

000591



CONTRATO No. DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

Entre los suscritos a saber: **GILBERTO QUINCHE TORO**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía 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**, identificada con Nit 860.011.153-6, y por la otra, **MARCELA HOYOS HURTADO**, identificada con cédula de ciudadanía 43.005.598, expedida en Medellín, en su calidad de representante legal de la **UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM**, integrada por las firmas **SUPPLA S.A.**, sociedad identificada con NIT 890.903.295-0 y de **TOTAL QUALITY MANAGEMENT S.A. – TQM S.A.** Identificada con el NIT 830.046.588-8 y quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato para el **SERVICIO DE RECEPCIÓN, ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN, CONSULTA Y CUSTODIA DEL ARCHIVO MISIONAL Y ADMINISTRATIVO DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, contenido en las cláusulas que a continuación se señalan, previas las siguientes consideraciones

1) Positiva Compañía 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 el procedimiento de invitación pública, teniendo en cuenta la cuantía del contrato y de acuerdo con lo establecido en el artículo segundo de la Resolución 1623 del 12 de octubre de 2011, que establece:

“Artículo Segundo, 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 SLMV), el cual se sujetará a las siguientes reglas: (...)”

2) Positiva Compañía de Seguros S.A., a través de la Coordinación Administrativa definió la necesidad de adelantar el proceso de invitación pública para recibir propuestas para el **SERVICIO DE RECEPCIÓN, ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN, CONSULTA Y CUSTODIA DEL ARCHIVO MISIONAL Y ADMINISTRATIVO DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

000591



CONTRATO No. DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

3) Con el fin de realizar la selección objetiva y acorde con el procedimiento establecido en el manual de contratación de la compañía, POSITIVA dio apertura a la invitación pública 07 de 2012 el día 05 de junio de 2012 y procedió a la publicación de los términos de referencia en la página web de la compañía.

4) El día 19 de junio de 2012, a las 3:30 pm, se realizó el cierre de la invitación pública en las oficinas de la Vicepresidencia Financiera y Administrativa en Casa Matriz de la compañía, cumpliendo con el cronograma establecido. A este proceso se presentaron las firmas ALPOPULAR ALMACEN GENERAL DE DEPÓSITOS S.A., INFORMÁTICA DOCUMENTAL S.A.S., MANEJO TÉCNICO DE INFORMACIÓN S.A., CONSORCIO INTER DATA., UNION TEMPORAL POSITIVA y UNION TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

5) Que se realizaron las habilitaciones jurídicas, financiera y técnica las cuales arrojaron el siguiente resultado:

VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA INVITACIÓN PÚBLICA 07 DE 2012

CONSOLIDADO HABILITACIONES Y EVALUACION							
"SERVICIO DE RECEPCION, ORGANIZACION, ADMINISTRACION, CONSULTA Y CUSTODIA DEL ARCHIVO MISIONAL Y ADMINISTRATIVO DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., "							
	ALPOPULAR ALMACEN GENERAL DE DEPÓSITOS S.A.	INFORMÁTICA DOCUMENTAL S.A.S.	MANEJO TÉCNICO DE INFORMACIÓN S.A.	CONSORCIO INTER DATA.	UNION TEMPORAL POSITIVA	UNION TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM	MULTIEMPRESOS LTDA
Habilitación Jurídica	HABILITADA	HABILITADA	HABILITADA	HABILITADA	HABILITADA	HABILITADA	HABILITADA
Habilitación Financiera	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
Habilitación Técnica	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE *	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

*EL CONSORCIO INTERDATA NO CUMPLE CON LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, POR LO TANTO NO ESTA HABILITADO PARA SEGUIR EN EL PROCESO DE SELECCIÓN.

Con base en las habilitaciones jurídica, financiera y técnica se realizó la evaluación técnica y económica a las siguientes propuestas.

000591

CONTRATO No. DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

VICERRECTORÍA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA
CALIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS
 INVITACIÓN PÚBLICA No. 7 DE 2012

Detalle	Puntaje máximo posible	DATASFER		DOCUMENTAL DOCUMENTAL		ALPOPULAR		UNIONTEMPORAL		ALT. POSITIVA		MTO	
		PROPUESTA	PUNTAJE	PROPUESTA	PUNTAJE	PROPUESTA	PUNTAJE	PROPUESTA	PUNTAJE	PROPUESTA	PUNTAJE		
VALOR DE CERO MIENTRAS	200	\$ 185.842.000	211	\$ 184.400.000	205	\$ 120.640.594	RECHAZADO	\$ 84.400.000	804	\$ 84.400.000	800	\$ 105.100.000	RECHAZADO
RECHAZADO	200	\$ 2.400	41	\$ 95.443	2	\$ 1.056		\$ 500	200	\$ 5.000	17	\$ 2.742	
TOTAL PUNTAJE	400		252		207		RECHAZADO**	849		817			RECHAZADO**

**Las empresas ALPOPULAR y MTO se encuentran sacadas en la causa de rechazo contemplada en el numeral 4 CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESAS de los términos de referencia de la "I" que a la vez está "Dado la respuesta acorde al presupuesto oficial" emitida por Positiva. Campaña de Selección. Continúa a lo detallado en el numeral 1.4. Motivación y procedimiento aplicados para la obtención, de la Adjudicación.



Publicado el resultado anterior se presentaron observaciones por parte de los proponentes. UNIÓN TEMPORAL POSITIVA y ALPOPULAR: a las cuales se les dio respuesta en documento adjunto al acta de selección, se publicó y hacen parte integral de la misma.

Como consecuencia de la evaluación, se concluyó con acta de adjudicación, publicada el día 04 de julio de 2012 en la página web de la compañía a la UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM, al obtener el mayor puntaje con base en los criterios de selección definidos en los términos de referencia de la invitación pública 07 de 2012.

6) La UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM y las compañías que la integran, no se encuentran en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.

7) El presupuesto estimado para la contratación fue de TRES MIL CATORCE MILLONES DE PESOS M/CTE (\$ 3.014.000,000.00).

El cual se detalla en el siguiente cuadro:




000591



CONTRATO No. DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

PRESUPUESTO OFICIAL

ÁREA RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO	VIGENCIAS/ PRESUPUESTO	
VICEPRESIDENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA – COORDINACION ADMINISTRATIVA	2012	\$ 840.000.000
	2013	\$ 1'512.000.000
	2014	\$ 662.000.000

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO

EL CONTRATISTA, se compromete para con POSITIVA a prestar el SERVICIO DE RECEPCIÓN, ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN, CONSULTA Y CUSTODIA DEL ARCHIVO MISIONAL Y ADMINISTRATIVO DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.,

PARÁGRAFO 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 los términos de referencia y adendas de la invitación pública 07 de 2012, la propuesta del contratista con sus anexos, documentos que hacen parte integral del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA.- 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 TERCERA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA en cumplimiento del contrato, estará obligado a:

CONTRATO No. 0588 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNION TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

1. Prestar un servicio oportuno y confiable. El horario establecido para la prestación del servicio es de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.
2. Garantizar el manejo confidencial de la información de POSITIVA, que con objeto del presente contrato llegare a conocer y garantizar que el uso de la misma solo será para el desarrollo y cumplimiento del objeto del contrato.
3. Prestar el servicio con actitud proactiva, orientado a la asesoría permanente y al acompañamiento en la ejecución del objeto contractual
4. Ejecutar en su totalidad las actividades mensuales encomendadas según los requisitos técnicos definidos y asumir la entrega de los informes exigidos por POSITIVA.
5. Asistir a los comités que con objeto del desarrollo del contrato se llegasen a convocar por POSITIVA o por el supervisor del contrato.
6. Dar estricto cumplimiento a todas las disposiciones legales aplicables con respecto al pago de salarios, prestaciones sociales, horas extras, recargos diurnos y nocturnos, dominicales y festivos y demás obligaciones laborales frente a los trabajadores asignados para la ejecución del presente contrato.
7. Velar por el adecuado comportamiento del personal asignado al proyecto de Positiva, verificando que optimicen la utilización de los recursos suministrados y de igual forma que su trato sea honesto y cordial.
8. Dar uso adecuado de los bienes de POSITIVA, asignados para la ejecución del presente contrato, teniendo en cuenta el deterioro normal por su uso. Responder cuando le sea directamente imputable por los mismos en caso de pérdida, daño o menoscabo.
9. Informar de cualquier anomalía relacionada con la normal prestación del servicio.
10. Entregar los informes de gestión que le sean requeridos por el supervisor del contrato.



CONTRATO No. 000591 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

11. Contar con el programa de salud ocupacional y cronograma de actividades de Salud Ocupacional, y garantizar la afiliación en seguridad social del equipo de personas asignadas para la ejecución del presente contrato.
12. Usar de manera correcta la imagen corporativa de Positiva Compañía de Seguros S.A. de acuerdo con lo establecido en el manual que para ello se definió por la Compañía.
13. Contar con un plan de contingencia y continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto, que pueda suceder durante la ejecución del contrato, con el fin de que POSITIVA cuente con los servicios pactados.

CLÁUSULA CUARTA.- ALCANCE DEL SERVICIO

4.1 EL CONTRATISTA prestará los servicios comprimiendo los siguientes parámetros:

4.1.1 Documentar un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a POSITIVA

4.1.2 Realizar y evidenciar las debidas pruebas que respalden la efectividad de los planes de continuidad documentados.

4.1.3 Atender las solicitudes relacionadas con la contingencia y continuidad a petición de los supervisores del contrato.

4.1.4 Mantener debidamente actualizados y aprobados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a POSITIVA.

4.1.5 Administrar el archivo de gestión y central del **archivo misional** de POSITIVA y el archivo central del **archivo administrativo**, el cual incluye el fondo acumulado de La Previsora Vida S.A.

4.1.6 Almacenar y custodiar el archivo en las instalaciones de EL CONTRATISTA ubicadas en la Avenida Carrera 39 No. 18 – 63 en la ciudad de Bogotá D.C.

4.1.7 Recibir de POSITIVA todo el inventario actual de expedientes, incluidos los préstamos. Dicho inventario se encuentra en carpetas (tapa-yutes), identificadas con código de barras y está discriminado de la siguiente manera:



10.00591



CONTRATO No. DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

ARCHIVO ADMINISTRATIVO	CAJAS X-200	CAJAS X-300	CAJAS X-400	CARPETAS	OBSERVACIONES
Fondo Acumulado	2,989			30,609	Recepción unicamente para custodia. Se recibe con base de datos
Archivo Central	4,892			42,117	Se debe registrar en el aplicativo(masivamente) para disponibilidad de consulta.
Subtotal Administrativo	7,881	-	-		
ARCHIVO MISIONAL					
Afiliaciones		2,091	3,735		Recepción unicamente para custodia. Se recibe con base de datos
Autoliquidaciones		59			Recepción unicamente para custodia. Se recibe con base de datos
Cuentas Médicas		2,720			Recepción unicamente para custodia. Se recibe con base de datos
Pólizas canceladas	1,198				Recepción unicamente para custodia. Se recibe con base de datos
Recaudos		21			Recepción unicamente para custodia. Se recibe con base de datos
Reembolsos		55			Recepción unicamente para custodia. Se recibe con base de datos
Pólizas Vigentes	212			4,800	Estas carpetas pueden generar movimiento. Se debe registrar en el aplicativo (masivamente) para disponibilidad de consulta.
Siniestros inactivos	4,239	21,304		347,000	Estas carpetas no generan movimiento, sin embargo, se debe registrar en aplicativo (masivamente), para posible consulta(muy
Siniestros activos				130,000	Estas carpetas pueden generar movimiento. Se debe registrar en aplicativo (masivamente) para disponibilidad de consulta.
Pensionales				23,000	Estas carpetas pueden generar movimiento. Se debe registrar en aplicativo (masivamente) para disponibilidad de consulta.
Subtotal Misional	5,649	26,250	3,735		
TOTAL	13,530	26,250	3,735		

La palabra movimiento significa inclusión de folios.

De este inventario se deberá realizar el respectivo cotejo, verificando sticker de caja y carpeta contra la base de datos recibida.

El archivo de gestión misional es considerado como las pólizas vigentes, siniestros activos (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales) y expedientes pensionales. El resto es considerado archivo central.

El CONTRATISTA garantizará una adecuada organización de las cajas y carpetas, de manera tal que se optimice la operación de consulta.

La recepción de este inventario no generará costo para POSITIVA. Dicho valor estará inmerso en la cotización mensual del CAD. El costo del transporte a las instalaciones del proveedor será asumido por POSITIVA.

CONTRATO No. **000591** DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

4.1.8 Deberá contar con personal calificado, y lo distribuirá cómo a bien lo determine, tanto en la bodega del proveedor, como en las instalaciones de Casa Matriz de Positiva Compañía de Seguros, en concordancia con el acuerdo de nivel de servicios. Para este efecto POSITIVA cuenta con un espacio de 30 mts², reservado para tal fin, en las instalaciones de la Casa Matriz, en el cual se podrán almacenar hasta 6.000 carpetas y disponer de 4 puestos de trabajo.

4.1.9 Los equipos necesarios para la adecuada prestación del servicio en dicho sitio serán suministrados por EL CONTRATISTA.

4.2 Archivo misional – manejo archivo de gestión y central

4.2.1 Recepción mensual de documentación inherente a expedientes misionales procedente de dependencias de Casa Matriz, Sucursales y Operador logístico. La recepción de archivo proveniente del operador logístico se realizará en las bodegas de EL CONTRATISTA y la de Casa Matriz y Sucursales en el CAD de la Casa Matriz.

4.2.2 La recepción de archivo procedente del operador logístico se realizará por espacio de 5 días hábiles. La recepción de archivo de la Casa Matriz y Sucursales es de frecuencia diaria. Esta última se va almacenando y se procesa junto con la misional recibida por el operador, para realizar una sola gestión de organización al mes. De acuerdo con la tipología documental, los documentos recibidos del operador logístico algunos tendrán proceso de organización de archivo (creación o inclusión de folio, custodia y consulta) y otros solamente custodia y consulta. El archivo recibido de Casa Matriz y Sucursales en el CAD de Casa Matriz, surtirá proceso de digitalización en el mismo recinto del CAD por el operador logístico, el cual subirá al aplicativo que determine la compañía.

4.2.3 Apertura de expedientes misionales, inclusión de folios y unificación de expedientes en las respectivas unidades documentales aplicando al interior de cada expediente el proceso de ordenación documental, según cronología, depuración (sacar copias idénticas. Se estima en un 5%). Se entiende por una inclusión, la recopilación de todos los documentos de una misma cédula y su almacenamiento en el respectivo expediente.

4.2.4 Si un afiliado de POSITIVA tiene más de una unidad documental (carpeta), se deberá hacer proceso de unificación, salvo que cada carpeta guarde 200 folios.



00059 11

CONTRATO N° 00059 11 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

Estos expedientes deberán foliarse una vez pasen del archivo de gestión al archivo central. Esta decisión es tomada mensualmente por POSITIVA, e informada al CONTRATISTA para lo cual se entrega base de datos de los expedientes que se transfieren al archivo central, en cantidad aproximada similar a las de la creación de expedientes.

4.2.5 Identificar (rotulación) los expedientes misionales de acuerdo con las series y subseries documentales registradas en la tabla de retención documental vigente. Registrar los datos en el rótulo que aparece impreso en la tapa-yute con logotipo de POSITIVA. Las tapa-yute y ganchos serán entregadas por POSITIVA. Esta rotulación se realizará en el momento de la creación y en los casos de inclusión de folios, cuando la carpeta no se encuentre marcada. A continuación se expone el ejemplo del rótulo empleado por la POSITIVA para la marcación de sus carpetas, ya sea misional o administrativo.

 POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS	GERENCIA DE INDEMNIZACIONES		
COD. OFI:	14200	COD. SER:	50
SERIE:	SINIESTROS		
SUBSERIE:	Accidentes de Trabajo		
TITULO:	Pérez Pepito 79.000.001		
No. DE CARPETA:	1		
FECHAS:	15/07/2004 - 15/10/2009		
FOLIOS:	167		

4.2.6 El CONTRATISTA tendrá como plazo 30 días calendario para organizar la documentación misional recibida, tanto del operador logístico, como de Casa Matriz y Sucursales, con el propósito de no generar atraso en la respectiva organización.

4.3 Archivo administrativo – manejo archivo central

5

000591



CONTRATO No. DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

4.3.1 Recepción, verificación (cotejo), inventario (registro en aplicativo), del archivo administrativo, el cual es entregado por los funcionarios de POSITIVA en carpetas debidamente rotuladas y organizadas, acompañadas del formato de inventario documental de POSITIVA. El proceso de recepción incluye la verificación de cada carpeta para validar que corresponda a las series o subseries registradas en las tablas de retención documental vigentes. Esta labor se realiza conforme al cronograma de transferencias de POSITIVA, con excepción de la serie órdenes de pago.

4.3.2 Recepción de la serie órdenes de pago, con sus respectivos anexos grapados a la misma, son remitidas por las áreas de Tesorería e Intermediarios. La entrega se realiza mediante relación y la documentación debe ser organizada (incluye la foliación) atendiendo el número consecutivo de la orden de pago y registrada en aplicativo para servicio de consulta y préstamo. En cada carpeta se pueden almacenar varias órdenes de pago, de tal forma que no superen los 200 folios según manual de archivo. Los insumos de tapa-yutes y ganchos para dicha tarea serán entregados por POSITIVA.

4.3.3 Adicionalmente, para los dos archivos (misional y administrativo), se requiere:

4.3.3.1 Prestar el servicio de consulta y préstamo documental de manera física o digitalizada (escaneo en formato PDF y se envía al correo corporativo) por expediente, de acuerdo con requerimiento del cliente interno y llevar control de los préstamos de acuerdo a los tiempos máximos establecidos en el acuerdo de niveles de servicio y manual de archivo vigente. Actualmente POSITIVA requiere esquema AM.-PM. y esporádicamente extras, con compromiso de entrega de 2 horas laborales a partir de la solicitud.

4.3.3.2 Ofrecer el servicio de custodia de los archivos en bodegas diseñadas para tal fin de conformidad con lo estipulado en los Acuerdos 037 de 2.002 y 049 de 2.000 del AGN. Así mismo, EL CONTRATISTA garantizará la optimización del almacenamiento de los expedientes (carpetas) en las respectivas cajas de tal manera que la compañía obtenga la mejor relación costo-beneficio.

4.4 Suministrar e implementar una herramienta *software*, la cual debe responder a los siguientes requerimientos:

00059-11
CONTRATO No. DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA
DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

4.4.1 En el *software*, debe quedar registrado el inventario total de unidades documentales, tanto de archivo administrativo como misional; teniendo en cuenta el Acuerdo 038 de 2002 del Archivo General de la Nación. El aplicativo debe registrar, como mínimo los siguientes campos: dependencia, nombre de serie o subserie, título, fechas extremas, número de carpeta, número de folios y observaciones.

4.4.2 Este *software* será el medio utilizado por los usuarios internos de POSITIVA para la consulta y solicitud de unidades documentales (expedientes) y deberá informar de manera inmediata si se encuentra disponible o está bajo responsabilidad de otro usuario interno de POSITIVA; así mismo debe generar e informar las respectivas alertas de tiempos excedidos en los préstamos a los referidos usuarios y/o funcionarios que determine el interventor y/o supervisor del contrato. El aplicativo deberá sacar reportes en línea de los expedientes y/o carpetas en préstamo con sus respectivos tiempos.

4.4.3 Llevar el registro de todas las solicitudes realizadas por los usuarios internos de POSITIVA y consignar los tiempos de respuesta desde la solicitud hasta la entrega física por parte de EL CONTRATISTA. De manera tal que se evidencie lo acordado en el Acuerdo de Niveles de Servicio celebrado con el proveedor en el momento de la contratación.

4.4.4 Dicho aplicativo deberá contener los campos que permitan identificar además de los datos de nombre del afiliado y cédula, o empresa y NIT; la dependencia de POSITIVA, serie y/o subserie documental, fechas extremas, número de la unidad documental, número de caja y casilla donde se registre la disposición o préstamo de cada carpeta.

4.4.5 Registrar fechas de la última inclusión de folios y la de creación de los expedientes misionales y administrativos.

4.4.6 Permitir la transferencia de unidades documentales entre usuarios internos directamente desde el aplicativo en donde el traslado de responsabilidad se haga en línea sin intervención de los funcionarios de EL CONTRATISTA.



CONTRATO N° 0100591 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

4.4.7 Permitir a cada usuario interno la revisión en línea del estado de sus solicitudes para el registro de la confirmación o rechazo de los documentos.

4.4.8 Permitir a cada usuario interno generar el reporte en línea de los documentos bajo su responsabilidad.

4.4.9 Dar la posibilidad de generar la devolución de los expedientes independientemente de que el usuario interno que devuelve no sea el mismo que solicitó.

4.4.10 El aplicativo debe permitir la personalización de la imagen de las pantallas para incluir los logos de POSITIVA, de acuerdo a lo convenido entre las partes.

4.4.11 Registro masivo de solicitudes desde Excel tanto de consultas y devoluciones al sistema por parte del usuario interno.

4.4.12 Realizar la programación de las solicitudes para fechas y horas determinadas a necesidad del usuario interno.

4.4.13 Controlar la cantidad máxima de expedientes que un funcionario puede solicitar en consulta de acuerdo con el ANS que se firmaran una vez suscrita el acta de inicio.

4.4.14 Devolución de confirmación de radicación de las solicitudes a los usuarios internos solicitantes por medio de correo electrónico ,Esto quedara definido en el ANS que se firmara una vez se suscriba el acta de inicio.

4.4.15 Permitir la operación de unificación de expedientes que correspondan al mismo número de identificación.

4.4.16 Presentar reportes mensuales acerca de los servicios prestados y su medición, además de los exigidos por la entidad.

4.4.17 El CONTRATISTA deberá cumplir con las normas y directrices del Archivo General de la Nación en cuanto a organización de archivos de gestión y archivo central; especialmente los Acuerdos 002 de 2004, 042 de 2002 y 006 de 2011.



00059.1



CONTRATO No. DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

Para este último Acuerdo, EL CONTRATISTA mantendrá los expedientes pensionales de acuerdo con lo dispuesto en esta disposición del ente rector de la política archivística. (Aproximadamente ingresan en promedio 50 pensionados mensualmente).

4.4.18 Para la recepción de todo el archivo inicial, EL CONTRATISTA elaborará un cronograma que será aprobado por POSITIVA y que no podrá ser superior a 20 días calendario.

4.4.19 El cobro a que tiene derecho a facturar EL CONTRATISTA por concepto del CAD se dará desde el momento en que se encuentre dispuesto a asumir todas y cada una de las actividades descritas en los presentes términos. Para tal efecto informará al Supervisor del contrato mediante comunicación escrita, tal condición. Antes de este hecho, el CONTRATISTA podrá facturar proporcionalmente de acuerdo con las actividades ejecutadas, previa autorización del Supervisor del contrato.

4.4.19 El CONTRATISTA será responsable ante las autoridades competentes de los actos u omisiones que le resulten directamente imputables durante la ejecución del presente contrato, cuando con ellos cause un perjuicio demostrado a la Administración o a terceros, en los términos de la Ley.

CLÁUSULA QUINTA.-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.



CONTRATO No. **650001** DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

CLÁUSULA SEXTA.-VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El valor del presente contrato asciende hasta la suma de **DOS MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$2.834.000.000.00)** incluido IVA, los cuales se discriminan de la siguiente manera: la suma de **\$2.389.972.000.00** que corresponden al valor ofertado por EL CONTRATISTA en su propuesta incluyendo los incrementos pactados para los años 2013 y 2014, y el saldo de cuatrocientos cuarenta y cuatro millones veintiocho mil pesos (**\$444.028.000.00**) corresponden a los posibles aumentos de facturación por efecto de mayores ejecuciones con respecto a los volúmenes establecidos en la matriz de los términos de referencia.

El valor por los servicios prestados será cancelado por POSITIVA de forma mensual, dentro de los treinta (30) días, posteriores a la radicación de la factura con sus soportes. Esta suma corresponderá a los servicios facturados en el periodo acorde con la certificación de recibido a satisfacción expedida por el Supervisor designado del contrato.

PARÁGRAFO.- 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, 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 SÉPTIMA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

POSITIVA cuenta con los certificados de disponibilidad presupuestal (CDP) No. 2012000446 expedido el día 04 de abril de 2012 por la suma de **\$600.000.000.00** para la vigencia 2012, el cual se afectará hasta la suma de **\$420.000.000.00**, el CDP No. 2013000056 expedido el día 22 de junio de 2012 por la suma de **\$1.512.000.000.00** para la vigencia 2013 y el CDP No 2014000022 expedido el día 22 de junio de 2012 por la suma de **\$902.000.000.00** para la vigencia 2014, expedidos todos por el área de presupuesto de POSITIVA.

000591
CONTRATO No. DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

CLÁUSULA OCTAVA.- DURACIÓN:

El término de duración del presente contrato será de veinticuatro (24) meses, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato y firma del acta de inicio.

CLÁUSULA NOVENA.-TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Las partes podrán 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 directamente el desarrollo del objeto del presente contrato; b) Si EL CONTRATISTA no cumple estrictamente con las políticas de POSITIVA.; 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.

PARÁGRAFO: A la terminación del presente contrato POSITIVA asumirá el valor del transporte de los documentos desde las instalaciones de EL CONTRATISTA hasta el lugar asignado dentro del perímetro urbano de Bogotá.

CLÁUSULA DÉCIMA.- GARANTÍAS

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.
- d. **Amparo de responsabilidad civil extracontractual:** por la responsabilidad civil extracontractual que llegue a ser imputable en forma directa, como consecuencia de su comportamiento personal o de sus dependientes, que no



00059



CONTRATO No. DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

se derive del incumplimiento de obligaciones de origen contractual, 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.

Sin perjuicio de lo anterior, EL CONTRATISTA responderá íntegramente por los daños causados a los equipos, bienes de la entidad o de terceros ajenos a ella, incluyendo pero no limitándose a la indebida aplicación de normas técnicas, impericia en la prestación del servicio y demás aspectos bajo su control.

PARÁGRAFO 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.

PARÁGRAFO 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 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.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- 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.

08

CONTRATO No. 000591 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

PARÁGRAFO PRIMERO: EL CONTRATISTA responderá ante POSITIVA por cada unidad documental que le haya sido entregada para la prestación de los servicios y no por su contenido, ya que éste sólo es conocido y será manejado directamente por POSITIVA o por sus funcionarios. En caso de extravío, destrucción, deterioro, avería total o parcial, hurto simple, hurto agravado o cualquier otra causa que pueda afectar las unidades documentales las partes acuerdan que EL CONTRATISTA pagará a POSITIVA cuando le sea imputable un valor de cincuenta mil pesos moneda corriente (\$50.000) por caja.

PARÁGRAFO SEGUNDO: EL CONTRATISTA no expedirá certificación alguna sobre el contenido, características, autenticidad, originalidad o cualquier otra circunstancia propia de los documentos entregados por POSITIVA, por cuanto carece de facultad legal para ello. POSITIVA se obligará con EL CONTRATISTA a entregar solamente documentos, en ningún caso sustancias peligrosas o cuya conservación ofrezca alguna clase de riesgo para la integridad de las personas, de los bienes o de las instalaciones donde se conserven.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- LUGAR DE EJECUCIÓN:

Se fija como lugar de ejecución del objeto contractual la ciudad de Bogotá en las instalaciones de EL CONTRATISTA.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- SOLUCIÓN 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 QUINTA.-CLÁUSULA 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



000591

CONTRATO No. DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

POSITIVA, a título de cláusula penal pecuniaria, la suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presente contrato, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause. Lo anterior, sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- EXCLUSIÓN 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



0 0 0 5 9 1



CONTRATO No. DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

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 OCTAVA.-SUPERVISIÓN:

La supervisión de este contrato estará a cargo del Coordinador Administrativo y de la Gerente de Indemnizaciones de la Vicepresidencia Técnica o quienes hagan sus veces, de POSITIVA.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.-LIQUIDACIÓN:

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA.- 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- 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. Para tal efecto las partes suscribirán un acuerdo de confidencialidad cuyo objeto es regular y fijar los términos y condiciones bajo los cuales las partes mantendrán la confidencialidad de la información entregada, que se conozca o sea intercambiada entre ellas, en relación o con ocasión de la ejecución del presente contrato. El acuerdo en mención, será suscrito concomitante con el acta de inicio.

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



CONTRATO No. 000591 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

Con el objeto de identificar los terceros contratados de los funcionarios de POSITIVA, EL CONTRATISTA se obliga únicamente a carnetizar, 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 TERCERA.- 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 CUARTA.- 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 QUINTA.- 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.

CONTRATO No. **9005911** DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

PARÁGRAFO 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 SEXTA.- 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.
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, tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que POSITIVA 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA.- GASTOS E IMPUESTOS

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



CONTRATO N^o 00591 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- AUDITORÍAS:

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 verificar el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- 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, en referencia a la protección y atención del consumidor financiero y que enmarcada entre otros cubre aspectos tales como: 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;

- (i) Adoptar sistemas manuales y tecnológicos para suministrar información adecuada, clara, completa, veraz, oportuna, cierta y comprensible;
- (ii) Se fortalezcan y se apliquen los procedimientos para la atención de Quejas, Peticiones y reclamos; y
- (iii) 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.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN:

EL CONTRATISTA y el personal que utilice para el desarrollo del presente contrato, se adhieren a las políticas de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente de la Compañía, contenidas en el Manual de Requisitos y Obligaciones de contratistas en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, el cual hace parte integral del presente contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN:

Este contrato se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado por las partes, la elaboración del registro presupuestal y legalizado con la aprobación de las garantías.



00059-1



CONTRATO No. DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN DOCUMENTAL SUPPLA TQM

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.- DOMICILIO CONTRACTUAL:

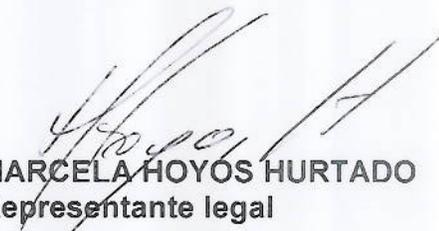
Para todos los efectos legales las partes acuerdan como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C.

En constancia se firma el presente contrato, a los

31 JUL 2012

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. EL CONTRATISTA


GILBERTO QUINCHE TORO
Presidente


MARCELA HOYOS HURTADO
Representante legal


Elaboró Omar Vanegas
Revisó David Gil
Aprobó Sandra Rey