁUSULA SEPTIMA.- SUPERVISION

La supervisión de este contrato estará a cargo de la Coordinadora de Recaudo y Cartera de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A, en las etapas persuasivas y prejudicial y de la Oficina Jurídica la etapa coactiva.

CLÁUSULA OCTAVA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El presente contrato cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2012000302 expedido el 09 de febrero de 2012, por el área de presupuesto de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 00245 DE 2012
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y
SERVIEFECTIVO SOCIEDAD ANONIMA

CLÁUSULA NOVENA.- GARANTIAS

Para efecto de las constitución de la garantía de cumplimiento, el valor del contrato se estima en la suma de **DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS MCTE (\$250.000.000.00)**, por lo cual **EL CONTRATISTA** se obliga a tomar en favor de **POSITIVA**, la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento a favor de **Entidades Estatales** por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **a) Garantía de cumplimiento:** El cumplimiento de las obligaciones y el pago de las sanciones que se le llegaren a imponer, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, por el plazo de ejecución del mismo y cuatro (4) 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 cuatro (4) meses más. **c) Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones,** al personal que emplee el contratista en la ejecución del contrato, por suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y por el plazo del mismo y tres (3) años más.

PARAGRAFO PRIMERO: La garantía estipulada en esta cláusula requerirá la aprobación por parte de **POSITIVA**. La póliza no expirará por falta de pago de la prima o por revocatoria de una de las partes que en este acto intervienen.

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

PARÁGRAFO TERCERO: Será de cargo de **EI 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.

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

CLAUSULA DECIMA.- INDEMNIDAD:

EI 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 subcontratistas o dependientes. (Art. 1 Decreto 931 de 2009).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- 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 causara un perjuicio a **POSITIVA** ésta podrá repetir lo pagado contra **EL CONTRATISTA**.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000249 DE 2012
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y
SERVIEFECTIVO SOCIEDAD ANONIMA

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- 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**

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- 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**

CLAUSULA DECIMA CUARTA.- EXCLUSION DE LA RELACION LABORAL

El presente Contrato no genera relación laboral entre las partes, tampoco generará relación laboral alguna con el personal que las partes utilicen para la ejecución del presente Contrato. Los compromisos que se derivan del presente Contrato no afectan de ninguna manera la autonomía institucional de las partes, las partes manifiestan expresamente que ninguno de sus funcionarios, empleados, agentes, dependientes o contratistas 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 DÉCIMA QUINTA.- SOLUCION 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

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N.º 00245 DE 2012
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y
SERVIEFECTIVO SOCIEDAD ANONIMA**

existencia a su juicio de una diferencia, serán resueltas a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos autorizados por la legislación colombiana

CLAUSULA DECIMA SEXTA.- 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 presente contrato. Lo anterior sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal.

CLAUSULA DECIMA SEPTIMA.- TERMINACION DEL CONTRATO:

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

CLAUSULA DECIMA OCTAVA.- LIQUIDACION

El presente Contrato será liquidado de común acuerdo por las partes dentro de los seis (6) meses a su terminación.

CLAUSULA DECIMA NOVENA.- PROHIBICION DE CEDER EL CONTRATO

EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente contrato, ni subcontratar su ejecución en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de **POSITIVA**.

CLAUSULA VIGÉSIMA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN:

La información o los datos a los cuales tuviera acceso **EL CONTRATISTA** durante la ejecución del contrato serán mantenidos en forma confidencial y reservada. Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidado el contrato. Toda la información es de propiedad de **POSITIVA**. En caso de fuga y/o apropiación indebida de la información, es causal de terminación inmediata del contrato sin necesidad de previo requerimiento, lo cual dará lugar a la exigencia de las garantías pertinentes y a las sanciones penales y/o administrativas del caso.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL QUE DEPENDE DEL CONTRATISTA

Con el objeto de identificar los terceros contratados de los funcionarios de **POSITIVA**, **EL CONTRATISTA** se obliga a carnetizar o asumir el mecanismo más idóneo que facilite la distinción, teniendo en cuenta las instrucciones dadas por la Compañía en el manejo de la imagen corporativa. En el evento de no hacerlo será causal de

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 1000245 DE 2012
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y
SERVIEFECTIVO SOCIEDAD ANONIMA

incumplimiento del contrato, por lo cual **POSITIVA** podrá darlo por terminado y en caso dado exigir las garantías de que trata el presente documento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- RESTRICCIONES SOBRE EL SOFTWARE EMPLEADO

Para el manejo de la información y del software **EL CONTRATISTA** se obliga a acatar la norma legal existente y los reglamentos internos de **POSITIVA** so pena de las sanciones penales y administrativas a que haya lugar.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- NORMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICAS A SER APLICADAS

EL CONTRATISTA se obliga a acatar los parámetros y exigencias establecidos en la reglamentación interna de **POSITIVA** en lo que corresponde a las normas de seguridad informática y físicas. Cualquier vulneración de dichas exigencias será causal de incumplimiento del contrato, por lo cual **POSITIVA** podrá darlo por terminado y en caso dado exigir las garantías de que trata el presente documento, si es del caso, dará lugar al trámite de las sanciones penales y/o administrativas del caso.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

14

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2012
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y
SERVIEFECTIVO SOCIEDAD ANONIMA

EL CONTRATISTA se compromete a tener planes de contingencia y continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente contrato. Así Mismo se obliga a:

1. Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros S.A.
2. Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas anual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados.
3. Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del contrato en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio de Positiva Compañía de Seguros S.A., tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que Positiva Compañía de Seguros S.A. requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio del contratista.
4. Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros S.A.

CLAUSULA VIGESIMA SEXTA.- GASTOS E IMPUESTOS:

Son de cargo de **EL CONTRATISTA** los gastos que demande la formalización del presente contrato.

CLÁUSULA VIGESIMA SEPTIMA.- PUBLICACIÓN EN EL DIARIO OFICIAL.

EL CONTRATISTA deberá realizar la publicación del presente contrato en el Diario Oficial cuyo valor es de **\$34.900.00** y entregar el recibo de pago a **POSITIVA**.

CLÁUSULA VIGESIMA OCTAVA: 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 NOVENA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN:

EL CONTRATISTA y el personal que utilice para el desarrollo de la presente aceptación, en todo momento tomarán las medidas necesarias para dar la suficiente seguridad a sus empleados y terceros.

Se recomienda establecer actividades orientadas a la conservación del medio ambiente y a la implementación de sistemas de calidad

CLÁUSULA TRIGESIMA.- MANUAL DE REQUISITOS Y OBLIGACIONES DE CONTRATISTAS EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE.

Acatar y cumplir con el Manual de Requisitos y Obligaciones de Contratistas en Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente de **POSITIVA**. Para el



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2012
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y
SERVIEFECTIVO SOCIEDAD ANONIMA

cumplimiento del mismo, se hace entrega en medio magnética, el cual declara recibido con la suscripción del presente contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO –SAC-:

EL CONTRATISTA, como proveedor, y quien ejerce una relación directa con el consumidor financiero, debe atender con especial prioridad y dar cumplimiento a las políticas diseñadas por Positiva Compañía de Seguros S.A., en referencia a la protección y atención del consumidor financiero y que enmarcada entre otros cubre aspectos tales como:

- (i) Mantener al interior de cada oficina y punto de atención de Positiva, donde actué 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.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN:

Este contrato se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado por las partes y elaboración del registro presupuestal

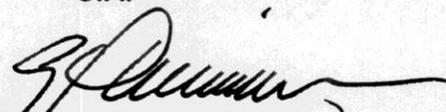
CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA.- DOMICILIO CONTRACTUAL:

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 **26 MAR 2012**

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS
S.A.

EL CONTRATISTA


GILBERTO QUINCHE TORO
Presidente

MARIA ANGELA FERRO OSUNA
Gerente