

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 00255 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y COMPAÑIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA-ASSIST CARD DE COLOMBIA

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 posesionado según acta No. 1810 de junio 12 de 2008, debidamente autorizado y posesionado ante la Superintendencia Financiera de Colombia, obrando en nombre y Representación Legal de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** entidad estatal que para los efectos del presente contrato se denominará **POSITIVA** con Nit. No. 860.011.153-6, y por la otra **MARCO TULIO CALDERON CALDERON**, también mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No.19.134.483 expedida en Bogotá, actuando en representación legal de **COMPAÑIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA-ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA-** con Nit. No. 800.239.454-1 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, 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 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:

3. Contratos de prestación de servicios profesionales de persona natural o jurídica "intuitu personae" en virtud de la experiencia, idoneidad y capacidad demostrada.
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 el Vicepresidente Técnico justifique la presente contratación indicando que "POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. como Entidad Aseguradora y organizada como Sociedad Anónima sujeta al Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, integrante del Sistema General de Riesgos Profesionales, según lo prevé el Numeral 2, del literal b. del artículo 68 del decreto 1295 de 1.994, debe garantizar las prestaciones de atención de la salud de los trabajadores y reconocer y pagar a los afiliados y beneficiarios de la ARP las prestaciones económicas a que haya lugar frente a las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional y garantizar la calidad de estos servicios, como se determina en los artículos 2, 5, 6 del citado decreto 1295, el decreto 1771 de 1994, los artículos 227 y 232 de la ley 100 de 1993, el Decreto 1011 de 2006 y el Decreto 4747 de 2007.

El objetivo que se pretende desarrollar contempla la contratación de **SERVICIOS DE ASISTENCIA INTEGRAL EN SALUD QUE, POR RIESGOS PROFESIONALES, PUEDAN REQUERIR LOS TRABAJADORES AFILIADOS A POSITIVA, CUANDO EN CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE SU PROFESIÓN U OFICIO DEBAN DESPLAZARSE FUERA DEL PAÍS EN COMISIÓN LABORAL.**



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0255 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y COMPAÑIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA-ASSIST CARD DE COLOMBIA

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 asegurados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A **cuando en cumplimiento de las actividades propias de su profesión u oficio deban desplazarse fuera del país en comisión laboral.**

Todo lo anterior en concordancia con lo establecido en el artículo 5to del decreto número 1295 de 1994:

“... ARTICULO 5o. PRESTACIONES ASISTENCIALES. *Todo trabajador que sufra un accidente de trabajo o una enfermedad profesional tendrá derecho, según sea el caso, a:*

- a. Asistencia médica, quirúrgica, terapéutica y farmacéutica.*
- b. Servicios de hospitalización.*
- c. Servicio odontológico.*
- d. Suministro de medicamentos.*
- e. Servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento.*
- f. Prótesis y órtesis, su reparación, y su reposición solo en casos de deterioro o desadaptación, cuando a criterio de rehabilitación se recomienda.*
- g. Rehabilitaciones física y profesional.*
- h. Gastos de traslado, en condiciones normales, que sean necesarios para la prestación de estos servicios...”*

Es un hecho que los accidentes pueden ocurrir en cualquier momento y lugar es por esto que existen entidades que permiten proteger a las personas en estos casos. Los accidentes laborales son todos aquellos sucesos repentinos que sobrevienen por causa u ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, invalidez o la muerte.

Igualmente se considera accidente laboral aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad aun fuera de lugar y horas de trabajo.

Las empresas tienen el deber de pagar a sus empleados el total de la cotización de los trabajadores a su servicio, en una Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) cuidando de esta manera la salud de las personas que laboran en la empresa y de los ambientes de trabajo. Esta afiliación cubre las prestaciones asistenciales y económicas derivadas de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, ocurridos dentro del territorio colombiano y en el exterior por motivo de viajes de trabajo. El soporte normativo lo da el **DECRETO 1295 DE 1994**, Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales., el cual en su ARTICULO 1o. DEFINICION., establece: “ El Sistema General de Riesgos Profesionales es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencias del trabajo que desarrollan.” Y en el mismo decreto establece en su ARTICULO 2o. OBJETIVOS DEL SISTEMA GENERAL DE RIESGOS PROFESIONALES. El Sistema General de Riesgos Profesionales tiene los siguientes objetivos: a. Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0255 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y COMPAÑIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA-ASSIST CARD DE COLOMBIA

Es por esto que se hace extensiva la cobertura en salud, a los trabajadores en misión quienes sufran un AT o adquieran una EP, a través de su ARP al momento de ocurrida la contingencia o estructurada su EP.

3) **POSITIVA Compañía de Seguros S.A.** ha definido para la vigencia 2011 – 2014 en su plan estratégico dos objetivos fundamentales: Aumentar los ingresos en forma sostenible y Garantizar la Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. En cumplimiento de estos objetivos ha decidido implementar la contratación del **SERVICIOS DE ASISTENCIA INTEGRAL EN SALUD QUE, POR RIESGOS PROFESIONALES, PUEDAN REQUERIR LOS TRABAJADORES AFILIADOS A POSITIVA, CUANDO EN CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE SU PROFESIÓN U OFICIO DEBAN DESPLAZARSE FUERA DEL PAÍS EN COMISIÓN LABORAL.** La prestación de servicios médicos especializados como lo es el servicio de asistencia integral en salud que, por riesgos profesionales, puedan requerir los trabajadores afiliados a positiva, cuando en cumplimiento de las actividades propias de su profesión u oficio deban desplazarse fuera del país en comisión laboral, hace parte de la iniciativa estratégica de la compañía: POSITIVA CUIDA.

POSITIVA CUIDA, se define como el Programa de Positiva Compañía de Seguros que en forma ágil, confiable, dinámica y eficiente asiste a los asegurados de manera especializada ante la ocurrencia de un siniestro. 1) Identifica de forma oportuna el asegurado siniestrado y 2) le garantiza la atención médica requerida incluyendo la atención que puedan requerir los trabajadores afiliados a positiva, cuando en cumplimiento de las actividades propias de su profesión u oficio deban desplazarse fuera del país en comisión laboral 3) Realiza auditoría concurrente de la calidad como se atiende el siniestro, y 4) de manera complementaria inscribe al asegurado en programas de rehabilitación integral, realizando seguimiento a los trabajadores siniestrados con probabilidad de presentar pérdida de capacidad laboral, y en forma anticipada cuida a los asegurados indemnizados.

El programa POSITIVA CUIDA consta de cuatro componentes: RED ASISTENCIAL – GESTION LOGISTICA - AUDITORIA CONCURRENTE y REHABILITACION INTEGRAL, **la GESTIÓN DE LA ASISTENCIA MÉDICA EN EL EXTERIOR HACE PARTE FUNDAMENTAL DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES Y SE ALIMENTA Y FUNDAMENTA EN LOS COMPONENTES DE POSITIVA CUIDA AL SER PARTE DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA, DINAMIZAR LA RED ASISTENCIAL Y PERMITIR LLEVAR A CABO CABAL Y OPORTUNAMENTE LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE REHABILITACIÓN:**

COMPONENTE	DEFINICIÓN
RED ASISTENCIAL	Proveedores de servicios médico asistenciales. <u>incluyendo la atención que puedan requerir los trabajadores afiliados a positiva, cuando en cumplimiento de las actividades propias de su profesión u oficio deban desplazarse fuera del país en comisión laboral</u>
GESTION LOGISTICA	Proceso integrador de las necesidades y expectativas del afiliado siniestrado y su empresa, con las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que conforman la Red de Servicios de Salud de la Compañía, y POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
AUDITORIA CONCURRENTE	Proceso de evaluación sistemática y continua de la calidad de la asistencia médica.
REHABILITACION INTEGRAL	Programa de Rehabilitación Integral de POSITIVA Compañía



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 255 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y COMPAÑÍA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA-ASSIST CARD DE COLOMBIA

COMPONENTE	DEFINICIÓN
	de Seguros S.A. que integra las actividades y procedimientos en salud de la rehabilitación funcional con las actividades y procedimientos de la rehabilitación ocupacional especializada, con el objetivo de reducir los tiempos de rehabilitación, favorecer la reincorporación laboral efectiva y temprana, reducir el costo en incapacidades médicas y el tiempo de establecimiento de la pérdida de capacidad laboral.

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

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

Desde una segunda perspectiva el plan estratégico de la Compañía 2011 – 2014 define dos objetivos estratégicos, cuyos conceptos están alineados con la contratación de **SERVICIOS DE ASISTENCIA INTEGRAL EN SALUD QUE, POR RIESGOS PROFESIONALES, PUEDAN REQUERIR LOS TRABAJADORES AFILIADOS A POSITIVA, CUANDO EN CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE SU PROFESIÓN U OFICIO DEBAN DESPLAZARSE FUERA DEL PAÍS EN COMISIÓN LABORAL:**

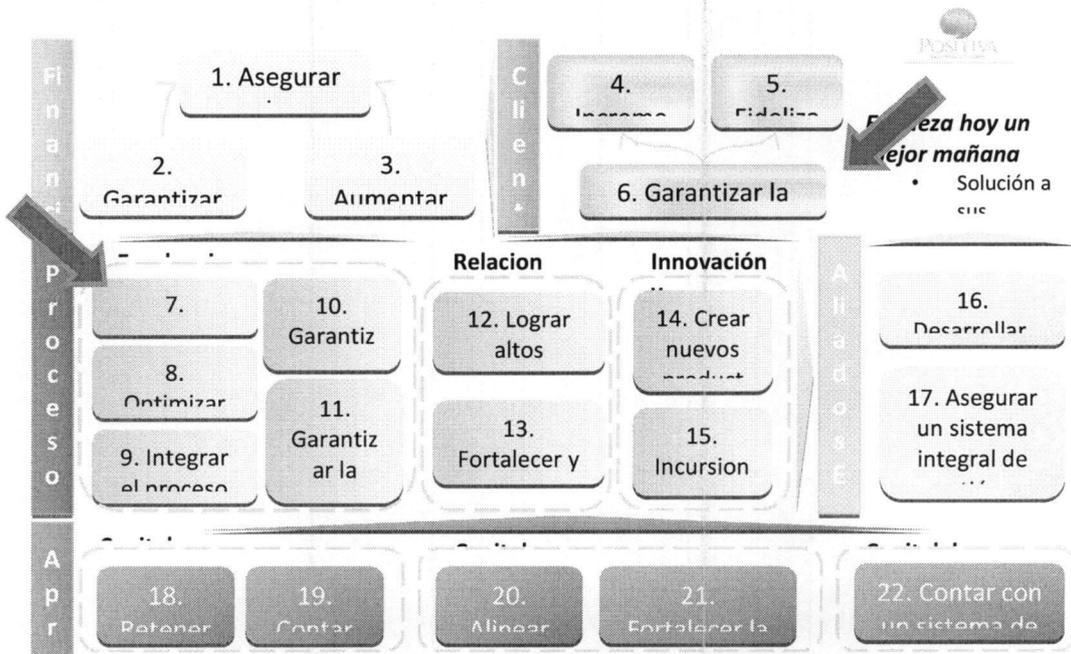
1. Garantizar la Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente
2. Potencializar los procesos de reconocimiento y pago de siniestros

El desdoblamiento del plan estratégico 2011 – 2014 al interior de la Vicepresidencia Técnica de POSITIVA Compañía de Seguros, establece como prioritario el control del gasto médico, señalando para los procesos de la Gerencia Médica el objetivo estratégico de **Gestionar y controlar el valor de los costos de los servicios asociados en Riesgos Profesionales y Vida**, este control en el valor de los costos de los servicios asociados en la prestación de servicios asistenciales implica realizar alianzas de tipo comercial, innovadoras y que generen ventajas competitivas, de manera tal que sume valor a los procesos de control del gasto médico, uno de estos componentes en que se requiere efectuar control y a la vez mayor disposición para la atención del siniestrado es la correcta y prioritaria atención médica en el exterior par trabajadores que en cumplimiento de las actividades propias de su profesión u oficio deban desplazarse fuera del país en comisión laboral



000255

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y COMPAÑIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA-ASSIST CARD DE COLOMBIA



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

Cuando desde esta perspectiva se analiza el servicio de **ASISTENCIA INTEGRAL EN SALUD EN EL EXTERIOR** que permita garantizar las prestaciones asistenciales se evidencia que la Compañía debe garantizar la oportuna gestión de estos traslados, lo que sólo es posible con la integración de un contratista especializado en el tema.

Con los servicios que se definen en presente justificación, POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., busca la conformación, estructuración y puesta en marcha de un Servicio especializado de gestión que integre y coordine la solución a las necesidades asistenciales del trabajador siniestrado cuando en cumplimiento de las actividades propias de su profesión u oficio deban desplazarse fuera del país en comisión laboral, permita controlar el costo de los servicios asistenciales de siniestros ocurridos en el exterior y genere información oportuna y suficiente para la gestión integral del siniestro.

De esta forma se busca asegurar que el servicio realizado por el contratista seleccionado cumpla con las características técnicas, administrativas, de diseño, económicas, jurídicas y financieras estipuladas en la Ley, y el contrato. Bajo estos parámetros se pretende seleccionar un contratista con experiencia específica en **ASISTENCIA INTEGRAL EN SALUD EN EL EXTERIOR** de acuerdo con los aquí definidos.

Cuando inicia operaciones **POSITIVA Compañía de Seguros S.A.** (antes Previsora Vida) en septiembre de 2008, el objetivo primordial era mantener a las empresas en ese momento afiliadas al Seguro Social ARP y a Previsora Vida, para el cumplimiento de este objetivo se mantuvo el contrato suscrito por el Seguro Social para la asistencia internacional en salud a través del proveedor **ASSIST-CARD DE COLOMBIA LTDA.**



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 255 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y COMPAÑÍA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA-ASSIST CARD DE COLOMBIA

El modelo de asistencia médica en el exterior definido en ese momento, señalaba un modelo operativo que incluía el aviso previo a la comisión del trabajador, de manera tal que se expidiera una tarjeta de asistencia que certificara la cobertura en el exterior, a partir de este mecanismo se prestó cobertura bajo esta modalidad a aproximadamente 2,500 trabajadores en el año.

Al inicio del año 2012, POSITIVA cuenta con 3,400,000 trabajadores y es su responsabilidad como se ha mencionado, la asistencia integral en salud que, por riesgos profesionales puedan requerir los trabajadores afiliados a la Compañía, cuando en cumplimiento de las actividades propias de su profesión u oficio deban desplazarse fuera del país en comisión laboral.

Para ejecutar esta asistencia se hace necesario un nuevo modelo operativo que garantice la cobertura al total de la población afiliada en riesgos profesionales, mantenga un control de los costos asistenciales, minimice el costo operativo y se constituya en una ventaja competitiva y propuesta de valor a los clientes.

Teniendo en cuenta el contexto presentado hasta este momento, la empresa **ASSIST-CARD DE COLOMBIA LTDA** sociedad comercial, de nacionalidad colombiana, organización internacional de asistencia al viajero cuyo objeto es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal en situaciones de emergencia durante el transcurso de un viaje, se considera el proveedor idóneo y con capacidad demostrada para el cumplimiento del objeto del presente contrato, adicionalmente se requiere la continuidad del servicio en las condiciones de calidad, oportunidad y seguridad desarrolladas hasta el momento.

El desempeño adecuado del proveedor ha sido registrado en las diferentes actas de supervisión del contrato, permitiendo el cumplimiento de los objetivos definidos cuando se diseñó la asistencia en el exterior de la compañía. Durante la vigencia del contrato con **ASSIST-CARD DE COLOMBIA LTDA.**, la calificación del proveedor por parte de los interventores ha sido excelente en las características de: oportunidad, calidad, atención a inquietudes, reclamos y sugerencias, infraestructura, cumplimiento de la propuesta, metodología, servicio postventa, y entrega de resultados.

Desde el inicio de la operación de contingencia, en septiembre de 2008, con **ASSIST-CARD DE COLOMBIA LTDA**, **POSITIVA** Compañía de Seguros S.A. ha contado con el soporte de asistencia médica en el exterior para aquellos afiliados que de acuerdo al modelo operativo de la compañía avisaron su comisión laboral y solicitaron la expedición de una tarjeta de cobertura internacional en salud.

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

5) El presupuesto definido para este Contrato hace parte de la reserva de siniestros avisados de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y el valor que se facturó se aplicará en forma homogénea entre los siniestros objeto del proceso de autorización de prestaciones asistenciales.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000255 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y COMPAÑÍA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA-ASSIST CARD DE COLOMBIA

CLÁUSULA PRIMERA.-

OBJETO

El **objeto del contrato** es la prestación de servicios asistenciales integrales en salud que por causa de riesgos profesionales puedan requerir los trabajadores afiliados a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., cuando en cumplimiento de las actividades propias de su profesión u oficio deban desplazarse fuera del país en comisión laboral.

PARAGRAFO PRIMERO: Para mayor ilustración y definición de los términos del presente Contrato, se entiende que los servicios y actividades a prestar y realizar están descritas en la justificación, la propuesta del contratista con sus anexos, documentos que hacen parte integral del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA.-

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

EL CONTRATISTA en cumplimiento del contrato, estará obligado a:

1. Cumplir con el objeto contractual.
2. Guardar absoluta confidencialidad del "Know How" de los procesos y directrices de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, que conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato.
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.
10. Garantizar la producción y elaboración individual de carnet para cada uno de los afiliados a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. según se solicite.

OBLIGACIONES ESPECIALES

EL CONTRATISTA en cumplimiento del contrato, estará obligado a:

Las obligaciones a cargo del CONTRATISTA consisten en la oportuna, eficiente, diligente e idónea prestación del servicio de asistencia al viajero, conforme lo establece el ANEXO TÉCNICO 1, a los clientes de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. incluidos en la nómina por ella brindada.

Para la ejecución del contrato POSITIVA dispone de acuerdo a la oferta presentada de dos tipos de asistencia o producto: PRODUCTO 1 con cobertura x 30 días hasta por US\$10,000, y PRODUCTO 2 Cobertura x 90 días hasta por US\$20,000 o EU\$30,000 euros en Europa. La cobertura estándar definida por POSITIVA Compañía de Seguros para la totalidad de sus afiliados es el Producto 1, la Vicepresidencia Comercial decidirá a cuales clientes se les autoriza el producto 2, revisándose mensualmente con el CONTRATISTA esta asignación a fin que sea ajustada de ser necesario.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000259 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y COMPAÑÍA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA-ASSIST CARD DE COLOMBIA

Se deja expresa constancia que el CONTRATISTA no prestará servicio alguno a Beneficiarios que no estén incorporados en el sistema con anterioridad al momento de solicitud de servicios, siendo por tanto exclusiva responsabilidad de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. el garantizar que todos y cada uno de los Beneficiarios del servicio sean debidamente incorporados.

No obstante en casos excepcionales, si POSITIVA certifica la inclusión dentro de su base de afiliados, se brindará el servicio, previa verificación que el CONTRATISTA se compromete a hacer antes de negar el servicio. En el evento de negarse el servicio sin haberse intentado comunicación con POSITIVA, el CONTRATISTA deberá documentar la falta de comunicación para justificar la omisión en el servicio.

En caso de no encontrarse justificación, el CONTRATISTA responderá por los gastos médicos, daños y perjuicios que se puedan derivar de dicha reclamación.

No obstante, el hecho de que el valor pagado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. corresponde en forma exclusiva a la gestión de la atención de los eventos de carácter profesional que se presenten a sus afiliados, durante su estancia en el exterior con ocasión de un viaje de trabajo, por medio del presente proceso contractual el CONTRATISTA se compromete a dar cumplimiento a su oferta comercial, la cual señala que atenderá, sin costo adicional, aquellos eventos de origen común que se relacionan en el numeral D del Anexo Técnico 1, que no se encuentren expresamente excluidos por el numeral E del Anexo Técnico y que se presenten en un viaje que, en todo caso, sea de carácter laboral incluyendo los días de vacaciones que llegare a tomar el afiliado, como extensión del mismo, siempre y cuando no supere la vigencia máxima por viaje estipulada. Así mismo, el CONTRATISTA extenderá los servicios al cónyuge e hijos menores de 20 años del afiliado, que le acompañen durante dicho viaje.

A solicitud de la Vicepresidencia Comercial de POSITIVA Compañía de Seguros, y en los tiempos definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio respectivo, el CONTRATISTA deberá entregar en el sitio que POSITIVA determine el (los) carnet (s) que acrediten la asistencia integral en salud que, por riesgos profesionales, puedan requerir los trabajadores afiliados a POSITIVA Compañía de Seguros S.A. cuando en cumplimiento de las actividades propias de su profesión u oficio deban desplazarse fuera del país en comisión laboral. Este carnet deberá cumplir con la imagen corporativa de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, y señalar de forma explícita los números de contacto para acceder a la asistencia.

De forma adicional, sin perjuicio de los carnets enunciados anteriormente, el CONTRATISTA deberá proveer la facilidad de acceder a la impresión de un carnet de asistencia con las características enunciadas desde la página web de POSITIVA Compañía de Seguros.

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

1. Proporcionar al CONTRATISTA copia del medio magnético de computación que contenga la individualización de todos y cada uno de los afiliados que se encuentren activos en el sistema, así como sus datos personales.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000255 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y COMPAÑÍA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA-ASSIST CARD DE COLOMBIA

2. Proporcionar al CONTRATISTA en forma mensual, del primero al cinco de cada mes, copia del medio magnético de computación correspondiente a las altas, bajas y modificaciones respectivas.
3. Poner a disposición de todos sus afiliados las condiciones generales en que se prestará el servicio que brindará el CONTRATISTA, informándoles de manera fehaciente que dichas Condiciones Generales están a su disposición cumpliendo con todas las normas y reglamentaciones que rigen la materia. (Lealtad Comercial etc.).
4. Notificar al CONTRATISTA, con carácter previo a su distribución, de todas las comunicaciones que efectúe a los afiliados respecto del servicio a ser prestado por el CONTRATISTA, pudiendo el CONTRATISTA efectuar las correcciones y/o aclaraciones que estime pertinentes, las cuales se consignarán previa verificación y aprobación de POSITIVA.
5. Verificar, revisar y aprobar a través del coordinador designado, el cumplimiento de los requisitos y documentos de orden técnico exigidos como requisito previo e indispensable para suscribir el contrato.
6. Disponer del personal necesario para capacitar, entregar y construir los procedimientos que requiera la ejecución del contrato.
7. Colocar a disposición del contratista los Servicios de Información y bases de datos necesarias para la ejecución del contrato.
8. Participar en forma activa, responsable y cumplida en el proceso de implementación que obligue el presente contrato.
9. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por EL CONTRATISTA.
10. Suministrar en forma oportuna la información solicitada por El CONTRATISTA de conformidad con los términos de éste proceso.
11. Resolver las peticiones que le sean presentadas por El CONTRATISTA en los términos consagrados en la Ley.
12. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.
13. Evaluar periódicamente el desempeño del CONTRATISTA y saber conocer.

CLÁUSULA CUARTA.- VALOR Y FORMA DE PAGO

El valor de este contrato se estima en la suma de **CIENTO CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$150.000.000.00.), INCLUIDO IVA**, que será pagado por POSITIVA a ASSIST-CARD DE COLOMBIA LTDA., en Bogotá, en doce cuotas mensuales iguales por valor de DOCE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL COLOMBIANA, cada una, dentro de los treinta (30) días comunes siguientes al de la fecha de expedición de la correspondiente factura, a la cual deberá acompañarse la certificación de cumplimiento por la supervisión del contrato.



0.00255
**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2012 CELEBRADO
ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y COMPAÑIA DE ASISTENCIA
AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA-ASSIST CARD DE COLOMBIA**

PARAGRAFO.-Para tramitar el pago, el contratista deberá aportar al área correspondiente los siguientes documentos: a) Factura y/o Cuenta de cobro en original; b) certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal de encontrarse al día en los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales, y c) la certificación de cumplimiento por la supervisión del contrato.

CLÁUSULA QUINTA.- PLAZO

El término de duración del presente Contrato será de un año, previo perfeccionamiento del Contrato, legalización del mismo y suscripción del acta de inicio.

CLÁUSULA SÉXTA.- LUGAR DE EJECUCION:

El lugar de ejecución del presente contrato será en la ubicación geográfica a nivel mundial donde se encuentre cualquiera de los afiliados a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., que requiera la prestación del servicio aquí Contratado.

CLÁUSULA SEPTIMA.- SUPERVISION

La supervisión de este contrato estará a cargo de la Vicepresidenta Comercial y el Gerente Médico de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

CLÁUSULA OCTAVA.-DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El presupuesto definido para este Contrato hace parte de la reserva de siniestros avisados de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. y el valor que se facturó se aplicará en forma homogénea entre los siniestros objeto del proceso de autorización de prestaciones asistenciales.

CLÁUSULA NOVENA.- GARANTIAS

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



000255
**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2012 CELEBRADO
ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y COMPAÑÍA DE ASISTENCIA
AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA-ASSIST CARD DE COLOMBIA**

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:
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 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.

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



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2012 CELEBRADO
ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y COMPAÑIA DE ASISTENCIA
AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA-ASSIST CARD DE COLOMBIA**

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 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 anual del presente contrato, correspondiente al año en se haya presentado el incumplimiento. Lo anterior sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal.

En todo caso, previo a la aplicación de esta cláusula penal POSITIVA aplicará el procedimiento establecido en el Parágrafo de la cláusula décima séptima del presente contrato.

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 siguientes a la terminación del Contrato. .

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



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 255 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y COMPANIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA-ASSIST CARD DE COLOMBIA

distinción, teniendo en cuenta las instrucciones dadas por la Compañía en el manejo de la imagen corporativa. En el evento de no hacerlo será causal de incumplimiento del contrato, por lo cual **POSITIVA** podrá darlo por terminado y en caso dado exigir las garantías de que trata el presente documento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA 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

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.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 00255 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y COMPAÑÍA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA-ASSIST CARD DE COLOMBIA

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., previo acuerdo entre Positiva y EL CONTRATISTA, tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que Positiva Compañía de Seguros S.A. requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio del contratista.
4. Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros S.A.

CLÁUSULA 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 **\$1.102.500.00** 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 cumplimiento del mismo, se hace entrega en medio magnético, 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 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:



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0255 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y COMPAÑIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA-ASSIST CARD DE COLOMBIA

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 **30 MAR 2012**

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. ASSIST CARD DE COLOMBIA



GILBERTO QUINCHE TORO
Presidente



MARCO TULIO CALDERON GALDERON
Representante Legal

Elaboró: Nicolás Nieto
Revisó: Omar Vanegas
Aprobó: Eduardo Hofmann

