CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0519 DE 2025 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y LINKTIC S.A.S.

Entre los suscritos a saber: **MARÍA CLARA GARRIDO GARRIDO,** mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número 51.633.738 expedida en Bogotá D.C., nombrada como **VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES**, mediante Resolución No 0124 del 01 de Marzo de 2019 y posesionada mediante Acta No. 554 del 11 de marzo de 2019, debidamente delegada como ordenadora del gasto para suscribir el presente documento, según Resolución No. 2166 del 9 de septiembre de 2015, modificada por la Resolución No. 869 de 2018, obrando en nombre y representación de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.,** con NIT 860.011.153 – 6, atendiendo a su naturaleza de Sociedad Anónima con régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado que para los efectos del presente contrato se denominará, **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.,** y por la otra parte, **ALEJANDRO POSADA ZULUAGA,** con cédula de ciudadanía No. 16.076.056, quien actúa como representante legal de la **LINKTIC S.A.S.,** sociedad comercial legalmente constituida, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., con NIT. 900.037.743-9, conforme se acredita con el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá y el Acta de Asamblea Extraordinaria de Accionistas No. 10 de 2025, que forma parte integrante de este contrato, quien para los efectos del presente Contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato de prestación de servicios contenido en las cláusulas que a continuación se señalan, previas las siguientes consideraciones:

1) Que **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 Cerrada** definida en el Capítulo 10. Modalidades de selección, Subcapítulo 10.2. del Manual para la Gestión de Abastecimiento, que establece:

> *"(…) Esta modalidad de selección se utilizará en las contrataciones de bienes, obras y/o servicios, para los cuales, la Compañía haya determinado en los documentos precontractuales correspondientes por parte del Área usuaria, la necesidad de contar con proveedores que acrediten experiencia específica en la ejecución de contratos con objeto análogo al que se requiere contratar y cuya descripción no corresponda a las causales de la modalidad de invitación directa. (…)".*

2) Que **POSITIVA** a través de la Vicepresidencia de Operaciones, adelantó el proceso de Invitación Cerrada **OPERADOR LOGÍSTICO**, de acuerdo con lo contemplado en el Manual para la Gestión de Abastecimiento Estratégico con el fin de adelantar el proceso y recibir ofertas para contratar el servicio.

3) Que el proceso de contratación fue informado por la Vicepresidencia de Operaciones a la Junta Directiva en las reuniones del 6 de febrero y 27 de marzo de 2025, tal y como consta en las Actas números 743 y 749 respectivamente, las cuales forman parte del expediente contractual. Igualmente, fue presentado por la Vicepresidencia de Operaciones y sometido a consideración del Comité Asesor de Contratación en las sesiones de 20 de febrero y 27 de marzo de 2025, como consta en las Actas de las respectivas sesiones.

4) Que el presupuesto oficial de la contratación se estableció con base en el estudio del sector y análisis del mercado el cual hace parte integral del presente proceso, tal y como quedó plasmado en documento oficial de la etapa precontractual de la Invitación Cerrada, fijándose en consecuencia como presupuesto oficial el monto de **CIENTO VEINTIÚN MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS OCHO PESOS MONEDA CORRIENTE ($121.333.374.908).**

5) Que, en los Estudios Previos, se incluyeron los requisitos habilitantes de verificación en sus aspectos jurídicos, financieros y técnicos, así como los factores de ponderación y criterios de evaluación de las ofertas.

6) Que **POSITIVA** para la selección objetiva del ofrecimiento más favorable, desarrolló el proceso de la invitación cerrada publicado a través de la plataforma ARIBA, definiendo los estudios previos para la presentación de las ofertas.

7) Que la Vicepresidencia de Operaciones elaboró los Estudios Previos de la Invitación cerrada y se dio apertura al proceso el día 2 de abril de 2025, con la publicación de los estudios previos en el aplicativo ARIBA, invitándose a las siguientes empresas a participar en el proceso competitivo de contratación previamente registradas en el aplicativo ARIBA: INTEMPO S.A.S., LINKTIC S.A.S. y UT POSITIVA FRONT, BACK OFFICE – 2025

8) Que durante la presente invitación cerrada se presentaron observaciones por parte de los oferentes, la cuales fueron contestadas y resueltas dentro de los términos dispuestos en el cronograma.

9) Que en la presente invitación cerrada se expidieron las Adendas No. 1 de 4 de abril de 2025, No. 2 de 10 de abril de 2025, No. 3 de 11 de abril de 2025 y No. 5 de 24 de abril de 2025 en las que se modificó el cronograma. Igualmente, se expidió la Adenda No. 4 de 14 de abril de 2025, mediante la cual se modificó el contenido de los estudios previos de la presente invitación cerrada.

10) Que el día 22 de abril de 2025, se realizó el cierre de la Invitación Cerrada OPERADOR LOGÍSTICO a través de la plataforma Ariba, cumpliendo con el cronograma establecido, y se presentaron propuestas de los siguientes oferentes:

#	NOMBRE DEL OFERENTE
01	INTEMPO S.A.S.
02	LINKTIC S.A.S.
03	UT POSITIVA FRONT, BACK OFFICE – 2025

11) Que hasta el día 25 de abril de 2025 se realizó la verificación a los requisitos habilitantes en sus componentes Financieros, Jurídico, Técnico y Casisoma por parte del comité evaluador designado para el proceso.

12) Que el día 28 de abril de 2025 se envió a través de la plataforma Ariba el resultado de la habilitación de los requisitos habilitantes y solicitud de subsanación a los oferentes que no cumplían con la totalidad de los requisitos y se encontraban en la facultad legal de poder realizar la subsanación.

13) Que el día 2 de mayo de 2025, los oferentes presentaron a través de la plataforma Ariba la subsanación de los requisitos establecidos, solicitados por POSITIVA, de conformidad con los tiempos establecidos en el cronograma.

14) Que el día 6 de mayo de 2025, se verificó por parte del comité evaluador designado del proceso, la validación de los documentos de subsanación requeridos a los oferentes y se publicó el informe final de la habilitación a los requisitos exigidos dentro del marco del proceso, en los siguientes términos:

1) Oferente 1: INTEMPO S.A.S. – NIT No. 900.153.453-4

REQUISITOS HABILITANTES	**OFERENTE 1** **INTEMPO S.A.S.** **NIT No. 900.153.453-4**
REQUISITOS JURIDICOS HABILITANTES	Habilitado
REQUISITOS FINANCIEROS HABILITANTES	Habilitado
REQUISITOS CASISOMA HABILITANTES	Habilitado
REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES	Habilitado
RESULTADO	**Habilitado**

2) Oferente 2: LINKTIC S.A.S. – NIT No. 900.037.743-9

REQUISITOS HABILITANTES	**OFERENTE 2** **LINKTIC S.A.S.** **NIT No. 900.037.743-9**
REQUISITOS JURIDICOS HABILITANTES	Habilitado
REQUISITOS FINANCIEROS HABILITANTES	Habilitado
REQUISITOS CASISOMA HABILITANTES	Habilitado
REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES	Habilitado
RESULTADO	**Habilitado**

3) Oferente 3: UT POSITIVA FRONT, BACK OFFICE - 2025 – NIT N/A

REQUISITOS HABILITANTES	**OFERENTE 3**

	UT POSITIVA FRONT, BACK OFFICE - 2025 NIT N/A
REQUISITOS JURIDICOS HABILITANTES	No Habilitado
REQUISITOS FINANCIEROS HABILITANTES	Habilitado
REQUISITOS CASISOMA HABILITANTES	No Habilitado
REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES	No Habilitado
RESULTADO	**Rechazado**

15) Que el día 6 de mayo de 2025, se envió a través de la plataforma Ariba la SOLICITUD de OFERTA ECONÓMICA Anexo No. 2 a los proponentes habilitados, de conformidad con el Cronograma de proceso.

16) Que el día 7 de mayo de 2025 se recibió por parte de los proponentes habilitados el FORMATO OFERTA ECONÓMICA (ANEXO No. 2), a través de la plataforma Ariba de conformidad con lo establecido dentro del cronograma del proceso.

17) Que el día 8 de mayo de 2025 se realizó por parte del comité evaluador técnico designado por parte de la entidad, la evaluación a las ofertas económicas presentadas por los proponentes habilitados, de conformidad al cronograma del proceso.

18) Que el día 9 de mayo de 2025 se envió a los proponentes habilitados el resultado de las evaluaciones económicas a través de la plataforma Ariba, de conformidad con el cronograma del proceso, obteniéndose los siguientes resultados:

a) Resultado de evaluación económica del proponente LINKTIC:

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	**PROCESO: GESTIÓN PRECONTRACTUAL**		**Código:**	APO_10_1_4_FR08
	FORMATO EVALUACIÓN FINANCIERA DE INVITACIONES PUBLICAS, CERRADAS Y DE MÉRITOS		**Versión:**	2
			Clasificación:	Pública
			Fecha:	2021-11-08
Aprobó: **Liliana Roció Bohórquez Hernández** Gerente de Abastecimiento Estratégico	Revisó: **Martha Cecilia Flórez Sánchez** Líder SIG		Revisó: **Nicolás Martínez Benavides** Profesional Universitario	
EVALUACIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA				
OBJETO DEL PROCESO	**Prestación de servicios para la implementación y operación de una solución que soporte los servicios Front, back office, gestión de trámites y transferencia de información a las bases de datos de POSITIVA, acordes al modelo de operación solicitado por la Compañía.**			
PROPONENTE #	**LINKTIC**			
2				
CRITERIO DE EXPERIENCIA PROPONENTE				
Fuente de Validación	**Experiencia proponente**	**Experiencia requerida**	**Folio**	**Puntaje**
	0	**0**	**0**	
TOTAL				**N/A**
CRITERIO DE EXPERIENCIA RECURSO HUMANO				
Fuente de Validación	**Experiencia proponente**	**Experiencia requerida**	**Folio**	**Puntaje**
	0	**0**	**0**	
TOTAL				**N/A**
OTROS CRITERIOS TÉCNICOS DEL PROPONENTE				
CRITERIO	**Folio**	**Mejor Oferta**	**Oferta Proponente**	**Puntaje**
	0			
TOTAL				**N/A**
CRITERIOS ECONÓMICOS DEL PROPONENTE				
CRITERIO	**Folio**	**Mejor Oferta**	**Oferta Proponente**	**Puntaje**
Resultado	**2**	**Si**	**$ 120.124.866.978**	**100**

b) Resultado de evaluación económica del proponente INTEMPO:

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	**PROCESO:** **GESTIÓN PRECONTRACTUAL**	**Código:**	APO_10_1_4_FR08
	FORMATO **EVALUACIÓN FINANCIERA DE INVITACIONES PUBLICAS, CERRADAS Y DE MÉRITOS**	**Versión:**	2
		Clasificación:	Pública
		Fecha:	2021-11-08
Aprobó: **Liliana Roció Bohórquez Hernández** Gerente de Abastecimiento Estratégico	Revisó: **Martha Cecilia Flórez Sánchez** Líder SIG	Revisó: **Nicolás Martínez Benavides** Profesional Universitario	

EVALUACIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA				
OBJETO DEL PROCESO	**Prestación de servicios para la Implementación y operación de una solución que soporte los servicios Front, back office, gestión de trámites y transferencia de información a las bases de datos de POSITIVA, acordes al modelo de operación solicitado por la Compañía.**			
PROPONENTE #	**INTEMPO**			
1				
CRITERIO DE EXPERIENCIA PROPONENTE				
Fuente de Validación	**Experiencia proponente**	**Experiencia requerida**	**Folio**	**Puntaje**
	0	**0**	**0**	
TOTAL				**N/A**
CRITERIO DE EXPERIENCIA RECURSO HUMANO				
Fuente de Validación	**Experiencia proponente**	**Experiencia requerida**	**Folio**	**Puntaje**
	0	**0**	**0**	
TOTAL				**N/A**
OTROS CRITERIOS TÉCNICOS DEL PROPONENTE				
CRITERIO	**Folio**	**Mejor Oferta**	**Oferta Proponente**	**Puntaje**
	0			
TOTAL				**N/A**
CRITERIOS ECONÓMICOS DEL PROPONENTE				
CRITERIO	**Folio**	**Mejor Oferta**	**Oferta Proponente**	**Puntaje**
Resultado	**2**	**No**	**$ 120.935.509.445**	**99,33**

PROPONENTE	***PUNTAJE TOTAL***
LINKTIC SA.S.A.	***100***
INTEMPO S.A.S.	***99,33***

**Nota: Los proveedores en este cuadro se encuentran listados de acuerdo al orden de escogencia, teniendo en cuenta el puntaje total obtenido de mayor a menor*

19) Que, una vez realizada la verificación de los requisitos habilitantes, el resultado de la evaluación y el contenido de todos los documentos del presente proceso; se seleccionó a través del ordenador del gasto, con base a la recomendación realizada por parte del comité evaluador designado, por medio de acta de fecha del 9 de mayo de 2025, al proponente **LINKTIC S.A.S.,** con NIT No. 900.037.743-9**,** representada legalmente por **ALEJANDRO POSADA ZULUAGA con C.C. No. 16.076.056,** por un valor de **CIENTO VEINTE MIL CIENTO VEINTICUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS MONEDA CORRIENTE ($120.124.866.978), incluido IVA,** valor establecido dentro de la oferta económica presentada por el proveedor seleccionado, incluyendo todos los impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o distrital legales, costos directos e indirectos.

20) Que, con base en el cumplimiento de requisitos exigidos a **LINKTIC S.A.S., con NIT No. 900.037.743-9** y cumplidos por éste con la presentación de la oferta, se acredita la experiencia, idoneidad capacidad, especialidad y conocimiento requerido para la ejecución del objeto contractual.

21) Que toda la documentación de la Invitación Cerrada fue publicada a través de la plataforma ARIBA y hace parte integral del presente contrato.

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

23) Que la presente contratación se encuentra respaldada con cargo al siguiente certificado de disponibilidad presupuestal, expedido por el área de presupuesto de POSITIVA:

VIGENCIA ACTUAL	
Año	2025
Número Código de Orden	C45502025
Fecha de expedición	14/05/2025
Valor 2025	$18.791.492.070

VIGENCIA FUTURA	
Año	2026
Número Código de Orden	C45032026
Fecha de expedición	31/03/2025
Valor 2026	$49.917.918.674

VIGENCIA FUTURA	
Año	2027
Número Código de Orden	C45032027
Fecha de expedición	31/03/2025
Valor 2027	$51.415.456.234

La prestación deberá adelantarse cumpliendo las siguientes condiciones:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO

EL CONTRATISTA, se obliga para con **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.,** a la Prestación de servicios para la Implementación y operación de una solución que soporte los servicios Front, back office, gestión de trámites y transferencia de información a las bases de datos de POSITIVA, acordes al modelo de operación solicitado por la Compañía.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para mayor ilustración y definición de los términos del presente Contrato, se entiende que la justificación, los estudios previos, sus anexos y sus adendas, los anexos de requerimientos funcionales de los procesos de afiliación y novedades y de recaudo y cartera, los documentos del proceso de la invitación cerrada, la matriz de riesgos, los acuerdos de niveles de servicios y la oferta presentada por **EL CONTRATISTA** junto con los documentos aportados hacen parte integral del presente Contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: EL CONTRATISTA deberá obrar con absoluta lealtad y honradez en su relación con **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** y atender con celosa diligencia los encargos que por este Contrato se le confieran. De igual manera deberá mantener permanentemente informada a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, del desarrollo del presente Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA.- NO EXCLUSIVIDAD

Por este Contrato **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA en cumplimiento del Contrato, estará obligado a:

OBLIGACIONES GENERALES

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 contrato.
3. Suscribir los acuerdos de confidencialidad que defina POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
4. Mantener la reserva sobre la información y su uso exclusivo solo para el cumplimiento de este contrato, teniendo en cuenta la legislación existente en Colombia respecto a la confidencialidad de la información y protección de datos personales Ley 1266 de 2008 y ley 1581 de 2012 y demás normas que las modifiquen o sustituyan.
5. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del contrato, evitando dilaciones y todo tipo de acción que pueda considerarse contrario a estos principios.
6. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
7. Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos y en las condiciones acordadas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

8. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos de este, incluyendo aquellas que se requieran por disposición legal y por la naturaleza de los servicios que prestan POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
9. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene, Bioseguridad y Seguridad Industrial.
10. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
11. Acreditar el cumplimiento de los requisitos de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente -CASISOMA-, que le sean aplicables y garantizar su cumplimiento de acuerdo con la periodicidad exigida.
12. Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que se reciba a través de comunicaciones escritas, verbales, materiales, presentaciones, conversaciones y reuniones, que se compartan con ocasión a la ejecución del contrato.
13. Aplicar las medidas de seguridad que preserven la confidencialidad, integridad y confidencialidad de la información de Positiva y en caso de presentar incidentes de seguridad reportarlos a Positiva a través del supervisor/es del contrato.
14. Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, financieras, económicas y comerciales ofrecidas en la oferta.
15. Responder por el material escrito, medio magnético o audiovisual y en general cualquier material o medio que le sea entregado o que se desarrolle durante la ejecución del contrato.
16. Cumplir como mínimo con la relación del personal ofrecido en la propuesta y con el porcentaje de tiempo que cada una de las personas a su cargo dedicará a la ejecución del contrato.
17. Emplear personal responsable, idóneo y que cumpla con el perfil de acuerdo con su cargo y alcance del contrato.
18. Desarrollar el objeto del contrato de conformidad con la naturaleza del mismo y asegurar la oportuna, eficaz y eficiente prestación de los servicios que lo integran y responder por la excelente calidad de éstos, según los criterios consignados en los Acuerdos de Niveles de Servicio, acuerdos los cuales están concebidos como un instrumento a través del cual mediante la fijación y ponderación de criterios cuantitativos y cualitativos se apunta a fortalecer la operación, gestión, control y monitoreo de los servicios y para lograr altos estándares de calidad y oportunidad y óptimos niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos de la compañía.
19. Realizar planes de trabajo, cronogramas de actividades y reuniones de seguimiento y revisión, cuando sea necesario, los cuales deben reflejar una secuencia lógica de acciones encaminadas a optimizar la ejecución de los servicios contratados, el tiempo en que se desarrollaran y a lograr el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio.
20. Atender oportunamente las indicaciones, observaciones y solicitudes emitidas por los supervisores del contrato en referencia a la ejecución del mismo. Corregir las fallas a la brevedad posible y garantizar la calidad de los servicios objeto de la contratación de acuerdo con las condiciones exigidas y dentro de los plazos acordados.
21. Mantener informados a los supervisores designados para el contrato de cualquier novedad, suceso o anomalía que se presente en la ejecución del contrato. Al efecto, inmediatamente tenga conocimiento de la circunstancia respectiva, lo cual deberá acreditar sumariamente, deberá rendir un informe detallado y con los soportes

documentales y/o de otro tipo que resulten del caso, al/os supervisor/es que según la materia resulte/n competente/s para conocer de ello.

22. Garantizar el uso y manejo confidencial de la información de la Compañía, que con objeto del contrato llegare a conocer de tal forma que se asegure su utilización de manera exclusiva para el cumplimiento de los fines del mismo.
23. Garantizar el uso correcto de la imagen corporativa de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de acuerdo con lo establecido en el manual de marca definido por la Compañía.
24. Ejecutar las actividades encomendadas según las condiciones y requisitos técnicos definidos y entregar los informes, previa revisión y autorización del Supervisor del Contrato.
25. Entregar los informes de gestión y avance con periodicidad mensual o los que le sean requeridos por el supervisor del contrato, en la oportunidad que corresponda, consignando los aspectos cuantitativos y cualitativos definidos y que apunten a fortalecer la operación, gestión, control y monitoreo de los servicios y para lograr altos estándares de calidad y oportunidad y óptimos niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos de la compañía.
26. Asistir a los comités que con objeto del desarrollo del contrato se llegasen a convocar por la entidad contratante o por la supervisión del contrato.
27. Garantizar la recepción y conformación de un archivo organizado en las condiciones previstas en las disposiciones legales sobre la materia, de todas las gestiones que se realicen en los puntos de atención y casa matriz, con los soportes de las entregas y permitir su revisión y verificación por parte de los supervisores cuando así lo requieran. según los tiempos y periodicidad de revisión concertados.
28. Facturar los servicios, según lo pactado en el aparte contractual pertinente.
29. Cumplir con las políticas y protocolos de atención definidos por la Compañía, así como con los Acuerdos de Niveles de Servicio concertados, referentes a la atención al cliente interno como externo, especialmente en el “front office”, garantizando una atención con altos estándares de oportunidad, calidad, calidez y óptimos índices de satisfacción en los usuarios.
30. Cumplir con las políticas y reglamentos que ha implementado POSITIVA con referencia a la atención al consumidor financiero, dando cumplimiento a la legislación colombiana en lo que compete a la prestación del servicio a nombre de POSITIVA.
31. Atender y responder con oportunidad, calidad, completitud y pertinencia los requerimientos y explicaciones que el ordenador del gasto y/o los supervisores del contrato soliciten en desarrollo del objeto contractual.
32. Cumplir las condiciones previstas en los anexos técnicos de los estudios previos que forman parte del contrato.
33. Las demás que por ley y por la esencia o naturaleza del contrato le correspondan
34. Teniendo en cuenta el nuevo Manual para la Gestión de Riesgos del Negocio de Positiva Compañía de Seguros, se solicita al CONTRATISTA acatar las disposiciones del Manual el cual se entrega adjunto al presente documento.
35. De acuerdo con la dinámica del negocio y los procesos; POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS podrá incluir o excluir trámites o servicios del presente contrato en el momento que la compañía lo considere pertinente, para lo cual informará al proveedor con antelación no inferior a 30 días, sin que afecte el equilibrio económico del contrato.

36. Entregar un informe mensual de la medición de la satisfacción de los usuarios de los aplicativos, esto debe ser realizado por medio de una encuesta que se enviará a los usuarios que reportaron incidentes y/o desarrollos que se hayan cerrado.
37. Implementar controles para hacer seguimiento al cumplimiento de las fechas pactadas en los cronogramas para los desarrollos y puestas en pruebas de los mismos.
38. Responder dentro de los 7 días calendario siguientes a la fecha de radicación de comunicaciones de solicitud de explicaciones, con completitud, pertinencia y oportunidad, sobre todo aquellas solicitudes que estént relacionadas con peticiones, quejas, reclamos de clientes y/o entes de control.
39. En desarrollo de actividades de asesoría de integración de la información deberá informar las mejoras que se hayan aplicado a otros procesos y que considere sean buenas prácticas para ser implementadas en los demás procesos, las cuales aplicará a los procesos que considere pertinente hacerlo, lo cual informará previamente a Positiva.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS

A. OBLIGACIONES QUE SE ASUMEN FRENTE A TODAS LAS DEPENDENCIAS QUE SUPERVISAN EL CONTRATO:

Requerimientos No Funcionales

1. Al inicio del contrato se debe realizar una capacitación a los funcionarios de casa matriz y líderes de los procesos en la adecuada utilización de la plataforma dispuesta por el CONTRATISTA. De común acuerdo se podrán realizar capacitaciones adicionales de ser necesarias.
2. Entregar los manuales de usuario una vez se realicen ajustes o mantenimiento a las funcionalidades existentes o nuevas.
3. Realizar capacitaciones al área que corresponda en casa matriz, una vez ajustada o desarrollada una funcionalidad en las aplicaciones del CONTRATISTA.
4. Asignar recursos exclusivamente a POSITIVA para atender incidentes en la(s) plataforma(s).
5. Contar con una mesa de ayuda disponible 7x24 para ofrecer soporte de segundo nivel en todos los aplicativos. Este servicio se gestionará de acuerdo con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos entre las partes
6. Contar con una mesa de ayuda disponible 7x24 para proporcionar soporte funcional a empresas, empleados, colaboradores de Positiva y otros usuarios según sea necesario, informándoles sobre los cambios que se realicen en los aplicativos. La implementación de este proceso dependerá de la cantidad de operadores de atención, la cual se definirá en mutuo acuerdo con Positiva.
7. Actualizar sus sistemas de información con la información que POSITIVA actualice en sus sistemas Core, como parte del proceso de calidad de datos que está adelantando.
8. Realizar de acuerdo con el cronograma definido entre las partes las adecuaciones requeridas para el cumplimiento de los lineamientos de software seguro que se indican en el manual de soluciones de TI (OWASP y desarrollo seguro). POSITIVA podrá verificar las evidencias sobre las pruebas de seguridad que realicen en los desarrollos y mejoras de software solicitados.

9. Hacer gestión y remediación de vulnerabilidades técnicas y mantener la plataforma debidamente actualizada frente a recomendaciones de seguridad generadas en estándares y mejores prácticas como ISO 27001, ISO27032 OWASP, COBIT y/o ISACA, así como las recomendaciones generadas y entregadas por Positiva durante el tiempo del contrato.
10. Cumplir los lineamientos definidos en las Circulares 007 de 2018, 005 de 2019, 033 de 2020, 008 de 2023 y Circular Básica Jurídica N°029 de 2014 en sus capítulos IV del Título I, Capítulo I del Título II y Capítulo V del Título IV de la Parte I y demás normas que la modifiquen expedidas por la Superintendencia Financiera, que regulan los temas relacionados con seguridad de la información y prestación de servicios en la nube, de acuerdo con el alcance del contrato y que le competan a Positiva.
11. Informar cualquier incidente de seguridad que pueda afectar la confidencialidad, disponibilidad o integridad de la información, así como la Operación de Positiva Compañía de Seguros.
12. Consultar la base de datos en línea para ejecutar las reglas del negocio para tener información actualizada, es decir, la consulta en back no será válida. En el único caso que podrá ser aceptada será para los dashboard dispuestos por el CONTRATISTA, para el seguimiento.
13. Evidenciar la gestión sobre los planes de capacidad tecnológica sobre la infraestructura que soporta los servicios prestados a POSITIVA garantizando disponibilidad, procesamiento e integridad de la información.
14. Brindar el soporte técnico, que las diferentes áreas de la compañía requieran para el correcto funcionamiento de la herramienta propuesta por el CONTRATISTA que soportará los procesos de Afiliaciones y novedades y Recaudo y Cartera.
15. El CONTRATISTA debe disponer, mantener y actualizar los medios para que POSITIVA acceda y transfiera la información relacionada a los tramites gestionados de los procesos de Afiliaciones y Novedades y Recaudo y Cartera.
16. El CONTRATISTA garantizará la implementación de metodologías o protocolos de atención y respuesta a los usuarios del contrato, de los requerimientos solicitados para desarrollar mejoras en los procesos, en el tiempo definido en los ANS acordados entre las partes.
17. Entregar al supervisor(es) del contrato, cuando este(os) lo exijan, los manuales referentes al RECOVERY TIME OBJETIVE (RTO) de los sistemas, esta entrega no deberá superar las 24 horas luego de la solicitud.
18. Asegurar el resguardo y respaldo externo al centro de procesamiento principal del 100% de la información de Positiva, esto con el fin de mitigar cualquier riesgo de pérdida de información.
19. Asegurar el desempeño y tiempo de respuesta de los Sistemas de información asociadas a las necesidades de los procesos, la disponibilidad debe ser mínimo del 99,98% en la modalidad de 7x24. Para evidenciar este porcentaje de disponibilidad el contratista entregará un reporte de medición mensual.
20. Llevar un registro de los Log de respuesta de las consultas y transferencias que se realicen a las Base de Datos de POSITIVA para llevar un control en los diferentes trámites que realiza en desarrollo del objeto del contrato, dejando una copia de seguridad para las consultas que puedan ser requeridas. POSITIVA podrá consultar esta información en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

21. Garantizar la disponibilidad, calidad, oportunidad, seguridad y confiabilidad de la información trasferida a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
22. Garantizar en coordinación con el personal dispuesto por el contratista, la atención a los usuarios que llegan a los puntos de atención de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, de acuerdo con los protocolos de servicio que sean definidos por la Gerencia de Experiencia al Cliente.
23. Garantizar que el personal de atención cuente con conocimientos suficientes en informática y de atención al público. El perfil que debe cumplir el operador se describe a continuación:
    Personales: Orientación ética, actitud de servicio, capacidad de trabajo en equipo y al cumplimiento de logros, proactividad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad en la comunicación y facilidad de adaptación a los cambios.
    Organizacionales: Orientación al servicio, responsabilidad, sentido de pertenencia y compromiso.
    Intelectuales: Conocimiento, estudios y experiencia en las materias requeridas para la prestación de los servicios que atiende la compañía, con creatividad para la resolución de problemas y alto nivel de atención y concentración.
24. Garantizar que la información que se suministre a los usuarios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A por cualquier medio sea oportuna, de calidad, completa, pertinente y confiable.
25. El contratista deberá suministrar una interfaz de cara al usuario para poder realizar los trámites correspondientes al usuario final.
26. Orientar a los usuarios en todos los productos de la Compañía a través de los gestores de fila definidos por Positiva, cuando así se requiera, en los diferentes puntos de atención implementados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
27. Garantizar la digitalización dúplex cuando así se requiera de los documentos radicados, reconociendo únicamente las imágenes que contengan información de los formularios, formatos y documentos entregados por los usuarios de acuerdo con los instructivos definidos para tal fin los cuales serán socializados con el operador en los manuales y políticas respectivas al proceso de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
28. Disponer de un reporte en línea mediante el aplicativo de consulta que sea definido entre las partes en el cual detalle el tipo de trámite, punto de atención y medio de captura, estado del trámite (transferido, glosado), fecha y hora de radicación, servidor destino, cantidad y número de registros transmitidos por cada una de las transacciones definidas en el contrato, a cualquiera de las bases de datos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS y/o de terceros. Esta consulta en línea deberá incluir la consulta por periodos de tiempo.
29. Realizar capacitaciones presenciales o virtuales a todos los operadores de los puntos de atención, para divulgar y socializar las actualizaciones de las políticas que generen masificación y unidad de criterio en la aplicación a nivel nacional. El desarrollo de estas capacitaciones deberá acreditarse a través de los soportes documentales pertinentes, como por ejemplo listas de asistencia, grabaciones, presentaciones, entre otros.
30. Garantizar los puntos de atención solicitados por Positiva, para atender la operación a demanda de los servicios prestados
31. Alistar, organizar y enviar al punto de custodia final, los documentos radicados y digitalizados organizados en las condiciones previstas en las disposiciones legales

sobre la materia, correspondientes a todos los productos comercializados por la compañía que han sido recibidos en los puntos de atención y casa matriz. Allegando mensualmente certificación en la que se indique o se relacionen las entregas realizadas al archivo general de la compañía.

32. Generar los reportes de facturación por ramo y sucursal, especificando sus cantidades y valores correspondientes de acuerdo con los formatos remitidos mediante correo electrónico y lo solicitado por la Gerencia de Gestión Financiera. Reporte que se presentará junto con el informe de supervisión mensual.
33. Capacitar y actualizar a los usuarios de Positiva en la adecuada utilización de las herramientas tecnológicas, aplicativos y reportes utilizados y/o generados para la prestación de los servicios contratados.
34. Garantizar un control para la calidad del dato y de las imágenes digitalizadas, según lo definido con las áreas usuarias.
35. Publicar las imágenes de los formularios y demás anexos previamente digitalizados, recibidos en la atención de los procesos del alcance de este contrato en las diferentes aplicaciones de consulta dispuestas para la compañía.
36. Implementar y gestionar un plan de continuidad operativa de los procesos definidos en el alcance de este contrato y certificarlo anualmente.
37. Realizar los desarrollos que requiera POSITIVA para mejorar el funcionamiento del sistema de información y a su vez, la integración de nuevas funcionalidades. El cronograma presentado por el CONTRATISTA deberá ser objeto de supervisión y seguimiento por parte de la Oficina de Tecnología de la Información y los supervisores responsables de los procesos según corresponda.
38. Cumplir los lineamientos definidos en las Circulares 007 de 2018, 005 de 2019, 033 de 2020, 008 de 2023 y Circular Básica Jurídica N°029 de 2014 en sus capítulos IV del Título I, Capítulo I del Título II y Capítulo V del Título IV de la Parte I y demás normas que la modifiquen expedidas por la Superfinanciera que regulan los temas relacionados con seguridad de la información y prestación de servicios en la nube, de acuerdo con el alcance del contrato y que le competan a Positiva.
39. Se debe asegurar que la infraestructura que soporte la solución sea escalable y redundante.
40. Informar cualquier incidente de seguridad que pueda afectar la confidencialidad, disponibilidad o integridad de la información, así como la Operación de Positiva Compañía de Seguros.
41. Evidenciar la gestión sobre los planes de capacidad tecnológica sobre la infraestructura que soporta los servicios prestados a POSITIVA garantizando disponibilidad, procesamiento e integridad de la información.
42. Asesorar a las diferentes dependencias de la Compañía en la manera en que debe integrarse la información.
43. Brindar el soporte técnico, que las diferentes áreas de la compañía requieran en los procedimientos administrados por el operador.
44. Contar con un plan de capacitación periódico al recurso humano dispuesto en los puntos de atención y casa matriz para la ejecución del contrato, en cuyo desarrollo se deben evidenciar las competencias mínimas exigidas de acuerdo con el plan de desarrollo que se defina con Positiva.

45. Garantizar el uso del uniforme definido por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, por los trabajadores.
46. Controlar que todo el personal dispuesto para el servicio de Positiva porte el carnet de identificación en un sitio visible, el cual deberá contener el logo de Positiva.
47. Garantizar el recurso humano necesario para la prestación de los servicios a nivel nacional, en caso de ausencias temporales o definitivas, debiendo el proveedor contar con el personal que cumpla los perfiles requeridos y conocimiento adecuado para la atención de la operación. Teniendo en cuenta que existen puntos de atención retirados y/o de difícil desplazamiento, ante la eventualidad de la ausencia de dicho recurso humano, el contratista informará a Positiva el tiempo en el cual se realizará el respectivo reemplazo, que en ningún caso será mayor a siete días hábiles.
48. Entregar los manuales de usuario una vez se realicen ajustes o mantenimiento a las funcionalidades existentes o nuevas.
49. Realizar capacitaciones al área que corresponda en casa matriz, una vez ajustada o desarrollada una funcionalidad en las aplicaciones del CONTRATISTA.
50. El contratista deberá estar en capacidad de transferir imágenes y data relacionada con los tramites gestionados en el momento, formato y al repositorio que Positiva establezca.
51. El proveedor en coordinación con los supervisores y en virtud de los cambios de procesos y procedimientos con base en las políticas definidas por la Compañía, procederá a realizar los ajustes operativos pertinentes.
52. El proveedor garantizará la implementación de metodologías o protocolos de atención y respuesta a los usuarios del contrato, de los requerimientos solicitados para desarrollar mejoras en los procesos, en el tiempo definido en los ANS acordados entre las partes.
53. De acuerdo con la dinámica del negocio y los procesos; POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS podrá incluir o excluir trámites o servicios del presente contrato en el momento que la compañía lo considere pertinente, para lo cual informará al proveedor con antelación no inferior a 30 días, sin que afecte el equilibrio económico del contrato.
54. Entregar al supervisor(es) del contrato, cuando este(os) lo exijan, los manuales funcionales de los servicios definidos dentro al alcance del contrato
55. El RECOVERY TIME OBJETIVE (RTO) de los sistemas no deberá ser superior a 12 horas.
56. Asignar recursos exclusivamente a POSITIVA para atender incidentes en la(s) plataforma(s)
57. Asegurar el resguardo y respaldo externo al centro de procesamiento principal del 100% de la información de Positiva, esto con el fin de mitigar cualquier riesgo de pérdida de información.
58. Radicar las facturas y cuentas de cobro dentro de los plazos establecidos y en las condiciones acordadas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
59. Capacitar y actualizar a los funcionarios de casa matriz líderes de los procesos en la adecuada utilización de la anterior plataforma. De común acuerdo se podrán realizar capacitaciones adicionales.
60. Disponer de una mesa de ayuda 7x24 para dar soportes sobre todos los aplicativos a funcionarios y colaboradores de Positiva y socializarles los cambios que se presentan

en los mismos. Este proceso se manejará según la cantidad de operadores de atención que se establezcan de común acuerdo con Positiva.

61. Disponer de una mesa de ayuda 7x24 diferente a la contemplada en la obligación anterior para dar soporte sobre todos los aplicativos a empresas, proveedores, IPS y demás usuarios que se requieran y socializarles los cambios que se presentan en los mismos. Este proceso se manejará según la cantidad de operadores de atención que se establezcan de común acuerdo con Positiva.
62. El CONTRATISTA deberá disponer mecanismos para que POSITIVA acceda y transfiera información hacia sus bases de datos en las estructuras solicitadas por POSITIVA.
63. Los registros que POSITIVA actualicen en sus sistemas como parte del proceso de Gobierno de datos, como son: cargues masivos de actualización de datos de contactabilidad, no deberán ser considerados trámites si se hace necesario una actualización en dos vías.
64. EL CONTRATISTA deberá actualizar sus sistemas de información con la información que POSITIVA actualice en sus sistemas Core, como parte del proceso de calidad de datos que está adelantando.
65. Garantizar la cobertura nacional del servicio para los trámites que se requieren con atención personalizada, en las oficinas de POSITIVA definidas de común acuerdo.
66. EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de atender requerimientos tecnológicos que la compañía requiera como parte de los proyectos e iniciativas del plan de Transformación Digital que se encuentra adelantando POSITIVA.
67. EL CONTRATISTA se compromete a entregar un informe mensual de la medición de la satisfacción por cada uno de los usuarios de los aplicativos, por medio de una encuesta que se enviará a los usuarios que reportaron incidentes y desarrollos que se hayan cerrado.
68. EL CONTRATISTA ejecutará las actividades correspondientes al objeto del presente contrato, de acuerdo con la metodología de gestión de proyectos y el plan de trabajo presentados en su oferta, los cuales serán revisados y aprobados por POSITIVA y estarán disponibles durante la ejecución del contrato para los fines que estime pertinente la Compañía, quien podrá consultar el porcentaje de avance cuando así lo requiera.
69. EL CONTRATISTA debe asegurar el desempeño y tiempo de respuesta de los Sistemas de información asociadas a las necesidades de los procesos, la disponibilidad debe ser mínimo del 99,98% en la modalidad de 7x24. Para evidenciar este porcentaje de disponibilidad el contratista entregará un reporte de medición mensual.
70. Luego de que el proveedor acepte los requerimientos realizados por las áreas funcionales a través del Documento de Especificaciones Funcionales DEF, incluidos los requerimientos Express, de llegarse a encontrar alguna incidencia posterior a la puesta en producción, el proveedor deberá realizar la corrección de acuerdo con lo establecido en la metodología aprobada entre las partes.
71. El CONTRATISTA en desarrollo de actividades de asesoría de integración de la información deberá informar las mejoras que se hayan aplicado a otros procesos y que considere sean buenas prácticas para ser implementadas en los demás procesos, las cuales aplicará a los procesos que considere pertinente hacerlo, lo cual informará previamente a Positiva.

72. El CONTRATISTA deberá llevar un registro de los Log de respuesta de las consultas y transferencias que se realicen a las Base de Datos de Positiva para llevar un control en los diferentes trámites que realiza en desarrollo del objeto del contrato, dejando una copia de seguridad para las consultas que puedan ser requeridas. Positiva podrá consultar esta información en cualquier momento durante la ejecución del contrato.
73. Implementar controles para hacer seguimiento al cumplimiento de las fechas pactadas en los cronogramas para los desarrollos y puestas en pruebas de los mismos.
74. El CONTRATISTA deberá generar reportes y estadísticas de manera mensual a de las facturas electrónicas emitidas a través del Gestor Documental de Positiva, discriminando los documentos por estados de las facturas Emitidas, Inconsistentes y sus causas de error, anuladas, pendientes de emitir y proceso/área solicitante de la emisión.
75. Responder dentro de los 7 días calendario siguientes a la fecha de radicación de comunicaciones de solicitud de explicaciones, con completitud, pertinencia y oportunidad, sobre todo aquellas solicitudes que estén relacionadas con peticiones, quejas, reclamos de clientes y/o entes de control.
76. El contratista deberá dar cumplimiento a lo consignado en los anexos del presente documento.
77. EL CONTRATISTA dispondrá de un conjunto de Stakeholder quienes serán los encargados de soportar y acompañar las definiciones del proceso de Digitalización, estos Stakeholder están asociados a las siguientes Vicepresidencias y Gerencias.
    a. Vicepresidencia de Operaciones-Gerencia de Experiencia al Cliente.
    b. Vicepresidencia Financiera - Gerencia Logística.
78. EL CONTRATISTA debe disponer de las ventanillas únicas de radicación en cada uno de los puntos de atención solicitados por POSITIVA, aplicando el Acuerdo 001 del 2024 del Archivo General de la Nación según corresponda:
    Recepción documental y radicación de correspondencia:
    Recepción y radicación (entrada, interna, salida) de documentos a través de las ventanillas ubicadas en la Compañía para tal fin y/o medios electrónicos (Web, App).
    La radicación se realizará directamente sobre la solución implementada (aplicativo/ herramienta) en las ventanillas de radicación de Positiva a nivel nacional.
79. EL CONTRATISTA deberá consultar las diferentes plataformas dispuestas por la compañía para realizar la radicación de los documentos en el caso de ser requerido teniendo en cuenta los siguientes parámetros. Para esto en el momento de iniciar la operación POSITIVA validará y confirmará las indicaciones definitivas.
    a. Para atender los trámites de recepción, atención y registro de las reclamaciones de prestaciones económicas (Incapacidad temporal, Indemnización por Incapacidad Permanente Parcial, auxilio Funerario, Pensiones de invalidez, pensiones de sobrevivientes y sustituciones pensionales) consultando la plataforma de ALISSTA
    b. Para el caso de las reclamaciones de Seguros de vida deberá consultar la plataforma Gaia (Core Vida) y/o IAXIS
    c. El proveedor debe poder acceder a la plataforma del gestor documental que maneje la compañía, para poder suministrar la información que requiera el cliente.
    d. En el caso de las reclamaciones de seguros de Vida el proveedor deberá poder conectarse a las plataformas de clientes especiales donde podrá consultar la

información requerida para efectuar la radicación en el portal web establecido por la compañía.

e. EL CONTRATISTA debe contar con operadores que puedan orientar a los usuarios en la correcta utilización de las diferentes plataformas de radicación que tiene la compañía para cada proceso.

f. En el caso que se requiera realizar una radicación física de algún trámite el proveedor debe poder validar la documentación y capturar los documentos que deben subir a la plataforma definida para cada proceso. El soporte físico deberá ser direccionado al proveedor logístico de recepción de expedientes para su trámite correspondiente.

g. EL CONTRATISTA debe asistir a todas las capacitaciones que se requieran para el manejo de las plataformas de información de cada uno de los procesos.

h. Disponer del personal necesario para garantizar con oportunidad, calidad y confiabilidad el servicio de Front requerido para cada proceso.

J. Otras que puedan ser definidas por POSITIVA.

Nota Aclaratoria: No se requiere que el proveedor suministre plataforma ni transferencias de información a la base de datos de POSITIVA, lo que se requiere es que brinde el servicio de atención al cliente en los puntos de atención y consulte y gestione las diferentes plataformas ya mencionadas previamente para resolver el trámite, las inquietudes de los clientes y proveedores para una mayor orientación y asesoría. En el momento en que POSITIVA tome la decisión de integrar todos los servicios la radicación de los documentos quedará centralizada en el Gestor documental de Positiva y el CONTRATISTA deberá ajustar la operación para suplir las nuevas necesidades.

80. EL CONTRATISTA debe garantizar el personal solicitado por POSITIVA para la correcta operación en cada uno de los puntos de atención, los cuales se mencionan a continuación:

PUNTOS DE ATENCION				
NRO.	**CIUDAD**	**DEPARTAMENTO**	**DIRECCIÓN**	**CANTIDAD OPERADORES**
1	**BOGOTÁ**	**BOGOTÁ**	**Carrera 30 No. 25 - 94 Centro Administrativo Distrital CAD**	**3**
			Calle 146 A No. 105 - 95 Junto al Portal del Transmilenio de Suba	**2**
			Autopista Norte No. 128 B - 41 piso 2 costado occidental Estación Prado - Transmilenio.	**2**
			Avenida Calle 57R Sur No. 72D - 12 Junto al Portal de Transmilenio del Sur	**3**
2	**APARTADÓ**	**ANTIOQUIA**	**Calle 104 No. 101 - 15 Edificio Cámara Comercio - Barrio Vélez**	**2**

3	**ARAUCA**	**ARAUCA**	**Kra 21 # 16-33 Arauca (Arauca). cel. 315 257 27 57**	**1**
4	**ARMENIA**	**QUINDÍO**	**Calle 2 Norte No. 18 - 209 Local 8**	**1**
5	**BARRANQUILLA**	**ATLÁNTICO**	**Torre Empresarial Atlántica Carrera 53 No. 80 - 198 piso 19 Barrio Alto Prado**	**2**
6	**BUCARAMANGA**	**SANTANDER**	**Transversal 93 No. 34 - 99 Barrio el Tejar, Cacique Centro Comercial Semisotano Local SS10 G-H**	**1**
			Calle 35 No. 9 - 81 (Casa del Libro)	**1**
7	**BUENAVENTURA**	**VALLE DEL CAUCA**	**Carrera 2 A No. 3 - 19 Edificio Centro Empresarial del Pacifico Oficina 111**	**1**
8	**CALI**	**VALLE**	**Carrera 68 No. 10 A – 12 Barrio El Limonar**	**3**
9	**CARTAGENA**	**BOLÍVAR**	**Manga Cra. 17 No.25-90, Edificio Henry II.**	**1**
10	**CÚCUTA**	**NORTE DE SANTANDER**	**Avenida 1 No. 18 - 69 Barrio Blanco**	**1**
11	**FLORENCIA**	**CAQUETÁ**	**Carrera 9 A No. 9 A - 40 Barrio El Prado**	**1**
12	**IBAGUÉ**	**TOLIMA**	**Carrera 5 No. 37 Bis 19 Edificio Fontainebleaut Oficina 301**	**2**
13	**LETICIA**	**AMAZONAS**	**Calle 10 No. 9 - 88**	**1**
14	**MANIZALES**	**CALDAS**	**Carrera 21 No. 65C – 37, Local 1, edificio Venetto.**	**2**
15	**MEDELLÍN**	**ANTIOQUIA**	**Carrera 43 A No. 1 – 50 Centro Empresarial San Fernando Plaza Local 150 Torre Norte**	**3**
16	**MOCOA**	**PUTUMAYO**	**Calle 14 No. 10 - 15 Avenida San Francisco Piso 1**	**1**
17	**MONTERÍA**	**CÓRDOBA**	**Carrera 4 No. 26 - 46 Local 1**	**1**

NOTA: Las ubicaciones podrán cambiar de acuerdo con los planes que establezca POSITIVA en sus distintas sedes a nivel nacional. Estos cambios deberán ser notificados de manera formal en un periodo no superior a 30 días calendario antes de realizarse.

81. Garantizar un control para la calidad del dato y de las imágenes digitalizadas, según lo definido con las áreas usuarias.
82. Los operadores deberán realizar la digitalización de los diferentes documentos que recibidos y/o producidos en la entidad garantizando la completitud de la digitalización de los folios recibidos.

83. Garantizar la digitalización dúplex cuando así se requiera de los documentos radicados, reconociendo únicamente las imágenes que contengan información de los formularios, formatos y documentos entregados por los usuarios de acuerdo con los instructivos definidos para tal fin los cuales serán socializados con el operador en los manuales y políticas respectivas al proceso de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
84. Garantizar el protocolo para digitalización de documentos con fines probatorios y el formato de archivo estará de acuerdo con el estándar PDF/A u otros tipos de archivos, cuando así sea requerido por el área funcional.
85. El operador debe asignar un sticker (si aplica) a cada documento recibido y radicado.
86. El operador deberá asociar las comunicaciones oficiales de salida e interna estarán asociadas (si aplica) a la comunicación de entrada y a su vez al expediente según corresponda.
87. Los operadores deben garantizar la correcta indexación de la documentación cumpliendo con los lineamientos dados por Positiva de tal manera que la distribución para la gestión de los mismos se pueda realizar en tiempo y forma.
88. El operador debe tener la capacidad de hacer uso de la herramienta dispuesta por Positiva para realizar el envío de comunicaciones masivas.
89. Se asignará un único número de radicado por comunicación para continuar con el proceso de envío para seguimiento y trazabilidad por radicado
90. Los operadores deben garantizar la correcta indexación de la documentación cumpliendo con los lineamientos dados por Positiva de tal manera que la distribución para la gestión de los mismos se pueda realizar en tiempo y forma.
91. El operador debe tener la capacidad de hacer uso de la herramienta dispuesta por Positiva para realizar el envío de comunicaciones masivas.
92. Se asignará un único número de radicado por comunicación para continuar con el proceso de envío para seguimiento y trazabilidad por radicado.
93. Garantizar el recurso humano necesario para la prestación de los servicios a nivel nacional, en caso de ausencias temporales o definitivas, debiendo el proveedor contar con el personal que cumpla los perfiles requeridos y conocimiento adecuado para la atención de la operación. Teniendo en cuenta que existen puntos de atención retirados y/o de difícil desplazamiento, ante la eventualidad de la ausencia de dicho recurso humano, el contratista informará a Positiva el tiempo en el cual se realizará el respectivo reemplazo, que en ningún caso será mayor a siete días hábiles.
94. Establecer comunicación oportuna y eficiente con las áreas y prestadores de servicios de salud y de operación, relacionados con la determinación de origen de los eventos, gestión de autorizaciones de servicios, gestión de PQRs, gestión de prestaciones económicas con el fin de emitir respuesta a los asegurados que requieran el servicio en los Puntos de Atención a nivel nacional.
95. Establecer comunicación oportuna y eficiente con las áreas y prestadores de servicios de salud y de operación, relacionados con la determinación de origen de los eventos, gestión de autorizaciones de servicios, gestión de PQRs, gestión de prestaciones económicas con el fin de emitir respuesta a los asegurados que requieran el servicio en los Puntos de Atención a nivel nacional.
96. Establecer mecanismos de orientación y educación a los asegurados en temas relacionados con servicios asistenciales, económicos, actualización de datos, cargue de información y actualización en las herramientas establecidas por la Compañía.

97. A continuación, se mencionan algunos de los tipos de documentos que se pueden recibir en los puntos de atención para su proceso de digitalización, indexación y radicación, teniendo en cuenta que los operadores deben de recibir y tramitar cualquier documentación que llegue a la entidad:
    a. Radicación de reembolsos para empleadores y afiliados.
    b. Radicación de incapacidades temporales para empleadores y afiliados
    c. Radicación de indemnizaciones de incapacidades permanentes parciales para trabajadores
    d. Radicación de Auxilios Funerarios. Radicación de Solicitud de Pensión.
    e. Radicación de solicitudes de servicios de salud, entrega y notificación de autorizaciones/negaciones.
    f. Radicación de facturación electrónica de IPS y Proveedores de la red
    g. adscrita y no adscrita a Positiva, de acuerdo con la información existente en la base de datos de Positiva.
    h. Radicación de facturación digital de IPS y Proveedores de la red adscrita y no adscrita a Positiva.
    i. Radicación de Recobros de las EPS para prestaciones asistenciales y de Incapacidades Temporales.
    j. Radicación de Facturas Electrónicas y/o digital de Cuentas Medicas con sus anexos de los ramos Accidentes Personales, Salud, ARL y demás ramos que la Compañía comercialice.
    k. Radicación de Facturas Físicas Cuentas Medicas con sus anexos, de los ramos Accidentes Personales, Salud, ARL y demás ramos que la Compañía comercialice.
    l. Radicación de respuesta a las glosas presentadas en físico por los proveedores.
    m. Radicación de respuesta a las glosas presentadas en físico por los proveedores.
    Recibir, radicar y digitalizar la información correspondiente al trámite de reclasificación de empresas, de acuerdo con las políticas de Positiva y sus respectivos anexos. Verificando la calidad de los documentos digitalizados y completitud de estos.
    ñ. Recibir y radicar el formato de investigación de incidentes y accidentes de trabajo aprobado por el Ministerio de la Protección Social para ser utilizado por las empresas afiliadas a través de la WEB. Verificando la calidad de los documentos digitalizados y completitud de estos.
    o. Recibir, radicar y digitalizar los formatos de Investigación de Enfermedades Laborales.
    p. Recibir y radicar los soportes de la Gestión de Investigación de Enfermedades Laborales: Creando el repositorio (como el de “Formatos de Investigación de Accidentes de Trabajo”), para poder digitalizar las Investigaciones radicadas en la Compañía en el Formato de Investigación de Enfermedades Laborales y Soportes de la Gestión de Investigación de Enfermedades Laborales.
    q. Radicación y digitalización de los soportes de la Gestión de Investigación de Enfermedades Laborales.
    r. Radicación de Tutelas desde el gestor documental de acuerdo con los lineamientos que se den desde el proceso.
98. Se debe contar con una mesa de ayuda que brinde un servicio de soporte en línea (segundo nivel, a responder incidentes, fallos o degradación de servicios de las

aplicaciones dispuestas por el proveedor, según ANS que se definan para empresas y funcionarios de Positiva) en un horario de 7*24 para atender todas las consultas relacionadas con la radicación de documentos que se realicen en la entidad.

99. Realizar un informe mensual donde se pueda evidenciar la siguiente información:
    a. Cantidad de operadores y su disposición en cada una de las sedes.
    b. Cantidad de radicados realizados por sede.
    c. Cantidad de archivo físico trasladado.
    d. casos escalados a la mesa de ayuda, su estado, tiempo de atención, solución y tiempo promedio de resolución.

    El formato de este informe debe ser aprobado por el supervisor al inicio del contrato y debe ser entregado mensualmente a los supervisores, en el caso de requerir alguna modificación o información adicional debe ser consensuado entre las partes.
100. El CONTRATISTA debe tener la capacidad de poner a disposición de POSITIVA operadores adicionales según solicitud de la entidad para apoyar cualquier proceso de orientación según sea requerido.
101. Los tiempos definidos para tener el operador a disposición de POSITIVA serán acordados entre la supervisión del contrato y el CONTRATISTA, teniendo en cuenta el perfil requerido y la ciudad donde debe estar presente el recurso.
102. Si el nuevo personal requerido estará encargado de actividades diferentes a las de radicación de documentos, será responsabilidad POSITIVA la entrega de manuales del proceso y de realizar la capacitación inicial para cumplir con dichas actividades.
103. Los Operadores deben estar en la capacidad de capacitar a los usuarios en las herramientas web de Positiva para que puedan realizar su atención sin tener que desplazarse a un Punto de Atención, solucionar en el Punto, las diferentes necesidades que tengan los usuarios.
104. El CONTRATISTA debe velar por que todos los Operadores cumplan las políticas de seguridad indicadas por POSITIVA,
105. El CONTRATISTA debe entregar al inicio del contrato los acuerdos de confidencialidad debidamente firmados por cada uno de los Operadores junto con su documento de identidad como soporte de la veracidad de la información. En el caso que exista un cambio de operadores este documento debe ser enviado junto con la notificación del cambio.
106. El CONTRATISTA deberá suministrar todas las herramientas periféricas requeridas para soportar según los requerimientos específicos para las ventanillas, como por ejemplo equipos de cómputo, mouse, teclado, scanner, lectores de códigos de barras, impresoras de stiker y todos los insumos que se requieran para la operación.
107. POSITIVA tendrá la responsabilidad de garantizar un puesto de trabajo adecuado con silla, mesa, conexión a luz e internet adecuado para cada uno de los operadores que estarán ubicados en las diferentes sedes de POSITIVA. Todo esto para cumplir con la normatividad de seguridad en el trabajo de los Operadores.
108. Disponer de una Bolsa de Horas para personalizaciones anual correspondiente a 5000 horas, las cuales podrán ser utilizadas una vez finalice los dos meses de transición y/o sus prorrogas. En ningún caso, la bolsa de horas podrá ser facturada por el CONTRATISTA en el curso de los dos meses de transición y/o sus prorrogas. La hora adicional de personalización que se requiera, se informará a la supervisión del contrato

y se acordará su valor con POSITIVA, previa aceptación de POSITIVA del precio que se acuerde.

B. OBLIGACIONES QUE SE ASUMEN FRENTE A LA GERENCIA DE AFILIACIONES:

109. Realizar el proceso de afiliación de empresas con cobertura nacional, atendiendo la estrategia de suscripción del riesgo, para la correcta asignación de la actividad económica, registrando su trazabilidad, de forma tal que sea posible verificar el cumplimento de los tiempos y condiciones definidas en los Acuerdos de Niveles de Servicio, incluyendo el servicio en línea.
110. Generar el archivo de Preliquidación y Liquidación de Aportes, de acuerdo con las variables, estructura y tiempos requeridos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
111. Recibir, capturar, cargar, transferir y actualizar a la base de datos que indique POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., la información registrada en la afiliación de empleadores, trabajadores dependientes e independientes que son registrados en el formulario correspondiente, recibida en los puntos de atención, dispositivos móviles, página transaccional, actualizaciones realizadas directamente por la áreas de la compañía en las bases de datos de Positiva o PILA, así como las novedades temporales y permanentes presentadas por empleadores y trabajadores, generadas con posterioridad a la afiliación recibidas en los puntos de atención, página transaccional, módulo de registro de novedades asignado a los funcionarios de la compañía y PILA, dejando toda la trazabilidad y en los tiempos definidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio.
112. Generar y enviar correo electrónico automático al contacto del empleador y del trabajador independiente una vez finalizado su proceso de afiliación, con los siguientes objetivos: Darle la bienvenida a la compañía, orientarlo en los servicios que tiene, enviarle un certificado de su estado de afiliación activa (en PDF), enviarle material de información de Promoción y Prevención, así como de otras áreas o en su defecto reportarle que no fue admitido el trámite informándole el porqué del estado de suspensión de la solicitud de la afiliación.
113. Aplicar las novedades de retiro de las empresas, permitiendo su visualización en los aplicativos y certificados. Lo anterior a partir de los manuales de marca e información suministrada por POSITIVA.
114. Generar informes en el aplicativo Sistema de Control Gerencial Afiliaciones - SCG que se requieran, los cuales deberán quedar dispuestos como modo de consulta, acordes a la información del corte de población.
115. Generar y emitir certificaciones (afiliación y permanencia) de empresas y trabajadores, en los aplicativos que así se definan por parte de la compañía.
116. Disponer y mantener la página WEB transaccional, mínimo con las siguientes opciones:
    - Afiliación de trabajadores dependientes de acuerdo con las políticas definidas por Positiva para su afiliación.
    - Afiliación de trabajadores independientes, (asignar a empresas autorizadas por la Compañía)

- Generación de certificados de afiliación de empleadores, trabajadores dependientes e independientes de manera individual y masiva (a partir de archivos de Excel).
- Generación de carnés de afiliación
- Listado de trabajadores activos, retirados por periodo.
- Actualización de datos de contactabilidad de empresas y trabajadores
- Actualización de datos de contactabilidad al empleador de su empresa y sus trabajadores cada seis meses de manera obligatoria.
- Retiro de sus trabajadores.
- Creación, modificación o cancelación de sedes de la empresa
- Anulación de afiliaciones registradas que no fueron efectivas, parametrizable en tiempo por el usuario de Positiva dependiendo del empleador.
- Generar la consulta del estado de cuenta de las empresas y de los trabajadores independientes de acuerdo con los criterios dados por Positiva Compañía de Seguros S.A

117. Recibir, radicar, digitalizar y publicar las cartas de intención de retiro y/o traslado de las empresas y generar las alertas de la imposibilidad del traslado por su estado de mora y permanencia de acuerdo con los criterios establecidos por Positiva Compañía de Seguros y el Sistema de Afiliación Transaccional - SAT.
118. Recibir, radicar, digitalizar y publicar las cartas de retractación de traslado de empresas.
119. Generar listado de trabajadores que incluyan la información que requiera la Compañía como por ejemplo y a título enunciativo: clase de riesgo de cada trabajador, el centro de trabajo, sede a la que pertenece, cargo u ocupación del trabajador, entre otros.
120. Generar reportes de empresas, trabajadores con su liquidación de aportes bajo los lineamientos que indique Positiva.
121. Desarrollar y mantener activos los Web SERVICE de consulta de afiliaciones y recaudo, así como los demás que requiera la Compañía.
122. Verificar e identificar las inconsistencias presentadas en el proceso de afiliaciones y novedades con el fin de que los usuarios realicen las correcciones necesarias para lograr sus afiliaciones, en debida forma.
123. Mantener y actualizar los formularios electrónicos de empleadores, trabajadores dependientes e independientes, según lo que dispongan las normas especiales sobre esta materia.
124. Generación de carné de forma electrónica en los ramos que la compañía comercialice, en caso de requerirse.
125. Implementar servicios de confirmación y validación electrónica con el fin de garantizar la aprobación en los trámites de afiliación, novedades y mantenimiento de pólizas de vida que se definan por Positiva.
126. Para este proceso POSITIVA dispondrás un conjunto de Stakeholder quienes serán los encargados de soportar y acompañar las definiciones del proceso Afiliaciones y Novedades, estos Stakeholder están asociados a las siguientes Vicepresidencias y Gerencias:

Vicepresidencia/Gerencia	Actividad

Vicepresidencia de Operaciones - Gerencia de Afiliaciones y Novedades	Afiliar, consultar y gestionar novedades.
Vicepresidencia Prevención y Promoción	Consulta y se maneja la gestión de afiliaciones inconsistentes.
Vicepresidencia Técnica - Gerencia Médica	Consulta y se maneja la gestión de afiliaciones inconsistentes.
Secretaria General - Gerencia Jurídica	Consulta y se maneja la gestión de afiliaciones inconsistentes.
Vicepresidencia Técnica - Gerencia Indemnizaciones	Consulta, se involucra en el proceso de certificados de permanencia

127. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice el diligenciamiento del formulario de afiliación.
128. El sistema debe consultar si existen registros de afiliación de la persona en SAT al momento de iniciar el diligenciamiento del formulario de afiliación.
129. El sistema debe utilizar la información disponible de registros de afiliación de la persona en SAT para alimentar la información diligenciada en el formulario de afiliación.
130. El sistema debe indicar si existen registros de afiliación de la persona a otra ARL en SAT que requieran realizar un traslado en lugar de la afiliación.
131. El sistema debe permitir que el usuario empleador diligencie los datos para completar el formulario de afiliación.
132. El sistema debe presentar el formulario de afiliación el formulario de afiliación de acuerdo con lo establecido por la Resolución 147 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social.
133. El sistema debe almacenar la información del formulario de afiliación una vez finalizado por el usuario empleador.
134. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice el cargue de documentos soporte para el proceso de afiliación.
135. El sistema debe presentar al usuario empleador el listado de documentos que se requiere adjuntar para completar el proceso de afiliación.
136. El sistema debe permitir el cargue de un archivo en formato pdf para cada documento solicitado al usuario empleador en el proceso de afiliación.
137. El sistema debe limitar el tamaño de cada archivo pdf a máximo 6MB para los documentos soporte del proceso de afiliación.
138. El sistema debe permitir al usuario empleador confirmar cuando los documentos soporte de afiliación se encuentren listos para revisión.

139. El sistema debe validar a partir de lo anterior el código de actividad principal registrado en el Rut
140. El sistema debe a partir del código del Rut mostrar el código de actividad correspondiente bajo el cual deben quedar afiliados, en caso de que se homologue con una única actividad.
141. El sistema debe a partir del código del Rut mostrar el código de actividad correspondiente bajo el cual deben quedar afiliados, en caso de que se homologue con varias actividades se debe mostrar la descripción de los homologados.
142. El sistema debe permitir al usuario seleccionar la descripción correspondiente, para que sobre ella se asigne el código de actividad económica
143. El sistema debe validar si la actividad principal, está dentro de las establecidas en el manual de políticas como excepciones y asignar las correspondientes.
144. Una vez finalizado lo anterior el sistema validara que todos los datos ingresados de contactabilidad estén acorde, se debe validar la información en las fuentes de referencia de Registraduría y Confecámaras.
145. El sistema debe finalizar el proceso de afiliación tras la firma electrónica por parte del usuario empleador.
146. El sistema debe realizar la notificación de afiliación al sistema SAT por medio del web service definido previamente.
147. El sistema debe generar de manera automática la póliza correspondiente a la afiliación realizada, en la base de SISE.
148. El sistema debe inhabilitar los procesos de afiliación que no hayan sido finalizados tras 30 días de haber sido iniciados.
149. El sistema debe inhabilitar los procesos de afiliación que cuenten con documentos cargados que no cumplan los lineamientos requeridos para el proceso de afiliación tras 15 días de haber sido notificada la inconsistencia y que continúen sin corrección.
150. El sistema debe contar con una opción para que el usuario gestor comercial realice el proceso de afiliación por gestión comercial.
151. El sistema debe consultar si existen registros de afiliación de la persona en SAT al momento de iniciar el diligenciamiento del formulario de afiliación por gestión comercial.
152. El sistema debe presentar la información disponible de registros de afiliación de la persona en SAT para que el usuario gestor comercial pueda establecer la viabilidad de la afiliación por gestión comercial.
153. El sistema debe consultar si existen registros de afiliación de la persona en SIARP para indicar al usuario gestor comercial si la persona a afiliar cuenta con pólizas activas para la afiliación por gestión comercial.
154. El sistema debe permitir al usuario gestor comercial el diligenciamiento del formulario de afiliación por gestión comercial indicando si corresponde a nueva afiliación o a traslado.
155. El sistema debe contar con una opción para que el usuario gestor comercial realice el cargue de documentos soporte para el proceso de afiliación por gestión comercial.
156. El sistema debe presentar al usuario gestor comercial el listado de documentos que se requiere adjuntar para completar el proceso de afiliación por gestión comercial.
157. El sistema debe permitir el cargue de un archivo en formato pdf para cada documento solicitado al usuario gestor comercial en el proceso de afiliación por gestión comercial.

158. El sistema debe limitar el tamaño de cada archivo pdf a máximo 6MB para los documentos soporte del proceso de afiliación por gestión comercial.
159. El sistema debe permitir al usuario gestor comercial confirmar cuando los documentos soporte de afiliación se encuentren listos para finalizar el proceso de afiliación por gestión comercial.
160. El sistema debe permitir al usuario gestor comercial el ajuste de las fechas de cobertura de afiliación para procesos de afiliación por gestión comercial en caso de que se requiera.
161. El sistema debe permitir asociar la afiliación por gestión comercial a un usuario empleador existente.
162. El sistema debe contar con una opción para que el usuario gestor comercial genere la póliza correspondiente tras finalizar el proceso de afiliación por gestión comercial.
163. El sistema debe contar con una opción para que el usuario gestor comercial emita el formulario correspondiente tras finalizar el proceso de afiliación por gestión comercial.
164. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador emita el formulario correspondiente tras finalizar el proceso de afiliación por gestión comercial.
165. El sistema debe contar con una opción para que el usuario gestor comercial acceda al proceso de normalización de trabajadores tras finalizar el proceso de afiliación por gestión comercial.
166. El sistema debe contar con una opción para que el usuario gestor comercial pueda actualizar los datos en el proceso de normalización de trabajadores tras finalizar el proceso de afiliación por gestión comercial.
167. El sistema debe permitir al usuario gestor comercial asignar un usuario y contraseña del afiliado al portal transaccional una vez se registra correctamente la afiliación en positiva.
168. El sistema debe permitir que, en el momento de crear la afiliación proveniente del SAT, se envíe el correo electrónico al empleador con el usuario y contraseña correspondiente y asegurando que el correo sea un correo válido, no sólo en estructura, sino en correos que ya se tienen identificados repiten en varios empleadores.
169. El sistema debe permitir el envío del PIN por correo electrónico ó SMS registrado, para firma de formulario de afiliación y bienvenida a la ARL (Los trabajadores dependientes no reciben correo de afiliación, la respuesta la recibe solo el empleador).
170. El sistema debe recibir información de afiliaciones realizadas a través de SAT.
171. El sistema debe enviar un correo electrónico de las afiliaciones recibidas desde SAT en el que se indique el proceso de registro de usuario para completar la afiliación desde el portal.
172. El sistema debe indicar cuáles documentos no deben cargarse durante el proceso de afiliación debido a que fueron cargados en SAT.
173. El sistema debe contar con una opción que permita al usuario de positiva realizar cortes de cierre de población de empresas menores a 30 trabajadores para la liquidación.
174. El sistema debe contar con una opción que permita al usuario de positiva realizar cortes de cierre poblacional de empresas con trabajadores dependientes e independientes 723 para la liquidación.

175. El sistema debe contar con una opción que permita al usuario de positiva realizar cortes de cierre de población de empresas mayores a 30 trabajadores para la liquidación.
176. El sistema debe permitir al usuario de positiva realizar la validación de los cortes de cierre para la liquidación.
177. El sistema debe contar con una opción que permita al usuario de positiva generar el valor de la liquidación de los trabajadores de las empresas.
178. El sistema debe permitir generar archivos con liquidación de aportes de los cortes de cierre.
179. El sistema debe contar con una opción que le permita al usuario de positiva cargar el archivo generado de liquidación en un FTP.
180. El sistema debe permitir cargar el archivo generado para las liquidaciones en el aplicativo Procesos de automatización que a su vez actualizará el aplicativo de pólizas SISE.
181. El sistema debe permitir que, mediante un aplicativo realizar ajustes para reliquidar.
182. El sistema debe permitir al funcionario de liquidaciones de positiva ingresar uno a uno, los registros faltantes, posterior a la validación automática.
183. El sistema debe permitir que la información de las liquidaciones a realizar, se puedan validar en el aplicativo (para afiliaciones y novedades).
184. El sistema debe permitir que la información de las liquidaciones a realizar, se puedan validar en el aplicativo dispuesto (para recaudo y cartera).
185. El sistema debe permitir que se cree la opción de visualizar la liquidación por NIT y por póliza aparte (dependientes e independientes) y el recaudo en esa opción se visualice por el efectivamente conciliado a la póliza respectiva.
186. El sistema debe permitir al finalizar las validaciones de los cortes de cierre de población, generar un archivo (Excel), con la información de las liquidaciones generadas por empresa e independientes en esos cortes, para enviar a las directivas.
187. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice el registro de novedades relacionadas con la afiliación.
188. El sistema debe permitir al usuario empleador realizar la novedad de anulación de la afiliación de cualquiera de sus trabajadores cuya afiliación haya sido registrada en las últimas 24 horas.
189. El sistema debe permitir al usuario empleador realizar la novedad de actualización de datos de los trabajadores (datos básicos e información demográfica) que tenga asociados.
190. El sistema debe permitir al usuario empleador realizar la novedad de actualización de datos del empleador (datos básicos, datos de contacto y datos de la sede principal).
191. El sistema debe permitir al usuario empleador realizar la novedad de ingreso de responsables a sedes por medio de un cargue masivo a partir de una plantilla predeterminada.
192. El sistema debe permitir al usuario empleador descargar la plantilla predeterminada para el cargue masivo de novedad de ingreso de responsables a sedes en el que se incluya el listado de las diferentes sedes registradas para el empleador.
193. El sistema debe procesar el contenido del archivo cargado de plantilla para el cargue masivo de novedad de ingreso de responsables a sedes, aplicando las validaciones definidas para dicho proceso.

194. El sistema debe generar un archivo de respuesta al cargue masivo de novedad de ingreso de responsables a sedes en caso de que se presenten errores por validación, en este archivo se deben indicar las filas que no cumplieron con las validaciones y cuál validación se incumplió para cada caso.
195. El sistema debe permitir al usuario empleador realizar la novedad de ingreso de sedes por medio de un cargue masivo a partir de una plantilla predeterminada.
196. El sistema debe permitir al usuario empleador descargar la plantilla predeterminada para el cargue masivo de novedad de ingreso de sedes.
197. El sistema debe procesar el contenido del archivo cargado de plantilla para el cargue masivo de novedad de ingreso de sedes, aplicando las validaciones definidas para dicho proceso.
198. El sistema debe generar un archivo de respuesta al cargue masivo de novedad de ingreso de sedes en caso de que se presenten errores por validación, en este archivo se deben indicar las filas que no cumplieron con las validaciones y cuál validación se incumplió para cada caso.
199. El sistema debe permitir al usuario empleador realizar la novedad de ingreso de personas por medio de un cargue masivo a partir de una plantilla predeterminada.
200. El sistema debe permitir al usuario empleador descargar la plantilla predeterminada para el cargue masivo de novedad de ingreso de personas.
201. El sistema debe procesar el contenido del archivo cargado de plantilla para el cargue masivo de novedad de ingreso de personas, aplicando las validaciones definidas para dicho proceso.
202. El sistema debe generar un archivo de respuesta al cargue masivo de novedad de ingreso de personas en caso de que se presenten errores por validación, en este archivo se deben indicar las filas que no cumplieron con las validaciones y cuál validación se incumplió para cada caso.
203. El sistema debe contar con una opción para que el usuario trabajador realice el registro de una nueva afiliación de independiente.
204. El sistema debe permitir al usuario trabajador visualizar el listado de afiliaciones independientes que tiene registradas. Así como determinar cuales están activos y tener presente con cual IBC y tarifa debe liquidar aportes.
205. El sistema debe permitir al usuario trabajador registrar una afiliación independiente por Contrato de prestación de servicios.
206. El sistema debe permitir al usuario trabajador registrar una afiliación independiente Voluntaria.
207. El sistema debe permitir al usuario trabajador registrar una afiliación independiente para Taxista.
208. El sistema debe permitir al usuario trabajador registrar una afiliación independiente para concejal o Edil.
209. El sistema debe permitir al usuario trabajador cargar documentos soporte para el registro de afiliación independiente.
210. El sistema debe permitir al usuario trabajador añadir una prórroga a una afiliación independiente que tenga registrada.
211. El sistema debe permitir al usuario trabajador editar los datos de una afiliación independiente que tenga registrada.

212. El sistema debe permitir al usuario trabajador realizar la novedad de actualización de sus datos básicos.
213. El sistema debe contar con una opción para que el usuario funcionario realice el registro de novedades relacionadas con las afiliaciones registradas en el sistema.
214. El sistema debe permitir al usuario funcionario realizar la novedad de actualización de datos de los trabajadores.
215. El sistema debe permitir al usuario funcionario cambiar la relación laboral de un trabajador por medio de la novedad de actualización de datos de los trabajadores.
216. El sistema debe permitir al usuario funcionario cambiar los datos básicos y demográficos de un trabajador por medio de la novedad de actualización de datos de los trabajadores. Y generar un reporte mensual para identificar posibles ajustes de cartera.
217. El sistema debe permitir al usuario funcionario cambiar las fechas de cobertura y de contrato de un trabajador por medio de la novedad de actualización de datos de los trabajadores.
218. El sistema debe realizar la notificación de la novedad de actualización de datos básicos de los trabajadores al sistema SAT por medio del web service definido previamente.
219. El sistema debe contar con una opción para que el usuario funcionario acceda al proceso de normalización de trabajadores.
220. El sistema debe permitir al usuario funcionario realizar la novedad de actualización de datos del empleador.
221. El sistema debe permitir al usuario funcionario cambiar los datos básicos, demográficos, las restricciones y habilitaciones de un empleador por medio de la novedad de actualización de datos del empleador.
222. El sistema debe permitir al usuario funcionario cambiar el tipo de documento de un empleador por medio de la novedad de actualización de datos del empleador.
223. El sistema debe permitir al usuario funcionario cambiar la información de la póliza de un empleador por medio de la novedad de actualización de datos del empleador, la cual debe replicarse en la base de datos SIARP como en SISE.
224. El sistema debe permitir al usuario funcionario registrar una solicitud para realizar la novedad de retiro de una empresa.
225. El sistema debe permitir al usuario funcionario cargar la documentación soporte de una solicitud para realizar la novedad de retiro de una empresa.
226. El sistema debe permitir al usuario funcionario gestionar la solicitud para realizar la novedad de retiro de una empresa, brindando la opción de aprobar o rechazar la solicitud, de registrar la causal y de registrar la fecha de retiro.
227. El sistema debe permitir al usuario funcionario realizar la novedad de retiro de una empresa tras aprobar una solicitud de retiro registrada previamente.
228. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el certificado de retiro de la empresa después de realizada la novedad de retiro de una empresa.
229. El sistema debe realizar la novedad de retiro de una empresa de forma automática a partir de los criterios definidos previamente.
230. El sistema debe realizar la notificación de la novedad de retiro de una empresa por medio de correo electrónico a la dirección de correo registrada para la empresa retirada.

231. El sistema debe recibir información de las novedades relacionadas con la afiliación que son registradas a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA).
232. El sistema debe procesar las novedades relacionadas con la afiliación que se reciben a través de PILA, reflejándolas en los registros correspondientes e indicando que el origen de la novedad fue la integración con PILA.
233. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice el registro de un nuevo trabajador dependiente.
234. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice el registro de un nuevo trabajador independiente.
235. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice el ingreso por cargue masivo de ingreso de trabajadores dependientes.
236. El sistema debe permitir al usuario empleador descargar la plantilla predeterminada para el cargue masivo de ingreso de trabajadores dependientes.
237. El sistema debe procesar el contenido del archivo cargado (por usuario empleador) de plantilla para el cargue masivo de ingreso de trabajadores dependientes, aplicando las validaciones definidas para dicho proceso.
238. El sistema debe generar un archivo de respuesta al cargue masivo (realizado por usuario empleador) de ingreso de trabajadores dependientes en caso de que se presenten errores por validación, en este archivo se deben indica las filas que no cumplieron con las validaciones y cuál validación se incumplió para cada caso.
239. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice el ingreso por cargue masivo de ingreso de trabajadores independientes.
240. El sistema debe permitir al usuario empleador descargar la plantilla predeterminada para el cargue masivo de ingreso de trabajadores independientes.
241. El sistema debe procesar el contenido del archivo cargado (por usuario empleador) de plantilla para el cargue masivo de ingreso de trabajadores independientes, aplicando las validaciones definidas para dicho proceso.
242. El sistema debe generar un archivo de respuesta al cargue individual y masivo (realizado por usuario empleador) de ingreso de trabajadores independientes en caso de que se presenten errores por validación, en este archivo se deben indicar las filas que no cumplieron con las validaciones y cuál validación se incumplió para cada caso.
243. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice la generación de carné de afiliación de sus trabajadores.
244. El sistema debe permitir al usuario empleador seleccionar los trabajadores a los cuales desea generar carné de afiliación.
245. El sistema debe permitir al usuario empleador seleccionar automáticamente los últimos diez trabajadores afiliados para la generación de carné.
246. El sistema debe permitir al usuario empleador generar un archivo en pdf individual y masivo en el que se incluyan los carnés de afiliación de todos los trabajadores seleccionados para impresión, agrupando varios carnés por página según las dimensiones definidas en el formato a utilizar.
247. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice la generación de certificados de afiliación de sus trabajadores de manera individual y masiva.

248. El sistema debe permitir al usuario empleador generar un archivo en pdf con la certificación de afiliación de un trabajador de manera individual y masiva, según el formato definido.
249. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice la generación de certificados de afiliación como empleador de manera individual y masiva.
250. El sistema debe permitir al usuario empleador generar un archivo en pdf con la certificación de afiliación como empleador de manera individual y masiva, según el formato definido.
251. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice la generación de listados de afiliados y pagos.
252. El sistema debe permitir al usuario empleador generar un listado de afiliados por estado de relación laboral.
253. El sistema debe permitir al usuario empleador generar un listado de afiliados por fecha de afiliación.
254. El sistema debe permitir al usuario empleador generar un listado de afiliados por ubicación geográfica y riesgo.
255. El sistema debe permitir al usuario empleador generar un listado de pagos a la ARL realizados por el empleador.
256. El sistema debe contar con una opción para que el usuario funcionario realice el ingreso por cargue masivo de ingreso de trabajadores dependientes.
257. El sistema debe permitir al usuario funcionario descargar la plantilla predeterminada para el cargue masivo de ingreso de trabajadores dependientes.
258. El sistema debe procesar el contenido del archivo cargado (por usuario funcionario) de plantilla para el cargue masivo de ingreso de trabajadores dependientes, aplicando las validaciones definidas para dicho proceso.
259. El sistema debe generar un archivo de respuesta al cargue masivo (realizado por usuario funcionario) de ingreso de trabajadores dependientes en caso de que se presenten errores por validación, en este archivo se deben indicar las filas que no cumplieron con las validaciones y cuál validación se incumplió para cada caso.
260. El sistema debe contar con una opción para que el usuario funcionario realice el ingreso por cargue masivo de ingreso de trabajadores independientes.
261. El sistema debe permitir al usuario funcionario descargar la plantilla predeterminada para el cargue masivo de ingreso de trabajadores independientes.
262. El sistema debe procesar el contenido del archivo cargado (por usuario funcionario) de plantilla para el cargue masivo de ingreso de trabajadores independientes, aplicando las validaciones definidas para dicho proceso.
263. El sistema debe generar un archivo de respuesta al cargue masivo (realizado por usuario funcionario) de ingreso de trabajadores independientes en caso de que se presenten errores por validación, en este archivo se deben indicar las filas que no cumplieron con las validaciones y cuál validación se incumplió para cada caso.
264. El sistema debe permitir generar notificación al usuario de positiva cuando se genere una afiliación a través del SAT.
265. El sistema debe permitir cargar la información de la afiliación proveniente del SAT a la base de datos SIARP del archivo recibido a través del FTP.

266. El sistema debe permitir que la fecha de cobertura de inicio de afiliación realizadas a través del SAT, sea la fecha registrada en el SAT.
267. El sistema debe permitir que en el caso de traslados de una afiliación, el tiempo de retractación sea de un mes.
268. El sistema debe permitir que en el caso de traslados de una afiliación, la fecha de inicio de la afiliación sea el primero de cada mes.
269. El sistema debe permitir el envío de PIN por SMS a través del celular registrado y correo electrónico registrado.
270. El sistema debe permitir que las afiliaciones recibidas a través del SAT se realicen sin la documentación soporte requerida.
271. El sistema debe permitir al usuario Positiva asignar un usuario y contraseña del afiliado al portal transaccional una vez se registra la afiliación en el sistema de positiva.
272. El sistema debe permitir que, en el momento de crear la afiliación proveniente del SAT, se envíe el correo electrónico al empleador con el usuario y contraseña correspondiente.
273. El sistema debe permitir el envío del PIN por correo electrónico ó SMS registrado, para firma de formulario de afiliación y bienvenida a la ARL (Los trabajadores dependientes no reciben correo de afiliación, la respuesta la recibe solo el empleador).
274. El sistema debe permitir que en caso de que una afiliación se reciba como PQRD, el sistema permita digitalizar y adjuntar a la solicitud los documentos que se reciben en el correo de solicitud de la afiliación.
275. El sistema debe recibir información de las novedades permanentes y transitorias relacionadas con la afiliación que son registradas a través de PILA.
276. El sistema debe permitir procesar las novedades relacionadas con la afiliación que se reciben a través de PILA, a través de archivo plano y sincronizar SAT con las bases de datos de positiva.
277. El sistema debe permitir al usuario registrar novedades permanentes y transitorias a través del Portal Transaccional.
278. El sistema debe permitir al usuario empleador loguearse a través del Portal transaccional.
279. El sistema debe permitir al usuario trabajador independiente y empleador seleccionar la novedad de afiliar trabajadores.
280. El sistema debe permitir al usuario trabajador independiente y empleador seleccionar y registrar las novedades.
281. El sistema debe permitir recibir y generar la información registrada y solicitada a través del portal transaccional.
282. El sistema debe permitir al usuario trabajador independiente loguearse a través del Portal transaccional.
283. El sistema debe permitir al usuario trabajador independiente seleccionar la novedad de afiliar trabajadores independientes.
284. El sistema debe permitir al usuario trabajador independiente seleccionar la novedad de actualización de datos independientes.
285. El sistema debe permitir recibir información de la novedad a través de correo electrónico o PQRD para usuario empleador.
286. El sistema debe permitir recibir información de la novedad a través de correo electrónico o PQRD para usuario trabajador dependiente.

287. El sistema debe permitir recibir información de la novedad a través de correo electrónico o PQRD para usuario trabajador independiente.
288. El sistema debe permitir al usuario de positiva validar la novedad recibida a través de los aplicativos de recaudo, afiliaciones, novedades e ISARL.
289. El sistema debe permitir recibir las novedades registradas.
290. El sistema debe permitir aplicar las novedades recibidas, si cumplen con de las reglas de malla validadora.
291. El sistema debe permitir transferir la información de las novedades a las bases de datos de positiva.
292. El sistema debe permitir el retiro automático y se aplica cuando el empleador realiza la solicitud de traslado a otra ARL y cumpla con los requisitos.
293. El sistema debe permitir que el usuario de positiva pueda retirar al empleador de la ARL.
294. El sistema debe contar con una opción para que el usuario funcionario genere el consolidado de Histórico de empleadores.
295. El sistema debe presentar en el consolidado de Histórico de empleadores la información mes a mes del año seleccionado por medio de una gráfica y una tabla de datos.
296. El sistema debe presentar en el consolidado de Histórico de empleadores la información acorde al formato definido para dicho reporte.
297. El sistema debe contar con una opción para que el usuario funcionario genere el consolidado de Histórico de relaciones laborales.
298. El sistema debe presentar en el consolidado de Histórico de relaciones laborales la información mes a mes del año seleccionado por medio de una gráfica y una tabla de datos.
299. El sistema debe presentar en el consolidado de Histórico de relaciones laborales la información acorde al formato definido para dicho reporte.
300. El sistema debe contar con una opción para que el usuario funcionario acceda a la sección de Consultas para la generación y descarga de reportes.
301. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Informe 250 acorde al formato definido para dicho reporte.
302. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Estadísticas Presidenciales acorde al formato definido para dicho reporte.
303. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Ingresos vs. Retiros acorde al formato definido para dicho reporte.
304. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Ingresos vs. Retiros detallado por mes acorde al formato definido para dicho reporte.}
305. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Comportamiento por sector económico acorde al formato definido para dicho reporte.
306. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Empleadores Afiliados por Riesgo acorde al formato definido para dicho reporte.
307. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Empleadores Afiliados por Tamaño acorde al formato definido para dicho reporte.
308. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Empleadores Afiliados por Naturaleza - Riesgo acorde al formato definido para dicho reporte.

309. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Empleadores Afiliados por Naturaleza - Tamaño acorde al formato definido para dicho reporte
310. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Empleadores Afiliados por Naturaleza - Departamento acorde al formato definido para dicho reporte.
311. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Empleadores Afiliados por Departamento - Tamaño acorde al formato definido para dicho reporte.
312. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Empleadores Nuevos por Riesgo acorde al formato definido para dicho reporte.
313. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Empleadores Nuevos por Tamaño acorde al formato definido para dicho reporte.
314. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Empleadores Nuevos por Departamento - Tamaño acorde al formato definido para dicho reporte.
315. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Empleadores y Relaciones laborales Desafiliados/Inactivados por Riesgo acorde al formato definido para dicho reporte.
316. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Empleadores y Relaciones laborales Desafiliados/Inactivados por Tamaño acorde al formato definido para dicho reporte.
317. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Empleadores y Relaciones laborales Desafiliados/Inactivados por Departamento - Tamaño acorde al formato definido para dicho reporte.
318. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Archivos planos SICORP acorde al formato definido para dicho reporte.
319. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Informes Gremiales acorde al formato definido para dicho reporte.
320. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Afiliados por sucursal - Sector Económico acorde al formato definido para dicho reporte.
321. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte Comercial de Empleadores afiliados por Departamento - Riesgo acorde al formato definido para dicho reporte.
322. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte Comercial de Empleadores afiliados por Departamento - Tamaño acorde al formato definido para dicho reporte.
323. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Reporte de Informes Gremiales OISS acorde al formato definido para dicho reporte.
324. El sistema debe contar con una opción para que el usuario funcionario acceda a la sección de Listados para la generación y descarga de listados.
325. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Listado de Empleadores Reclasificados acorde al formato definido para dicho reporte.
326. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Listado de Empleadores de Minería acorde al formato definido para dicho reporte.
327. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Listado de Empleadores por Regional acorde al formato definido para dicho reporte.
328. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Listado de Empleadores por Número de afiliaciones acorde al formato definido para dicho reporte.

329. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Listado de Empleadores Afiliados por Actividad Económica acorde al formato definido para dicho reporte.
330. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Listado de Top de Empleadores acorde al formato definido para dicho reporte.
331. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Listado de Retiros de empresas para SISE acorde al formato definido para dicho reporte.
332. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Listado de Empleadores con Variación de trabajadores acorde al formato definido para dicho reporte.
333. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Listado de Madres/Padres Comunitarios acorde al formato definido para dicho reporte.
334. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Listado de Empresas públicas acorde al formato definido para dicho reporte.
335. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Listado de Empleadores Retirados acorde al formato definido para dicho reporte.
336. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Listado de Informe de Liquidación de Aportes acorde al formato definido para dicho reporte.
337. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Listado de Empleadores Desafiliados acorde al formato definido para dicho reporte.
338. El sistema debe permitir al usuario funcionario generar el Listado de Empresas públicas activas acorde al formato definido para dicho reporte.
339. El sistema debe permitir al usuario funcional de positiva loguearse en el portal transaccional para la expedición de certificados de permanencia para empresas y trabajadores.
340. El sistema debe permitir al usuario empleador loguearse en el portal transaccional para la expedición de certificados de afiliación para empresas y trabajadores.
341. El sistema debe permitir al usuario trabajador loguearse en el portal transaccional para la expedición de certificados de afiliación para empresas y trabajadores.
342. El sistema debe permitir al usuario de Positiva generar el certificado de permanencia, previo al registro de la información de la relación laboral.
343. El sistema debe permitir validar la información de pagos y afiliación del trabajador para el certificado de permanencia.
344. El sistema debe generar una alerta o marcación del trabajador respecto al cambio de las permanencias, o el no derecho de cubrimiento de las prestaciones asistenciales o económicas por la Aseguradora, ya sea por no afiliación, no pago.
345. El sistema debe contar con una opción para que el usuario de Positiva modifique la decisión de permanencia para el certificado de permanencia.
346. El sistema debe permitir al usuario de Positiva generar el certificado de permanencia.
347. El sistema debe permitir al usuario de Positiva compartir el certificado de permanencia.
348. El sistema debe permitir almacenar los documentos generados de acuerdo con lo establecido en las tablas de referencia. (certificados) indefinidamente.
349. El sistema debe permitir generar los certificados sin importar el número de veces que sean solicitados diariamente.
350. El sistema debe permitir al usuario funcional de positiva generar a través de aplicativos propios la expedición de certificados de afiliación.
351. El sistema debe permitir al usuario empleador generar a través del portal transaccional la expedición de certificados de afiliación.

352. El sistema debe permitir al usuario trabajador generar a través del portal transaccional la expedición de certificados de afiliación.
353. El sistema debe permitir al usuario capturar la información del tipo, numero de documento del empleador o del trabajador y resolver el capcha para realizar la consulta del certificado a generar.
354. El sistema debe contar con una opción para realizar cuatro preguntas de validación.
355. El sistema debe permitir mostrar un mensaje de acuerdo con el resultado de las preguntas de validación, la verificación de la identidad se ha realizado de forma exitosa o sino fue exitosa.
356. El sistema debe informar al usuario de Positiva logueado que se va a generar un nuevo certificado cuando no han pasado más de 24 horas después de haberlo solicitado el último certificado.
357. El sistema debe permitir al usuario asignado por Positiva editar lo que se requieran para los certificados a través de una herramienta diseñada para tal fin.
358. El sistema debe contar con una opción para que las firmas (grafo) y nombres de funcionarios no se estampen en los documentos generados sino es necesario.
359. El sistema debe contar con una opción para que los certificados generados cuenten con un código numérico y un código QR de validación.
360. El sistema debe permitir al usuario logueado seleccionar el certificado a generar.
361. El sistema debe permitir al usuario logueado generar el certificado.
362. El sistema debe permitir al usuario logueado descargar el certificado generado.
363. El sistema debe permitir al usuario externo generar a través del portal transaccional la expedición de certificados de afiliación.
364. El sistema debe contar con una página principal de acceso al portal transaccional.
365. El sistema debe presentar un mensaje de bienvenida con las instrucciones de acceso en el portal transaccional al momento de acceder a la página principal.
366. El sistema debe incluir una opción para visualizar el instructivo de acceso al portal transaccional en el mensaje de bienvenida presentado.
367. El sistema debe contar con una opción de registro en la página principal para la creación de nuevos usuarios para acceder al portal transaccional.
368. El sistema debe validar la información de tipo de documento y número de documento diligenciados durante el registro de nuevo usuario para el portal transaccional contra el servicio web de la Registraduría Nacional del Estado Civil.
369. El sistema debe utilizar la información de respuesta del servicio web de la Registraduría Nacional del Estado Civil como datos dentro del registro del usuario a crear para el portal transaccional.
370. El sistema debe enviar un PIN de verificación al correo electrónico o al número de celular diligenciado durante el registro de nuevo usuario para el portal transaccional.
371. El sistema debe permitir registrar el PIN de verificación enviado al usuario para completar el registro de nuevo usuario para el portal transaccional.
372. El sistema debe contar con una opción de inicio de sesión en la página principal para acceder al portal transaccional por medio de usuario y contraseña.
373. El sistema debe contar con una opción de recuperar contraseña en la página principal para acceder al portal transaccional.
374. El sistema debe contar con una opción para visualizar la política de tratamiento de información desde la página principal para acceder al portal transaccional.

375. El sistema debe contar con una opción para realizar consultas de estado de afiliación desde la página principal para acceder al portal transaccional.
376. El sistema debe permitir generar el certificado de "No afiliado" cuando se realice una consulta de estado de afiliación en el portal transaccional con un número de documento que no cuente con afiliaciones activas.
377. El sistema debe contar con una opción para validar la autenticidad de certificados de afiliación desde la página principal para acceder al portal transaccional.
378. El sistema debe permitir visualizar el certificado correspondiente cuando se consulte un código de certificado válido en el portal transaccional.
379. El sistema debe contar con una opción para visualizar el tutorial de herramientas desde la página principal para acceder al portal transaccional.
380. El sistema debe contar con una opción de Soporte en línea siempre visible en el portal transaccional en la cual se presenten preguntas frecuentes relacionadas con el uso del portal y que permita comunicarse con usuarios Positiva para obtener asesoría.
381. El sistema debe permitir al usuario logueado seleccionar entre "Empleador" y "Trabajador - Solicitante de prestaciones" para habilitar las opciones disponibles del portal transaccional según el rol seleccionado.
382. El sistema debe permitir al usuario logueado seleccionar entre los diferentes empleadores que tenga asociados para realizar operaciones en el portal transaccional.
383. El sistema debe permitir al usuario logueado realizar el cambio de su contraseña de acceso al portal transaccional.
384. El sistema debe permitir al usuario logueado cerrar sesión para salir del portal transaccional.
385. El sistema debe permitir al usuario logueado realizar la actualización de su correo electrónico y teléfono celular en el portal transaccional.
386. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice el diligenciamiento del formulario de afiliación para empleador en el portal transaccional.
387. El sistema debe permitir al usuario empleador seleccionar si la afiliación corresponde a Servicio doméstico o a otras actividades económicas y ajustar las preguntas del formulario de afiliación para empleador en el portal transaccional acorde a lo seleccionado.
388. El sistema debe validar la información de tipo y número de documento durante el diligenciamiento del formulario de afiliación para empleador en el portal transaccional contra el servicio web de la Registraduría Nacional del Estado Civil.
389. El sistema debe utilizar la información de respuesta del servicio web de la Registraduría Nacional del Estado Civil como datos dentro del formulario de afiliación para empleador en el portal transaccional.
390. El sistema debe enviar un correo de confirmación al usuario empleador con las instrucciones a seguir tras finalizar el diligenciamiento del formulario de afiliación para empleador en el portal transaccional.
391. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador pueda consultar el estado de las solicitudes de afiliación realizadas en el portal transaccional.
392. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice el cargue de los archivos de soporte documental para la solicitud de afiliación realizada en el portal transaccional.

393. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador acceda a la entrevista WebRTC de la solicitud de afiliación realizada en el portal transaccional.
394. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador acepte la afiliación y la firma se debe generar de manera electrónica en el portal transaccional.
395. El sistema debe permitir al usuario empleador realizar la creación de nuevos usuarios asociados al empleador y la selección de los permisos que tendrán disponibles para acceder a las distintas funcionalidades del portal transaccional.
396. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice el registro de afiliación de un trabajador dependiente en el portal transaccional, registrando la información del trabajador, de la sede del trabajador y de la afiliación a realizar.
397. El sistema debe validar la información de tipo de documento y número de documento diligenciados durante el registro de afiliación de trabajador dependiente en el portal transaccional contra el servicio web de la Registraduría Nacional del Estado Civil.
398. El sistema debe utilizar la información de respuesta del servicio web de la Registraduría Nacional del Estado Civil como datos dentro del formulario de registro de afiliación de trabajador dependiente en el portal transaccional.
399. El sistema debe permitir al usuario empleador realizar el registro de la afiliación de trabajador dependiente en el portal transaccional de forma retroactiva en fechas anteriores al momento del registro según la parametrización que se haya realizado para ese empleador.
400. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice el registro de afiliación de varios trabajadores dependientes de manera masiva en el portal transaccional.
401. El sistema debe permitir al usuario empleador descargar la plantilla predeterminada para el cargue masivo de registro de afiliación de trabajadores dependientes en el portal transaccional.
402. El sistema debe procesar el contenido del archivo cargado (por usuario empleador) de plantilla para el cargue masivo de registro de afiliación de trabajadores dependientes en el portal transaccional, aplicando las validaciones definidas para dicho proceso.
403. El sistema debe generar un archivo de respuesta al cargue masivo (realizado por usuario empleador) de registro de afiliación de trabajadores dependientes en el portal transaccional cuando se presenten errores por validación, en este archivo se deben indicar las filas que no cumplieron con las validaciones y cuál validación se incumplió para cada caso.
404. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice el registro de afiliación de un trabajador independiente en el portal transaccional, registrando la información del trabajador, de la sede del trabajador, del contrato de prestación de servicios y de la afiliación a realizar.
405. El sistema debe validar la información de tipo de documento y número de documento diligenciados durante el registro de afiliación de trabajador independiente en el portal transaccional contra el servicio web de la Registraduría Nacional del Estado Civil.
406. El sistema debe utilizar la información de respuesta del servicio web de la Registraduría Nacional del Estado Civil como datos dentro del formulario de registro de afiliación de trabajador independiente en el portal transaccional.

407. El sistema debe permitir al usuario empleador realizar el registro de la afiliación de trabajador independiente en el portal transaccional de forma retroactiva en fechas anteriores al momento del registro según la parametrización que se haya realizado para ese empleador.
408. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice el registro de afiliación de varios trabajadores independientes de manera masiva en el portal transaccional.
409. El sistema debe permitir al usuario empleador descargar la plantilla predeterminada para el cargue masivo de registro de afiliación de trabajadores independientes en el portal transaccional.
410. El sistema debe procesar el contenido del archivo cargado (por usuario empleador) de plantilla para el cargue masivo de registro de afiliación de trabajadores independientes en el portal transaccional, aplicando las validaciones definidas para dicho proceso.
411. El sistema debe generar un archivo de respuesta al cargue masivo (realizado por usuario empleador) de registro de afiliación de trabajadores independientes en el portal transaccional cuando se presenten errores por validación, en este archivo se deben indicar las filas que no cumplieron con las validaciones y cuál validación se incumplió para cada caso.
412. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador consulte las novedades de afiliación registradas a sus trabajadores por los diferentes usuarios habilitados en el portal transaccional, presentando la información de radicación de la novedad, el usuario que la realizó y el detalle de la novedad correspondiente.
413. El sistema debe permitir al usuario empleador la consulta de novedades de afiliación registradas a sus trabajadores en el portal transaccional por rango de fechas, tipo de novedad y por número de documento de un trabajador en específico.
414. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice la novedad de retiro de un trabajador afiliado en el portal transaccional.
415. El sistema debe permitir al usuario empleador realizar el registro de la novedad de retiro de un trabajador afiliado hasta con un año de anticipación en el portal transaccional.
416. El sistema debe permitir al usuario empleador realizar el registro de la novedad de retiro de un trabajador afiliado en el portal transaccional de forma retroactiva en fechas anteriores al momento del registro según la parametrización que se haya realizado para ese empleador.
417. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice la novedad de retiro masivo de trabajadores en el portal transaccional.
418. El sistema debe permitir al usuario empleador descargar la plantilla predeterminada para el retiro masivo de trabajadores en el portal transaccional.
419. El sistema debe procesar el contenido del archivo cargado (por usuario empleador) de plantilla para el retiro masivo de trabajadores en el portal transaccional, aplicando las validaciones definidas para dicho proceso.
420. El sistema debe generar un archivo de respuesta al retiro masivo (realizado por usuario empleador) de trabajadores en el portal transaccional cuando se presenten errores por validación, en este archivo se deben indicar las filas que no cumplieron con las validaciones y cuál validación se incumplió para cada caso.

421. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice el registro de la novedad de actualización de datos de trabajador en el portal transaccional, permitiendo modificar la información del trabajador y de la relación laboral.
422. El sistema debe validar la información de tipo de documento y número de documento diligenciados durante la novedad de actualización de datos de trabajador en el portal transaccional contra el servicio web de la Registraduría Nacional del Estado Civil.
423. El sistema debe presentar una alerta en caso de que la información del trabajador no coincida con la respuesta del servicio web de la Registraduría Nacional del Estado Civil durante la novedad de actualización de datos de trabajador en el portal transaccional.
424. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice el registro de la novedad de notificación de desplazamientos extramurales de funcionarios en el portal transaccional, permitiendo el registro de la novedad de manera individual y masiva para varios trabajadores.
425. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice el registro de la novedad de actualización de datos de empleador en el portal transaccional, permitiendo modificar la información del representante legal, de la sede principal y de las sedes del empleador.
426. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice la generación de carné de afiliación de sus trabajadores en el portal transaccional.
427. El sistema debe permitir al usuario empleador seleccionar los trabajadores a los cuales desea generar carné de afiliación en el portal transaccional.
428. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice la generación de certificados de afiliación de sus trabajadores en el portal transaccional.
429. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice la generación de certificados de afiliación como empleador en el portal transaccional.
430. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador genere un listado de afiliados por estado de relación laboral en el portal transaccional.
431. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador genere un listado de afiliados por fecha de afiliación en el portal transaccional.
432. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador genere un listado de afiliados por ubicación geográfica y riesgo en el portal transaccional.
433. El sistema debe contar con una opción para que el usuario trabajador realice el diligenciamiento del formulario de afiliación para independiente en el portal transaccional.
434. El sistema debe permitir al usuario trabajador seleccionar si la afiliación corresponde a Contrato de prestación de servicios, Voluntario, Taxista o concejal/Edil y ajustar las preguntas del formulario de afiliación para independiente en el portal transaccional acorde a lo seleccionado.
435. El sistema debe validar la información de tipo de documento y número de documento diligenciados durante el diligenciamiento del formulario de afiliación para independiente en el portal transaccional contra el servicio web de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

436. El sistema debe utilizar la información de respuesta del servicio web de la Registraduría Nacional del Estado Civil como datos dentro del formulario de afiliación para independiente en el portal transaccional.
437. El sistema debe enviar un correo de confirmación al usuario trabajador con las instrucciones a seguir tras finalizar el diligenciamiento del formulario de afiliación para independiente en el portal transaccional.
438. El sistema debe contar con una opción para que el usuario trabajador pueda consultar el estado de las solicitudes de afiliación para independiente realizadas en el portal transaccional.
439. El sistema debe contar con una opción para que el usuario trabajador realice el cargue de los archivos de soporte documental para la solicitud de afiliación para independiente realizada en el portal transaccional.
440. El sistema debe contar con una opción para que el usuario trabajador visualice el listado de afiliaciones que tiene registradas en el sistema y su respectivo estado en el portal transaccional.
441. El sistema debe contar con una opción para que el usuario trabajador realice una nueva solicitud de afiliación a partir de una afiliación registrada previamente en el portal transaccional.
442. El sistema debe contar con una opción para que el usuario trabajador realice una prórroga a una afiliación registrada previamente en el portal transaccional.
443. El sistema debe contar con una opción para que el usuario trabajador finalice una afiliación registrada previamente en el portal transaccional.
444. El sistema debe contar con una opción para que el usuario trabajador genere el certificado de afiliación de una afiliación registrada previamente en el portal transaccional.
445. El sistema debe contar con una opción para que el usuario trabajador genere el carné de afiliación de una afiliación registrada previamente en el portal transaccional que se encuentre en estado activo.
446. El sistema debe contar con una opción para que el usuario trabajador realice la novedad de actualización de datos en el portal transaccional, permitiendo modificar la información del trabajador y presentando un histórico de las actualizaciones de datos realizadas previamente en el portal transaccional.
447. El sistema debe contar con una opción para que el usuario funcionario realice la radicación de solicitud de retiro de una empresa.
448. El sistema debe permitir al usuario funcionario el cargue de la carta de solicitud de retiro para la radicación de la solicitud de retiro de una empresa.
449. El sistema debe permitir al usuario funcionario el cargue de la documentación soporte para la radicación de la solicitud de retiro de una empresa.
450. El sistema debe contar con una opción para que el usuario funcionario consulte las solicitudes de retiro de una empresa que han sido radicadas, permitiendo consultar por sucursal, por estado de la solicitud y por número de documento de la empresa.
451. El sistema debe permitir al usuario funcionario visualizar el detalle de una solicitud de retiro de una empresa, incluyendo la información del radicado y el estado de la solicitud.
452. El sistema debe permitir al usuario funcionario aprobar la solicitud de retiro de una empresa, registrando la causal y la fecha de retiro correspondiente.

453. El sistema debe permitir al usuario funcionario rechazar la solicitud de retiro de una empresa, registrando la causal y la carta de retractación correspondiente.
454. El sistema debe contar con una opción para que el usuario funcionario genere un listado de las solicitudes de retiro radicadas en el sistema, permitiendo filtrar por rango de fechas y por tipo de novedad.
455. El sistema debe contar con una opción para que el usuario funcionario genere un reporte masivo o individual de las solicitudes de retiro gestionadas en el sistema, permitiendo filtrar por sucursal, gestión del proceso, rango de fechas, por tipo y numero de documento, por tipo de novedad y por estado de la solicitud.
456. El sistema debe permitir al usuario Positiva realizar el envío al correo electrónico del usuario empleador de las instrucciones para la firma electrónica del formulario de afiliación para el empleador.
457. El sistema debe contar con una opción para que el usuario empleador realice la firma electrónica.
458. El sistema debe permitir la visualización de históricos de cambios de contactabilidad tanto de trabajadores como de empleadores.
459. Capacitar y actualizar a los usuarios de Positiva en la adecuada utilización de las herramientas tecnológicas, aplicativos y reportes dispuestos por el CONTRATISTA para soportar el proceso de Afiliaciones y Novedades.
460. Implementar y gestionar un plan de continuidad operativa del proceso de Afiliaciones y Novedades, este debe ser socializado y enviado anualmente como un entregable del contrato.
461. Asesorar a las diferentes dependencias de la Compañía en la manera en que debe integrarse la información del proceso de Afiliaciones y Novedades con otros aplicativos de POSITIVA.
462. Entregar los manuales de usuario una vez se realicen ajustes o mantenimiento a las funcionalidades existentes o nuevas.
463. El CONTRATISTA en coordinación con los supervisores y en virtud de los cambios de procesos y procedimientos con base en las políticas definidas por la Compañía, procederá a realizar los ajustes operativos pertinentes necesarios para cumplir con los requerimientos, validando si para esto se requiere realizar ajustes en el aplicativo dispuesto para el proceso, estos se analizarán y planearán en la bolsa de horas de desarrollos que se contraten.
464. Se anexa el documento ANEXO 3 - REQUERIMIENTOS FUNCIONALES PROCESO AFILIACIÓN Y NOVEDADES V1.3 donde se puede ver a mayor detalle cada uno de los requerimientos.

C. OBLIGACIONES QUE SE ASUMEN FRENTE A LA GERENCIA DE RECAUDO Y CARTERA:

465. Recibir, procesar, conciliar y transferir la información a las bases de datos de Positiva del recaudo PILA recibida por los operadores de información y los operadores financieros con los que cuente la compañía, así como la información de recaudo entregada por otras administradoras.

466. Entregar mensualmente la totalidad de archivos PILA y Log Bancarios que fueron publicados por los operadores PILA (información y financieros) como soportes a la facturación mensual.
467. Realizar procesos de Re- identificación de pólizas en el recaudo PILA, ajustes en la transferencia de recaudo por glosas y aplicación de recaudo para casos especiales, en los tiempos requeridos por la Gerencia de Recaudo y Cartera.
468. Disponer en el portal transaccional la radicación y aplicación de los trámites de correcciones de recaudo y radicación de trámites de devolución de aportes. Permitiendo, igualmente la notificación al correo electrónico del solicitante con los datos y campos que determine la Gerencia de recaudo y cartera.
469. El sistema debe permitir en el módulo de devoluciones filtrar y generar información por fechas de radicado, así como la marcación por parte de los encargados del proceso de las devoluciones de aportes efectuados.
470. Realizar procesos de identificación y marcación de recobros por mora, según los parámetros definidos por la Gerencia de Recaudo y Cartera.
471. Realizar el envío de comunicaciones, mediante correo electrónico no certificado correspondientes a cartera preventiva, según los parámetros definidos por la Gerencia de Recaudo y Cartera. en el requerimiento funcional vigente.
472. Generar los archivos con el requerimiento funcional vigente para realizar el proceso de constitución en mora, con base en la información de liquidación de aportes mensual y el recaudo recibido por PILA, según los parámetros definidos por la Gerencia de Recaudo y Cartera.
473. Realizar los desarrollos que se requieran en los procesos de recaudo, cartera y recobros y que permitan optimizarlos, automatizando las actividades operativas, en las condiciones y términos previstos sobre esta materia.
474. Para este proceso POSITIVA dispondrás un conjunto de Stakeholder quienes serán los encargados de soportar y acompañar las definiciones del proceso Recaudo y Cartera, estos Stakeholder están asociados a las siguientes Vicepresidencias y Gerencias.

Vicepresidencia/Gerencia	Actividad
Vicepresidencia de Operaciones - Gerencia de Recaudo y Cartera.	Cargar el archivo recibido por el operador logístico en el aplicativo SISE. - Descargar el reporte de respuesta del proceso (SISE - POSITIVA- Informes Previsora Vida - PILA - Proceso PILA), y enviarlo al operador logistico a traves del FTPS. - Analizar el reporte de respuesta del recaudo. (Los registros a los cuales se les

	generó recibo de caja pero presentan algún tipo de error, se ajustan manualmente en la Gerencia de Recaudo y Cartera. - Los registros a los cuales no se les generó recibo de caja, son enviados al operador logístico para su reproceso). - Publicar al operador logístico el archivo de respuesta de recaudo, incluidos los ajustes que se realicen de manera manual para su marcación en la Base de Datos de recaudo. - Liquidar los aportes al FRL (Fondo de Riesgos Laborales) y generar los archivos maestros de información. - Legalizar manualmente pagos del SGRL (Sistema General de Riesgos Laborales) que no hayan sido legalizados automáticamente o su medio de recaudo es diferente a PILA. - Validar si existen solicitudes de devolución de aportes o correcciones de aportes - Ejecutar gestión de solicitudes de devolución de aporte Cargar el archivo recibido por el operador logístico en el aplicativo SISE. - Descargar el reporte de respuesta del proceso (SISE - POSITIVA- Informes Previsora Vida - PILA - Proceso PILA), y	

	enviarlo al operador logistico a traves del FTPS. - Analizar el reporte de respuesta del recaudo. (Los registros a los cuales se les generó recibo de caja, pero presentan algún tipo de error, se ajustan manualmente en la Gerencia de Recaudo y Cartera. - Los registros a los cuales no se les generó recibo de caja, son enviados al operador logístico para su reproceso). - Publicar al operador logístico el archivo de respuesta de recaudo, incluidos los ajustes que se realicen de manera manual para su marcación en la Base de Datos de recaudo. - Liquidar los aportes al FRL (Fondo de Riesgos Laborales) y generar los archivos maestros de información. - Legalizar manualmente pagos del SGRL (Sistema General de Riesgos Laborales) que no hayan sido legalizados automáticamente o su medio de recaudo es diferente a PILA. - Validar si existen solicitudes de devolución de aportes o correcciones de aportes - Ejecutar gestión de solicitudes de devolución de aporte - Con base a la información de liquidación de aportes sin	

	importar su valor, se deben identificar los aportantes e independientes que no reporten recaudo para la vigencia revisada y conciliado a la póliza asociada en la liquidación, a quienes se les enviará por correo electrónico la invitación de pago de acuerdo con el requerimiento funcional vigente. - Con base a la información del proceso de Cartera Preventiva y una vez se venzan los plazos definidos por la normatividad vigente, se hará una validación para identificar si los aportantes o contratistas liquidados en la vigencia revisada, registran recaudo conciliado dentro de los plazos definidos y de acuerdo con el requerimiento funcional vigente.	
Vicepresidencia Financiera y Administrativa-Gerencia de Gestión Financiera	Efectúa validación de cifras con estados financieros - Efectuar seguimiento de cifras de Cartera y Deterioro, de acuerdo con el cronograma de cierre de estados financieros. - Trimestralmente se realiza acta de conciliación de cifras Cartera y Deterioro de ARL, la cual es socializada entre las áreas y quedará en custodiada de la Gerencia de Recaudo y Cartera	

475. El sistema debe permitir la recepción diaria de la información de los logs de los aportantes, estos archivos son de dos tipos así:
    1. Operador de información PILA
    2. Operadores financieros (Bancos).
476. El sistema debe validar la recepción de la información en cuanto a estructura y contenido de los archivos recibidos.
477. El sistema debe comunicar si encuentran alguna novedad en la recepción del archivo en cuanto a estructura y contenido.
478. El sistema debe preconciliar la información de los archivos recibidos del operador PILA y operador financiero, esto siempre y cuando se supere la respectiva revisión.
479. El sistema debe cargar el archivo correcto en el aplicativo de la ARL.
480. El sistema debe realizar una depuración, segmentación y liquidación del 1%sobre los valores recibidos por concepto de cotización al sistema general de riesgos laborales y sobre toda la información del recaudo y construir los archivos maestros de información que contienen el detalle de está liquidación con destino al fondo de riesgos laborales.
481. El sistema debe capturar la totalidad de los campos reportados en los archivos tipo I de los PILA y generar reportes individuales por cada concepto; tales como, total cotización obligatoria, total intereses de mora, total IBC, total descuento por incapacidades, total pago en bancos y de más que contenga los archivos.
482. El sistema debe tipificar y clasificar pagos de aportantes que no estén afiliados a la ARL, una vez se ejecuten los procesos de validación de afiliación y cobertura por cada pago reportado
483. El sistema debe permitir la marcación de un estado de devolución de aportes, para aportantes que ya no están en la ARL, que pagaron doble, que pagaron el periodo que no les correspondía y demás causas que la generen.
484. El sistema debe permitir corrección de aportes o de una planilla.
485. El sistema debe verificar los tipos de planilla que llegan.
486. El sistema debe recibir planillas de todos los operadores, concentrados en los operadores que tiene convenio Positiva para la compra de registros.
487. El sistema debe identificar el tipo aportante, de cotizante y subtipos de cotizante.
488. El sistema debe permitir recibir el recaudo PILA de los operadores con los que la ARL tenga convenio.
489. El sistema debe permitir recibir el recaudo de los operadores financieros con los que la ARL tenga convenio y los demás que estén aprobados por la Superintendencia Financiera de Colombia.
490. El sistema debe generar diariamente un reporte de la cantidad de planillas que recibieron por el operador.
491. El sistema debe recibir archivos a través de los protocolos FTP y MTF y demás que se implementen por seguridad de la información.
492. El sistema debe recibir los archivos con la estructura según la normativa de resoluciones vigentes para el proceso, además de regirse a los siguientes DEF generados por la ARL:
    1. DEF GRC_RECPILA_Identificacion de pólizas V4
    2. DEF GRC_RECPILA_Lectura y carga archivos pila tipo A, AR_c
    3. DEF GRC_RECPILA_Lectura y carga archivos pila tipo I, IR_c
    4. DEF GRC_RECPILA_Procedimiento de transferencia de recaudo en SISE

5. DEF GRC_RECPILA_Lectura y carga de archivos LOGS - Financieros_c.

493. El sistema debe tener un usuario administrador y de consulta
494. El sistema debe tener un módulo de “Proceso carga de archivo” que refleje el estado del procesamiento de archivos PILA y LOG bancarios.
495. El sistema debe permitir consultar la información bancaria, por año, mes y día.
496. El sistema debe apoyar mediante reportes, la conciliación con el área de financiera, esta se hace mensualmente. (Verificando ingresos reportados).
497. El sistema debe permitir consultar por mes y por día la información bancaría y PILA.
498. El sistema debe tener un módulo llamado “Validación LOG bancario”.
499. El sistema al acceder al módulo llamado “Validación LOG bancario”, debe mostrar la siguiente tabla con los siguientes campos: "Fecha de pago", "# planilla" y "valor" para las planillas recibidas, las planillas validadas y las planillas no validadas.
500. El sistema al acceder al módulo llamado “Validación LOG bancario”, y seleccionar un mes de la columna Fecha de pago debe mostrar la siguiente información: "Fecha de pago", "# planilla" y "valor" para las planillas recibidas, las planillas validadas y las planillas no validadas.
501. El sistema al acceder al módulo llamado “Validación LOG bancario”, y seleccionar un mes de la columna Fecha de pago, y dar clic en un “# de planilla” debe mostrar la siguiente tabla con los siguientes campos: fecha de pago, número de planilla, periodo, operador de información, valor, Nit, razón social.
502. El sistema debe permitir generar archivos Excel en las consultas realizadas.
503. El sistema debe tener un módulo consulta cotizantes y debe permitir los siguientes filtros:
    1. Por fecha de recaudo
    2. Por periodo de cotización
    3. PILA
    4. Autoliquidaciones
    5. Hospitales
    6. LOG
    7. Certificado
    8. Sucursal
    9. Póliza
    10. Planilla
    11. ID aportante.
504. El sistema debe tener un módulo llamado “Validación archivos PILA”.
505. El sistema al acceder al módulo llamado “Validación archivos PILA”, debe mostrar la siguiente tabla con los siguientes campos: fecha de pago, planillas PILA recibidas con valor cero, planillas PILA recibidas, validadas y no validadas con valor mayor que cero.
506. El sistema al acceder al módulo llamado “Validación archivo PILA”, y seleccionar un mes de la columna Fecha de pago debe mostrar la siguiente información: debe mostrar la siguiente tabla con los siguientes campos: fecha de pago, planillas PILA recibidas con valor cero, planillas PILA recibidas, validadas y no validadas con valor mayor que cero.
507. El sistema debe permitir realizar consulta de los datos ya conciliados y se debe visualizar con los siguientes campos: sucursal, póliza, NIT, razón social, fecha pago,

vigencia, devolución, CM, CP, valor, estado, fecha de transferencia, respuesta recaudo.

508. El sistema debe permitir realizar consulta de los datos del aportante y se debe visualizar con los siguientes campos: datos del aportante y cotización (facturación inicial, estado de transferencia, cartera preventiva, constitución en mora, procesos de cobro).
509. La aplicación debe evitar cargar archivos duplicados del mismo proceso, mediante una validación que compare el nombre del archivo y su contenido antes de permitir la carga. Si un archivo con el mismo nombre y proceso está en ejecución, el sistema debe rechazar la carga.
510. El sistema debe permitir la carga de archivos pertenecientes a procesos diferentes, con una cola de procesamiento que asegure que los archivos se procesen uno a la vez en función de su prioridad o turno de llegada.
511. La herramienta debe realizar una verificación previa al cargue del archivo, asegurando que contiene el número exacto de registros y valores esperados, calculando el total de registros y valores en función de la estructura definida para el proceso.
512. La aplicación debe habilitar un botón “Procesar” que solo se active cuando la validación del archivo cargado ha sido exitosa (número de registros y estructura correctos), iniciando la transmisión de la información hacia el sistema SISE.
513. El sistema debe interactuar con las tablas de base de datos encargadas de almacenar los saldos y valores procesados, realizando operaciones automáticas de disminución de saldos en función de la información contenida en el archivo cargado.
514. El sistema debe generar un reporte automático de la respuesta de recaudo, a partir de la información reportada por el sistema SISE, incluyendo detalles como el número de registros procesados, el valor total de cada registro, la fecha y cualquier error encontrado durante el procesamiento. El reporte debe ser exportable en formato PDF o Excel.
515. La aplicación debe incluir una validación que verifique si un archivo de recaudo ya fue procesado, utilizando un código hash del archivo o identificadores únicos (como el nombre del archivo y la fecha) para evitar duplicados.
516. El sistema debe generar un número de recibo único para cada registro procesado. Este número de recibo debe estar vinculado a la transacción y ser consultable en cualquier momento para rastrear el estado del proceso de recaudo.
517. La herramienta debe permitir la consulta detallada de los recibos generados. Esta consulta debe incluir la información de las cuentas afectadas, los movimientos de débito/créditos asociados y el estado del proceso de imputación (completado, pendiente, error, etc.).
518. La aplicación debe generar automáticamente notas de débito en los casos donde el recaudo sea superior a la estimación inicial de facturación. Esta funcionalidad debe incluir un proceso de validación para asegurar que las notas de débito no se generen por error.
519. El sistema debe validar la estructura de los archivos cargados, verificando que todos los campos (número de registros, valores, caracteres, líneas) cumplan con la estructura definida. Cualquier inconsistencia debe ser reportada y el archivo rechazado antes de procesarlo.

520. La aplicación debe permitir cargar archivos en formato plano (.txt, .csv) y automáticamente calcular el número total de registros, así como los valores asociados. Debe mostrar al usuario un resumen previo al procesamiento, con opción de cancelar si se encuentra algún error en el archivo.
521. El sistema debe generar un código único de conciliación para cada registro procesado. Este código debe ser utilizado para rastrear la trazabilidad del registro desde el momento de su carga hasta la imputación final en las cuentas bancarias y contables.
522. La herramienta debe permitir la generación automática de respuestas de recaudo al finalizar el procesamiento. Estas respuestas deben ser visibles en un submódulo de consulta, con filtros por fecha, aportante, periodo y sucursal, permitiendo la visualización detallada de los recaudos procesados.
523. El sistema debe permitir la exportación de los reportes generados en formato de valores separados por tabulación (.tsv o .csv) para facilitar el procesamiento en otras herramientas externas, como Excel o sistemas de conciliación.
524. La herramienta debe permitir la consulta detallada de todas las operaciones de recaudo. Esta consulta debe incluir las cuentas de imputación afectadas, los movimientos asociados y el estado de cada uno de los registros procesados (correcto, en error, pendiente, etc.).
525. El sistema debe manejar cuentas puente o transitorias, donde se mantengan temporalmente los recaudos antes de ser imputados en las cuentas definitivas. El proceso de imputación debe ser transparente y auditado, asegurando que todas las cuentas reciban el valor correspondiente.
526. La herramienta debe generar reportes de errores específicos en casos donde las pólizas no estén vigentes, las cuentas no existan, o los aportantes no tengan registros en el sistema. Estos errores deben incluir una explicación clara del problema y los pasos necesarios para corregirlo.
527. El sistema debe permitir la imputación manual de recibos cuando los procesos automáticos fallen, mostrando una interfaz de usuario que facilite la selección de los registros pendientes y la corrección de los errores asociados.
528. La aplicación debe permitir la legalización masiva de pagos, generando un único número de recibo para múltiples registros de un mismo aportante. Este proceso debe ser usado en casos de grandes empresas o entidades que realicen múltiples pagos en un solo periodo o transacción.
529. El sistema debe permitir la consulta de transacciones detalladas. Esta consulta debe mostrar las cuentas afectadas, los saldos pendientes, las notas de débito/crédito generadas y el estado de la imputación contable.
530. La herramienta debe validar que no se permita generar múltiples veces el mismo número de recibo para un registro ya procesado. El sistema debe rechazar duplicados utilizando identificadores únicos como el número de transacción y el código.
531. La aplicación debe mostrar los recibos generados en la interfaz de usuario, permitiendo la búsqueda por número de transacción o fecha. Debe permitir la exportación de los recibos en formato PDF o Excel para su revisión y archivo.
532. El sistema debe integrarse con sistemas externos para permitir la visualización del estado de las transacciones y su imputación contable. La integración debe ser en tiempo real y permitir la consulta bidireccional de información.

533. La aplicación debe generar automáticamente una respuesta de recaudo detallada una vez finalizado el procesamiento. Esta respuesta debe incluir el estado del proceso (éxito, error, pendiente), el número de registros procesados y los valores totales. Debe ser exportable en PDF o Excel.
534. El sistema debe manejar el proceso de generación de notas de crédito para revertir facturaciones erróneas o cancelaciones automáticas. Este proceso debe ser auditable y registrar cada nota de crédito generada con los detalles del error y la corrección aplicada.
535. La herramienta debe manejar la conciliación bancaria posterior a la imputación de los registros procesados. El sistema debe generar reportes de conciliación que incluyan el estado de las transacciones, las cuentas afectadas y cualquier discrepancia encontrada durante el proceso de conciliación.
536. El sistema debe implementar un proceso de cola de procesamiento para gestionar la ejecución de múltiples archivos en paralelo, asegurando que los archivos más prioritarios se procesen antes y evitando sobrecargas en el sistema.
537. La herramienta debe incluir un módulo de auditoría para registrar cada acción realizada en el sistema, incluyendo quién cargó el archivo, cuándo fue procesado, los errores encontrados y las correcciones aplicadas. Este módulo debe ser accesible solo para usuarios autorizados.
538. El sistema debe generar alertas automáticas (correo electrónico o notificaciones) para los usuarios responsables cuando se detecten errores en el proceso de imputación o cuando los archivos cargados no cumplan con los estándares requeridos.
539. La aplicación debe incluir un proceso de reproceso automático para aquellos registros que no fueron imputados correctamente en el primer intento. Este reproceso debe ser capaz de identificar los errores y corregirlos sin intervención manual cuando sea posible.
540. Si varios usuarios intentan cargar archivos al mismo tiempo, el sistema debe manejar la concurrencia, priorizando las cargas en función del tamaño del archivo, el proceso asociado y la fecha/hora de subida.
541. Los usuarios deben autenticarse antes de cargar archivos o realizar cualquier proceso de recaudo. Solo usuarios con permisos especiales podrán realizar imputaciones manuales o reprocesar registros.
542. El sistema debe tener tiempos de respuesta óptimos, y cualquier proceso de carga o procesamiento que tome más de un tiempo determinado (por ejemplo, 10 minutos) debe generar una notificación automática de seguimiento.
543. El sistema debe permitir la integración y carga de archivos PILA, asegurando que cada archivo cargado corresponda a la sucursal y periodo adecuado, y validando que no haya duplicados en la carga de datos.
544. El sistema debe realizar una conciliación automática entre los archivos PILA y los archivos LOG bancarios recibidos para validar si existen discrepancias entre las cantidades reportadas y los pagos recibidos.
545. La aplicación debe permitir la consulta en tiempo real del estado de la conciliación de los pagos, incluyendo las diferencias entre los archivos de PILA y los archivos LOG pagos bancarios.

546. El sistema debe generar alertas automáticas cuando haya diferencias entre el recaudo bancario LOG y la información reportada en PILA, permitiendo a los usuarios revisar los detalles de las discrepancias y tomar acciones correctivas.
547. La herramienta debe generar un reporte de todas las transacciones conciliadas, incluyendo la información de los aportantes, el número de póliza, sucursal y los montos correspondientes.
548. El sistema debe permitir identificar y clasificar los pagos de aportantes no vinculados, diferenciando entre los no afiliados, los afiliados sin póliza, y los afiliados con póliza fuera de periodo, para evitar procesamientos erróneos.
549. La herramienta debe permitir la transferencia automática de los archivos de recaudo a los sistemas contables una vez se hayan validado las pólizas y sucursales, asegurando que no haya retrasos en la legalización de los pagos.
550. El sistema debe registrar y visualizar el estado de cada pago, indicando si está "pendiente de transferencia", "en proceso de normalización" o "transferido para un control adecuado del ciclo de procesamiento de recaudo.
551. El sistema debe generar un log detallado de las actividades realizadas durante el proceso de recaudo, incluyendo quién realizó cada acción, el estado de cada transacción, y cualquier error encontrado.
552. La aplicación debe integrarse con el sistema (Sistema de consulta del operador logístico) el Sistema SISE o quien haga sus veces para permitir la visualización de los resultados de las conciliaciones, así como las discrepancias encontradas, para su posterior resolución.
553. La herramienta debe incluir la capacidad de visualizar el historial de pagos para cada aportante, incluyendo las sucursales y pólizas asociadas, para facilitar la resolución de inconsistencias en el recaudo.
554. El sistema debe permitir la visualización de la conciliación de recaudo en un módulo separado, clasificando los pagos por sucursal, tipo de aportante y periodo.
555. La aplicación debe validar automáticamente si los pagos de aportantes independientes corresponden al periodo correcto antes de procesarlos, evitando la imputación de pagos fuera de periodo.
556. El sistema debe generar un reporte diario de los archivos recibidos y procesados, comparando el número de planillas y el valor total recaudado con los datos transferidos a los sistemas contables, para identificar cualquier discrepancia o falta de transferencia de pagos.
557. El sistema debe manejar archivos de recaudo de manera diaria para dependientes y de manera semanal para independientes, asegurando que los volúmenes de procesamiento no afecten el rendimiento del sistema durante los días hábiles.
558. La herramienta debe cargar automáticamente respuestas de recaudo que indiquen el estado de cada archivo procesado, especificando cuántas planillas fueron aceptadas, cuántas fueron rechazadas y cualquier observación sobre el procesamiento.
559. La aplicación debe garantizar que las transferencias de recaudo sean auditables, registrando cada archivo de recaudo procesado, el número de recibos generados, y las respuestas de conciliación para asegurar que no haya discrepancias entre lo reportado y lo procesado.

560. El sistema debe permitir a los usuarios generar manualmente una conciliación en casos de emergencia o cuando el proceso automático no haya sido exitoso, brindando una interfaz fácil de usar para revisar y ajustar los datos involucrados en el proceso.
561. La herramienta debe incluir un proceso para reprocesar automáticamente aquellos archivos de recaudo que no fueron transferidos exitosamente a los sistemas contables en el primer intento, identificando las causas del error y corrigiéndolas cuando sea posible.
562. El sistema debe permitir la generación automática de archivos de auto descuentos basados en los registros de pagos de nómina autorizados por la Gerencia de Indemnizaciones, validando los datos de las sucursales y el período correspondiente antes de su procesamiento.
563. El sistema debe realizar la validación automática de los auto descuentos, asegurando que el monto descontado coincida con los valores de la planilla y la nómina de incapacidades autorizadas por la Gerencia de Indemnizaciones por cada aportante.
564. La aplicación debe permitir la consulta detallada de los auto descuentos generados, con la capacidad de filtrar por aportante, fecha y sucursal, para asegurar una correcta trazabilidad.
565. El sistema debe generar alertas automáticas cuando se detecten inconsistencias en los auto descuentos, como diferencias en los montos autorizados por la Gerencia de Indemnizaciones y los valores descontados en la PILA.
566. La herramienta debe generar un reporte consolidado de los auto descuentos realizados, incluyendo el número de registros procesados, los valores totales y cualquier error o discrepancia detectada durante el procesamiento.
567. El sistema debe soportar la integración con las aplicaciones existentes para la imputación automática de los auto descuentos a las cuentas contables, asegurando la correcta asignación de los pagos.
568. La aplicación debe permitir la conciliación manual de auto descuentos en caso de fallos en el proceso automático, brindando una interfaz sencilla para la revisión y ajuste de los datos.
569. El sistema debe manejar los auto descuentos para empleados de diferentes sucursales y entidades, validando que los datos de la nómina sean correctos antes de proceder con la generación del archivo de descuentos.
570. La aplicación debe generar un log detallado de las acciones realizadas en relación con los auto descuentos, registrando quién realizó cada acción y cualquier error o ajuste aplicado durante el proceso.
571. El sistema debe generar reportes periódicos de los auto descuentos aplicados, permitiendo la exportación en formato .xls o .pdf para su revisión por parte del área de contabilidad y administración.
572. La herramienta debe ser capaz de identificar aportantes con auto descuentos reportados en la PILA y que no fueron autorizados y enviar alertas automáticas a los responsables de las sucursales para tomar acciones correctivas.
573. La aplicación debe permitir la creación automática de reportes de notas de auto descuentos autorizados por la Gerencia de Indemnizaciones, filtrados por sucursal, para asegurar que cada una reciba la información correspondiente de manera precisa y oportuna.

574. El sistema debe manejar casos de auto descuentos erróneos o duplicados, permitiendo al usuario deshacer o corregir las transacciones desde una interfaz de usuario accesible.
575. El sistema debe integrarse con el sistema de incapacidad laboral y manejar notas de auto descuentos relacionados con este proceso, asegurando que los descuentos reflejen las condiciones de pago de la incapacidad, tales como pago por descuento o pago directo.
576. La aplicación debe permitir que los usuarios con roles administrativos puedan ajustar manualmente los montos de auto descuentos cuando se detecten errores en el cálculo o en los datos de nómina.
577. El sistema debe generar alertas y notificaciones para auto descuentos no autorizados o que excedan ciertos límites predefinidos, para evitar errores en los reportes de pago.
578. El sistema debe permitir la visualización y consulta del historial de auto descuentos por aportante, mostrando los valores descontados, el estado del descuento y cualquier ajuste realizado.
579. La aplicación debe generar un archivo consolidado de auto descuentos por entidad y por período de nómina, asegurando que cada aportante tenga la información correcta antes de ser enviada a los sistemas contables.
580. El sistema debe permitir la consulta del estado de cada auto descuento en tiempo real, mostrando si ha sido aprobado, rechazado o si está pendiente de validación.
581. La herramienta debe generar un log de las respuestas automáticas de los sistemas externos a los que se envían los auto descuentos, para asegurar que la información ha sido recibida y procesada correctamente.
582. El sistema debe integrar campos adicionales en el reporte de auto descuentos para incluir la información sobre las incapacidades laborales, detallando fechas, porcentajes de incapacidad y montos a descontar por este concepto.
583. La aplicación debe soportar la reprogramación de auto descuentos cuando se detecten inconsistencias en los datos de pago o en los registros de nómina, permitiendo ajustar y reprocesar los archivos sin afectar los pagos ya realizados.
584. El sistema debe permitir a los usuarios exportar de manera automática los archivos de auto descuentos en formatos legibles (PDF, CSV, XLS) para fines de auditoría, asegurando la integridad de la información durante el proceso de exportación y su transmisión a las áreas correspondientes.
585. La herramienta debe ser capaz de generar un reporte de seguimiento de auto descuentos no realizados, identificando las razones del fallo (como falta de autorización o errores en la nómina), para su corrección.
586. El sistema debe incluir una interfaz de usuario que permita a los responsables de las sucursales o áreas administrativas agregar comentarios o notas sobre cada proceso de auto descuento, facilitando la colaboración entre equipos en caso de errores o requerimientos especiales.
587. El sistema debe tener la capacidad de generar un historial detallado de todos los descuentos aplicados a lo largo de un período determinado, asegurando que la información esté disponible para futuras consultas o auditorías.
588. La aplicación debe integrar un proceso de validación cruzada que compare los valores de auto descuentos con los registros de nómina previamente validados, para asegurar que no haya discrepancias entre lo descontado y lo registrado.

589. El sistema debe permitir la identificación automática de aportantes que no tienen recaudo conciliado para un período determinado, basándose en el archivo de liquidación generado por el operador logístico.
590. La aplicación debe validar si los aportantes tienen un correo electrónico registrado y si es válido, antes de proceder con el envío de las comunicaciones preventivas de cartera.
591. El sistema debe generar automáticamente una comunicación preventiva para los aportantes que no tengan recaudo conciliado, recordándoles su fecha oportuna de pago y el periodo correspondiente.
592. La aplicación debe enviar las notificaciones a los correos electrónicos válidos, utilizando plantillas predefinidas según el tipo de aportante (empresas o independientes).
593. El sistema debe permitir la consulta de las notificaciones enviadas, mostrando información sobre el estado de cada envío (exitoso o fallido) y la fecha en que fue realizado. Fecha de envío y correo de destino.
594. El sistema debe registrar los casos en los que los correos electrónicos no son válidos o rebotaron, generando alertas para la actualización de la información de contacto del aportante en la base de datos de afiliaciones.
595. La aplicación debe generar reportes diarios sobre los envíos realizados, los aportantes notificados y aquellos que no pudieron ser contactados, permitiendo su consulta por parte de las sucursales y operadores logísticos.
596. El sistema debe permitir la integración con plataformas de envío de correo electrónico certificado, asegurando que las notificaciones enviadas cumplan con los estándares legales y regulatorios para este tipo de comunicaciones.
597. La aplicación debe incluir la opción de reenviar las notificaciones a los aportantes cuyos correos fallaron, tras la actualización de su información de contacto.
598. El sistema debe soportar la generación de reportes de cumplimiento en el envío de correos, con detalles específicos como:
599. Fecha de Envío: La fecha y hora exacta de cada correo enviado.
600. Estado del Correo: El sistema debe registrar si el correo fue entregado, rechazado, rebotado, o si hubo algún otro tipo de incidencia.
601. Destinatarios: La lista completa de destinatarios del correo, incluyendo aquellos que recibieron correctamente el correo y aquellos que presentaron errores de entrega.
602. Motivo de Fallo (si aplica): En caso de error en la entrega, el sistema debe registrar el motivo (por ejemplo, dirección incorrecta, buzón lleno, etc.).
603. Número de correos enviados: El total de correos enviados en un período de tiempo determinado (diario, semanal, mensual).
604. Cumplimiento de Tiempos de Respuesta: El sistema debe evaluar si las firmas externas cumplieron con los tiempos de respuesta acordados para el envío de los correos.
605. El sistema debe permitir la actualización manual de la información de contacto de los aportantes, en caso de que las notificaciones no lleguen por fallos en los correos electrónicos registrados.
606. La aplicación debe permitir la generación de reportes consolidados de las comunicaciones preventivas enviadas, clasificados por aportante, sucursal y estado del recaudo, facilitando el seguimiento de los procesos preventivos.

607. El sistema debe generar alertas para los operadores logísticos cuando se detecten inconsistencias en los correos electrónicos o en la información del recaudo, para que se tomen acciones correctivas antes del siguiente envío de comunicaciones.
608. El sistema debe permitir la consulta de todas las notificaciones preventivas enviadas a los aportantes, con un historial detallado de las fechas de envío, correo de destino resultados (exitoso o rebotado) y cualquier acción tomada para corregir la información de contacto.
609. La aplicación debe integrar la funcionalidad para marcar y auditar todos los envíos de correos preventivos realizados por los operadores logísticos, permitiendo a los usuarios de Positiva consultar el estado de cada comunicación y generar reportes para seguimiento y auditoría.
610. El sistema debe permitir que las firmas externas responsables del envío de correos certifiquen la entrega de las notificaciones mediante un registro digital, el cual debe ser accesible para Positiva y las áreas involucradas en la gestión de cartera.
611. La aplicación debe manejar un proceso de verificación cruzada entre la base La aplicación debe manejar un proceso de verificación cruzada entre la base de datos de recaudo y la base de clientes de ARL para asegurar que la información utilizada en los correos electrónicos preventivos esté actualizada y no presente inconsistencias.
612. El sistema debe generar informes periódicos sobre el desempeño del envío de correos preventivos, incluyendo el porcentaje de correos exitosos, rebotados y pendientes de envío, permitiendo a los responsables del área de cartera evaluar la efectividad del proceso.
613. La aplicación debe permitir la integración con el módulo de atención al cliente, facilitando que los aportantes que reciban las notificaciones preventivas puedan contactar al área correspondiente para realizar aclaraciones o corregir errores en la información reportada.
614. El sistema debe generar una marcación automática en el sistema generado por el operador cuando un correo preventivo ha sido enviado, permitiendo a los operadores logísticos y funcionarios visualizar en tiempo real el estado del envío y su impacto en el proceso preventivo.
615. El sistema debe permitir la generación de archivos planos diarios, según los vencimientos definidos, para los aportantes que no registren recaudo conciliado. Estos archivos deben ser publicados en un FTP y estar accesibles para los operadores logísticos y las firmas externas.
616. La aplicación debe soportar la integración con firmas externas encargadas de realizar el envío de correos de Constitución en Mora, garantizando que las firmas puedan certificar el envío y seguimiento de las comunicaciones a los aportantes en mora.
617. El sistema debe permitir la consulta del estado de los correos electrónicos enviados, mostrando cuáles fueron exitosos y cuáles fueron rebotados, con detalles de la razón del fallo en caso de rebote (por ejemplo, buzón lleno, dirección no válida, etc.).
618. El sistema debe generar reportes de éxito en los envíos de correos certificados, indicando qué comunicaciones fueron recibidas correctamente y cuáles presentaron problemas de entrega. Estos reportes deben ser accesibles para las firmas externas y el equipo de cartera de Positiva.

619. El sistema debe permitir la generación de reportes mensuales sobre el estado de las notificaciones de Constitución en Mora, identificando los aportantes que no han pagado dentro de los plazos establecidos y la fecha en que se les envió la notificación.
620. La aplicación debe integrar la funcionalidad para generar notificaciones físicas en caso de que los correos electrónicos no lleguen a destino, permitiendo que las comunicaciones sean entregadas de manera física a los aportantes mediante procesos logísticos internos o de las firmas externas.
621. El sistema debe generar alertas automáticas para los aportantes que no hayan realizado el pago dentro del plazo establecido, iniciando el proceso de Constitución en Mora y permitiendo el seguimiento del caso por parte del equipo de cartera de Positiva.
622. La aplicación debe manejar un proceso de seguimiento para los aportantes en Mora que permita registrar las acciones tomadas, como llamadas telefónicas, correos físicos o electrónicos, y cualquier otro tipo de comunicación utilizada para contactar al cliente.
623. El sistema debe permitir la exportación de los reportes generados en formatos estándar (.csv, .xls, .pdf) para su análisis y revisión por parte de las áreas de cartera, gestión de recaudo y firmas externas.
624. El sistema debe generar reportes de las firmas externas responsables del seguimiento de la cartera en mora, detallando las comunicaciones y gestiones realizadas, los resultados obtenidos (contacto exitoso o fallido) y las acciones de seguimiento pendientes.
625. El sistema debe permitir la generación automática de las cifras de recaudo conciliado de manera diaria, asegurando que los datos de cada sucursal se incluyan en los archivos maestros de información que se generan para el fondo de riesgos laborales al finalizar el mes y deben coincidir con la totalidad de los días y valores liquidados y pagados al fondo.
626. La aplicación debe permitir la consulta de los archivos maestros de información generados, con la opción de filtrar por sucursal, fecha de recaudo y estado del archivo (generado, pendiente o validado).
627. El sistema debe generar reportes consolidados de los recaudos, agrupando por sucursal y fecha de pago, y detallando los aportes, cotizaciones y cualquier interés moratorio aplicado.
628. El sistema debe integrar la funcionalidad para la transferencia automática de los archivos maestros a las plataformas prevalidadoras del fondo de riesgos laborales una vez validada la información de los recaudos.
629. La aplicación debe permitir el seguimiento de los aportes pendientes de conciliar, generando alertas para los operadores cuando existan inconsistencias o datos faltantes en los archivos maestros.
630. El sistema debe manejar las conciliaciones de pagos de los aportantes de manera automatizada, comparando los datos recibidos desde los bancos con la información proporcionada por las empresas y generando alertas cuando haya discrepancias.
631. El sistema debe permitir la exportación de los reportes generados en formatos estándar (.xls, .csv, .pdf) para su análisis por parte de las áreas de recaudo y contabilidad.
632. La aplicación debe generar un registro detallado de todas las acciones realizadas en el proceso de conciliación, incluyendo la fecha y hora de cada evento y las correcciones aplicadas.

633. El sistema debe identificar los pagos atrasados o fuera de período, desagregando automáticamente los intereses de mora y generando reportes específicos para su seguimiento y control por parte del equipo de riesgos laborales.
634. La aplicación debe permitir la revisión manual de los recaudos en los casos en que los procesos automáticos no concilien correctamente los pagos, brindando una interfaz para que los usuarios puedan ajustar los datos.
635. El sistema debe generar alertas automáticas para los aportantes que no hayan realizado los pagos dentro del plazo establecido, iniciando el proceso de seguimiento y conciliación manual para los casos de demora.
636. El sistema debe permitir la consulta del estado de cada recaudo en tiempo real, mostrando si ha sido conciliado, rechazado o está pendiente de validación.
637. La aplicación debe integrarse con el sistema de riesgos laborales para enviar la información consolidada de los recaudos y cotizaciones, asegurando que los datos sean actualizados en tiempo real.
638. El sistema debe generar un log detallado de los procesos de validación y conciliación realizados, registrando quién realizó cada acción y cualquier cambio aplicado en los archivos maestros.
639. El sistema debe generar informes periódicos de los recaudos conciliados y no conciliados, permitiendo la revisión por parte del equipo de riesgos laborales para tomar acciones correctivas en caso de discrepancias.
640. La aplicación debe generar reportes específicos sobre los aportantes que presenten retrasos en los pagos, permitiendo su seguimiento y eventual transferencia de la información a la plataforma de riesgos laborales.
641. El sistema debe manejar la integración con plataformas de recaudo de bancos, asegurando que la información de los aportes sea registrada y validada de manera automática, reduciendo el margen de error en los procesos de conciliación.
642. La aplicación debe soportar la generación de archivos de conciliación en formato legible para auditorías externas, incluyendo detalles de los aportantes, fechas de pago, montos y estados de cada transacción.
643. El sistema debe generar reportes consolidados mensuales y trimestrales de los recaudos y cotizaciones, permitiendo que el equipo de riesgos laborales visualice el comportamiento de los aportes y los pagos en los distintos períodos.
644. El sistema debe permitir la marcación automática de siniestros en las bases de datos, asegurando que estos siniestros sean identificados y clasificados correctamente para su posterior recobro en caso de mora.
645. El sistema debe validar automáticamente la fecha del siniestro y cruzarla con la fecha límite de pago de los aportantes para determinar si es aplicable un recobro por mora.
646. La aplicación debe validar que el siniestro tenga una orden de pago para poder permitir la consulta y seguimiento de los siniestros marcados, mostrando detalles como fechas de afiliación, fecha del siniestro, estado de la mora y orden de pago.
647. El sistema debe generar alertas automáticas para los aportantes en mora que no hayan cumplido con la fecha límite de pago y cuyos siniestros estén marcados en las bases de datos, facilitando el proceso de recobro.
648. La aplicación debe integrarse con los sistemas contables para registrar los recobros generados a partir de los siniestros marcados, asegurando que las facturas y pagos asociados estén disponibles para su gestión.

649. El sistema debe contemplar las reglas de negocio que determina el proceso de cartera para la marcación de la constitución en mora, asegurando que los casos de recobro sean generados únicamente cuando se cumplan todas las condiciones, como la ausencia de pagos o irregularidades en los periodos previos al siniestro y las demás que están mencionadas en el DEF- Marcación de siniestros para recobros.
650. El sistema debe permitir la exportación de los casos de recobro generados a partir de siniestros marcados, en formatos estándar como .xls o .csv, para su análisis por parte de las áreas de cartera y recobro.
651. El sistema debe generar informes periódicos sobre el estado de los recobros por mora, mostrando el progreso de las gestiones, los casos cerrados y los casos pendientes de resolución.
652. La aplicación debe permitir la consulta de facturas y órdenes de pago relacionadas con los siniestros marcados, facilitando el acceso a la documentación necesaria para validar los recobros.
653. El sistema debe permitir la validación manual y automática de las fechas de afiliación y retiro de los cotizantes, asegurando que los recobros se basen en la información más reciente.
654. El sistema debe manejar diferentes periodos de recobro, validando hasta 11 periodos anteriores a la fecha del siniestro respecto a los plazos de pagos oportunos vigentes a la fecha del siniestro para garantizar que se cumplan con los plazos establecidos en la normativa vigente o en las políticas establecidas por la compañía.
655. El sistema debe integrarse con los sistemas de consulta externos, permitiendo a los usuarios consultar la información de siniestros marcados, facturas y órdenes de pago desde una sola interfaz.
656. El sistema debe manejar un proceso de aprobación y revisión para recobros, generando un flujo de trabajo con roles específicos para su gestión.
657. El sistema debe manejar un registro de cambios que incluya todas las modificaciones realizadas en los registros de recobros, aportes y siniestros, con la identificación del usuario y el motivo del cambio.
658. El sistema debe manejar diferentes niveles de acceso, asegurando que solo los usuarios autorizados puedan realizar cambios en los registros de recobros y pagos.
659. El sistema debe manejar procesos automáticos de actualización, permitiendo que los datos de los aportantes y siniestros se sincronicen en tiempo real con los sistemas financieros y contables.
660. La aplicación debe incluir una funcionalidad de búsqueda avanzada que permita a los usuarios encontrar rápidamente casos de recobro según diferentes criterios de filtrado, como fechas, aportantes o estados.
661. El sistema debe ofrecer opciones de visualización gráfica para los informes de recobro.
662. El sistema debe incluir reportes detallados de cumplimiento, mostrando si los recobros se han realizado dentro de los plazos establecidos y señalando las acciones pendientes o en riesgo de incumplimiento.
663. El sistema debe permitir la radicación automática de trámites de correcciones de recaudo a través del portal transaccional.
664. El sistema debe permitir la radicación de trámites de devoluciones de aportes a través del portal transaccional de manera ágil y segura.

665. La aplicación debe generar reportes de los trámites radicados, con detalles sobre los aportantes, tipos de correcciones, y devoluciones solicitadas.
666. El sistema debe validar de manera automática los datos ingresados en los trámites de correcciones, asegurando que no existan inconsistencias en los registros antes de su procesamiento.
667. La aplicación debe enviar notificaciones automáticas en caso de errores en la radicación de trámites o si los datos ingresados no cumplen con las validaciones necesarias.
668. El sistema debe generar archivos de correcciones y devoluciones que cumplan con el formato requerido por la UGPP para su reporte periódico.
669. El sistema debe permitir la exportación de reportes de correcciones y devoluciones en formatos estándar como .xls o .pdf para auditoría y análisis posterior.
670. El sistema debe generar un log de auditoría con las acciones realizadas durante la radicación y procesamiento de trámites, incluyendo la identificación de los usuarios que realizaron los cambios.
671. El sistema para el proceso de correcciones y devoluciones de aportes debe generar notificaciones automáticas del estado del proceso al usuario (al correo registrado) y habilitar un módulo de consulta o seguimiento en el portal transaccional.
672. El sistema debe permitir desde le módulo de devoluciones de Recaudo, la marcación de las devoluciones efectuadas, para que al consultar por los módulos de aportantes y cotizantes, se encuentre marcación de procesos de este tipo realizados a cada vigencia o planilla y cotizantes.
673. El sistema debe permitir la descarga en un formato especificando las devoluciones aprobadas para realizar los respectivos movimientos contables en el programa SISE.
674. El sistema debe gestionar los trámites de recobro por devoluciones y correcciones de manera automática, generando casos cuando sea necesario.
675. El sistema debe integrarse con los sistemas contables y financieros para la conciliación de pagos asociados a las correcciones y devoluciones, garantizando que los valores sean consistentes.
676. El sistema debe permitir el control y seguimiento automático de los procesos de recaudo PILA, asegurando que las cuentas de los cotizantes estén actualizadas y reflejen la información correcta.
677. El sistema debe generar reportes detallados de los aportantes y cotizantes, mostrando el estado de los pagos, las afiliaciones y cualquier irregularidad en los aportes realizados.
678. El sistema debe validar automáticamente las afiliaciones y cotizaciones antes de generar los reportes de estado de cuenta.
679. La aplicación debe generar notificaciones automáticas cuando se detecten errores en el proceso de recaudación o cuando los pagos no cumplan con las reglas de negocio establecidas.
680. El sistema debe permitir la conciliación automática de los pagos realizados por los cotizantes, verificando que los aportes se ajusten a lo reportado en los archivos PILA.
681. El sistema debe permitir registrar y relacionar toda la gestión de los casos de recobros que suscribieron acuerdos de pago y generar un repositorio de los acuerdos firmados.
682. El sistema debe gestionar los recobros de mora de manera automática, generando alertas cuando los cotizantes no cumplan con los plazos establecidos para el pago.

683. La aplicación debe permitir la exportación de los reportes de recaudación y cobro en formatos estándar como .xls o .pdf para análisis y auditorías posteriores.
684. El sistema debe generar un log de auditoría con las acciones realizadas en cada proceso de recaudación, mostrando las correcciones aplicadas y los resultados obtenidos.
685. El sistema debe integrarse con otros sistemas contables y financieros para la gestión de cartera, asegurando que los valores estén alineados con los datos de recaudación y cobro.
686. El sistema debe permitir la visualización en tiempo real del estado de los pagos y las cuentas de los cotizantes, mostrando si los pagos han sido conciliados, están pendientes o tienen problemas.
687. El sistema debe permitir la creación automática de reportes de seguimiento, detallando los pagos y las deudas pendientes de los cotizantes.
688. El sistema debe permitir la gestión de alertas cuando los aportantes se encuentren en mora o hayan superado los plazos establecidos para el pago.
689. El sistema debe ofrecer opciones de conciliación manual para casos de discrepancias en los datos de recaudo.
690. La aplicación debe permitir la integración con los sistemas bancarios para registrar automáticamente los pagos de los cotizantes.
691. El sistema debe soportar la generación de estados de cuenta personalizados, donde se validen todas las afiliaciones, novedades y pagos realizados para el número de documento a revisar.
692. El sistema debe permitir la gestión de diferentes tipos de cotizantes y afiliaciones, incluyendo empleados dependientes e independientes, asegurando que todos los tipos estén correctamente representados.
693. El sistema debe generar resúmenes mensuales y trimestrales de los procesos de recaudación y cobro, permitiendo la visualización de tendencias y patrones en el comportamiento de pago de los cotizantes.
694. El sistema debe incluir una interfaz de usuario amigable que permita a los administradores visualizar, editar y actualizar el estado de cuenta de los cotizantes.
695. La aplicación debe ofrecer funcionalidades de auditoría, permitiendo la consulta detallada de los cambios realizados en los registros de los cotizantes.
696. El sistema debe ser capaz de validar las fechas de ingreso y egreso de los cotizantes, asegurando que los pagos se reflejen correctamente según las reglas de negocio.
697. El sistema debe realizar la transferencia diaria automática de la información PILA procesada del día anterior a la base de datos dispuesta por Positiva para su consulta.
698. El sistema debe permitir la consulta en tiempo real de los datos transferidos, asegurando que la información esté disponible para los usuarios de manera oportuna.
699. La aplicación debe generar reportes de la información transferida, detallando los datos de los aportantes, pagos realizados y cualquier inconsistencia detectada en el proceso.
700. El sistema debe validar automáticamente los datos antes de la transferencia, verificando que no existan errores en los registros de los aportantes y cotizantes.
701. La aplicación debe enviar notificaciones automáticas en caso de que se detecten fallos en la transferencia o discrepancias en la información entre los registros del día anterior y la base de datos actualizada.

702. El sistema debe integrarse con el módulo de conciliación de pagos, permitiendo que la información de los recaudos esté sincronizada con los sistemas financieros de Positiva.
703. La aplicación debe permitir la exportación de los reportes de la información PILA en formatos estándar como .xls o .pdf para análisis y auditorías posteriores.
704. El sistema debe generar un log de auditoría detallado con las acciones realizadas durante el proceso de transferencia, incluyendo las correcciones aplicadas y los tiempos de procesamiento.
705. El sistema debe manejar los recobros por mora de manera automática, actualizando la información de pagos pendientes en base a los aportantes en mora y generando alertas para los operadores correspondientes.
706. La aplicación debe soportar la generación de notificaciones personalizadas para los aportantes, recordándoles fechas de pago o alertándolos sobre cualquier irregularidad en sus aportes.
707. Implementar un proceso automático que realice la transferencia de pagos pendientes entre las diferentes entidades.
708. Validar la información de los pagos antes de ser transferidos para asegurar que cumplen con las condiciones establecidas.
709. Desarrollar un sistema que permita la conciliación automática de pagos según los registros de cada entidad participante.
710. Crear un sistema de alertas para pagos que no cumplen con las condiciones establecidas en el contrato.
711. Implementar un módulo que gestione los pagos anticipados, permitiendo su correcta catalogación y posterior seguimiento.
712. Desarrollar un sistema de notificación para informar a los usuarios sobre la finalización de los procesos de transferencia.
713. Establecer un control de calidad en el sistema que valide los datos antes de la conciliación final de los pagos.
714. Integrar una función que permita revisar el estado de las afiliaciones y cobertura en los pagos transferidos.
715. Automatizar el proceso de conciliación para eliminar la intervención manual en la medida de lo posible.
716. Crear reportes detallados sobre las transferencias realizadas y los pagos conciliados, disponibles en diferentes formatos.
717. Incorporar un sistema de categorización de pagos por tipo de afiliado (dependiente o independiente) antes de la conciliación.
718. Implementar un seguimiento para la conciliación de pagos relacionados con el periodo de servicios prestados.
719. Crear un sistema de consulta que permita verificar el histórico de los pagos transferidos y conciliados.
720. Desarrollar una función que permita ajustar los reportes y las conciliaciones en función de las modificaciones contractuales.
721. Agregar una opción para el análisis automatizado de inconsistencias en las conciliaciones de pagos.
722. Crear un sistema que permita la gestión de excepciones, identificando pagos que requieren revisión manual antes de ser procesados.

723. Incorporar una herramienta para la generación de reportes mensuales de conciliación y pagos no transferidos.
724. Establecer un proceso para la notificación y gestión de pagos duplicados o erróneos.
725. Automatizar la creación de archivos de conciliación para garantizar que todos los pagos están correctamente reflejados.
726. Integrar un mecanismo que permita consultar los pagos realizados en periodos anteriores y su estado actual.
727. Desarrollar un sistema que almacene los datos de las transferencias y facilite su acceso para auditorías futuras.
728. Crear un proceso para verificar que los pagos transferidos coinciden con las condiciones especificadas en los contratos.
729. Incorporar una función para generar reportes específicos de pagos no conciliados y su causa.
730. Implementar una herramienta de gestión de pagos pendientes con un sistema de priorización basado en condiciones contractuales.
731. Desarrollar una funcionalidad que permita a los usuarios consultar el estado de los pagos anticipados y los pendientes de regularización.
732. Crear un sistema que permita a los administradores ajustar las condiciones de los pagos en función de modificaciones contractuales o normativas.
733. Incluir un módulo de generación de notificaciones automáticas para los usuarios cuando se detecten problemas en las transferencias.
734. Establecer un sistema de conciliación especial para pagos realizados bajo condiciones excepcionales o fuera de plazo.
735. Implementar un mecanismo que permita a los usuarios acceder a un registro detallado de las operaciones de conciliación realizadas.
736. Integrar una herramienta para el seguimiento del cumplimiento de plazos y condiciones en las transferencias.
737. Capacitar y actualizar a los usuarios de Positiva en la adecuada utilización de las herramientas tecnológicas, aplicativos y reportes dispuestos por el CONTRATISTA para soportar el proceso de Recaudo y Cartera.
738. Implementar y gestionar un plan de continuidad operativa del proceso de Recaudo y Cartera, este debe ser socializado y enviado anualmente como un entregable del contrato.
739. Asesorar a las diferentes dependencias de la Compañía en la manera en que debe integrarse la información de Recaudo y Cartera con otros aplicativos de POSITIVA.
740. El CONTRATISTA en coordinación con los supervisores y en virtud de los cambios de procesos y procedimientos con base en las políticas definidas por la Compañía, procederá a realizar los ajustes operativos pertinentes necesarios para cumplir con los requerimientos, validando si para esto se requiere realizar ajustes en el aplicativo dispuesto para el proceso, estos se analizarán y planearán en la bolsa de horas de desarrollos que se contraten.
741. Se anexa el documento ANEXO 4 - REQUERIMIENTOS FUNCIONALES PROCESO RECAUDO Y CARTERA V1.1 donde se puede ver a mayor detalle cada uno de los requerimientos.

D. OBLIGACIONES QUE SE ASUMEN FRENTE A LA GERENCIA LOGÍSTICA:

742. Recibir, verificar, radicar, digitalizar y publicar para la respectiva gestión teniendo en cuenta las reglas establecidas para la asignación de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, Derechos de Petición, Solicitudes, Documentos Jurídicos y TUTELAS, y demás trámites direccionados a través del Gestor Documental dispuesto por Positiva a las áreas dueñas de cada proceso.
743. POSITIVA entregará al proveedor la última versión de las TRD y el cuadro de clasificación documental para el estudio y entendimiento por parte de los Operadores.
744. Será responsabilidad de POSITIVA entregar al CONTRATISTA los manuales actualizados del aplicativo dispuesto por la entidad para soportar el proceso de radicación de documentos en la entidad y realizar una primera capacitación al personal dispuesto por el CONTRATISTA para esta actividad.
745. El operador debe realizar la captura de los diferentes campos de indexación que solicita la herramienta de gestión documental que disponga Positiva, como, por ejemplo:
    - Medio de recepción. (Personal, email, mensajería, otros)
    - Nombre del remitente.
    - Identificación del remitente.
    - Correo electrónico.
    - Dirección de correo.
    - Asunto.
    - Tipo documental.
    - Anexos.
    - Destinatario.
    - Municipio.
    - Departamento.
    - País.
    - Observación.
    - Manejo de Expediente Físico
746. Alistar, organizar y enviar al punto de custodia final, los documentos radicados y digitalizados organizados en las condiciones previstas en las disposiciones legales sobre la materia, correspondientes a todos los productos comercializados por la compañía que han sido recibidos en los puntos de atención y casa matriz. Allegando mensualmente certificación en la que se indique o se relacionen las entregas realizadas al archivo general de la compañía.
747. El CONTRATISTA debe suministrar todos los insumos requeridos para el manejo del expediente físico relacionado a carpetas, ganchos.
748. El CONTRATISTA deberá hacer uso del Courier dispuesto por POSITIVA para el envío y manejo del expediente físico.
749. Las comunicaciones de salida, una vez radicadas en el Gestor Documental, tendrán la opción de asociarse al registro de envío por cualquiera que sea su medio (mensajería, correo electrónico, personal, courier).
750. Garantizar la calidad en la digitalización de las imágenes.

E. OBLIGACIONES QUE SE ASUMEN FRENTE A LA GERENCIA DE EXPERIENCIA AL CLIENTE:

751. Brindar experiencias excepcionales a los usuarios frente a sus solicitudes, trámites, quejas y otras necesidades relacionadas con los productos y servicios que ofrece Positiva, orientando y acompañando la atención física y virtual, asesorándolos y capacitándolos en el Punto al que acceda el usuario, así como en la atención a través de medios virtuales dispuestos, hasta lograr dar solución a la necesidad en el primer contacto. Para estos fines, se requerirá ofrecer toda la pedagogía necesaria para que pueda resolverse y autogestionarse el trámite o servicio en el mismo Punto, o en las instalaciones que Positiva disponga. Este nuevo modelo será implementado gradualmente en todos los Puntos de Atención a nivel nacional, conforme a las indicaciones de Positiva y se realizarán los ajustes a que haya lugar. El modelo para implementar debe contemplar tanto los criterios de los Puntos físicos, como los que se utilizarán para usuarios que soliciten ayuda a través de la web.
752. EL CONTRATISTA realizará al modelo de atención todos los ajustes e inclusiones de servicios que Positiva le solicite para dar solución integral a los usuarios.
753. El CONTRATISTA deberá capacitar y actualizar al recurso humano dispuesto en los puntos de atención y casa matriz en la adecuada utilización de las herramientas tecnológicas, aplicativos y reportes dispuestos por POSITIVA, para el proceso de radicación de documentos.
754. El CONTRATISTA deberá realizar lo que defina la Gerencia de Experiencia al Cliente, para la orientación, asesoría y acompañamiento en el front, que brinden una experiencia positiva y excepcional a los usuarios.
755. Contar con un plan de capacitación periódico al recurso humano dispuesto en los puntos de atención y casa matriz para la ejecución del contrato, en cuyo desarrollo se deben evidenciar las competencias mínimas exigidas de acuerdo con el plan de desarrollo que se defina con Positiva
756. Recibir, digitalizar y radicar todos los documentos y anexos de todos los procesos de la compañía que lleguen a las ventanillas de atención de Positiva y realizar su distribución según las indicaciones definidas al inicio del contrato.
757. Implementar y gestionar un plan de continuidad operativa del proceso de operativo de radicación de documentos en los diferentes puntos de atención, apoyándose en la herramienta dispuesta por Positiva para la gestión de archivo, este debe ser socializado y enviado anualmente como un entregable del contrato.
758. Garantizar el uso del uniforme definido por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, por los trabajadores.
759. Controlar que todo el personal dispuesto para el servicio de Positiva porte el carnet de identificación en un sitio visible, el cual deberá contener el logo de Positiva

NOTA: Responsabilidad y Penalidades: El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones dará lugar a la aplicación de las penalidades establecidas en el contrato.

ENTREGABLES DEL CONTRATISTA

1. Generar el archivo de preliquidación y Liquidación de aportes con las variables y en el formato requerido en un tiempo prudencial, conforme a lo que se acuerde entre las partes.

2. Generar y enviar correo electrónico automático al contacto de la empresa y del trabajador independiente una vez finalizado su proceso de afiliación, con los siguientes objetivos: darle la bienvenida a la compañía, orientarlo en los servicios que tiene, enviarle un certificado de su estado de afiliación activa (en PDF), enviarle material de información de Promoción y Prevención, así como de otras áreas o en su defecto reportarle que no fue admitido el trámite informándole el porqué del estado de suspensión de la solicitud de la afiliación.
3. Registrar, cargar y transferir en los tiempos establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicios a las bases de datos de la compañía, las novedades temporales y permanentes presentadas por empleadores y trabajadores posteriores a la afiliación, y reportadas por medio de los puntos de atención, página WEB o PILA.
4. Generar Reportes estadísticos del ramo ARL con los parámetros que defina POSITIVA COMPAÑÍA SEGUROS S.A para los entes de control y necesidades propias de la compañía y deberán estar en modo de consulta en el aplicativo SCG.
5. Generar listado de trabajadores afiliados y activos que incluyan la clase de riesgo de cada trabajador, el centro de trabajo, sede a la que pertenece y cargo u ocupación del trabajador.
6. Generar reportes de empresas, trabajadores y primas emitidas con su liquidación de aportes que periódicamente han sido inactivados bajo las políticas de la compañía.
7. Entregar de forma mensual la totalidad de archivos PILA y Log Bancarios que fueron publicados por los operadores PILA (información y financieros) como soportes a la facturación mensual.
8. Generar reportes de FURAT - FUREL radicados a nivel nacional, zonal y sucursal.
9. Entregar los manuales de usuario una vez se realicen ajustes o mantenimiento a las funcionalidades existentes o nuevas.
10. Entregar al supervisor(es) del contrato, los manuales funcionales y técnicos de los servicios definidos dentro del alcance del contrato.
11. Suministrar a las áreas usuarias los reportes requeridos y originados en el desarrollo de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, respecto de los procesos que atiende en virtud del contrato.
12. Debe disponer del módulo para el diseño de los reportes de acuerdo con la necesidad de los usuarios teniendo en cuenta la parametrización inicial de la aplicación y los campos mínimos del filtro.

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 Administración o a terceros.

CLÁUSULA CUARTA.- OBLIGACIONES DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

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

OBLIGACIONES GENERALES

1. Pagar en la forma establecida las facturas presentadas por el contratista con visto bueno del supervisor del contrato.
2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera el contratista de acuerdo a la existencia y disponibilidad de la misma, con sujeción a la confidencialidad que establezca POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
3. Resolver las peticiones que sean presentadas por el contratista en los términos consagrados en la ley.
4. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.
5. Suministrar en forma oportuna la información solicitada por EL CONTRATISTA de conformidad con los términos de este proceso
6. Resolver las peticiones que le sean presentadas por EL CONTRATISTA en los términos consagrados en la Ley.
7. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.
8. Solicitar por escrito cualquier cambio o adición que se desee efectuar en los servicios.
9. Guardar la confidencialidad de la información del know how de EL CONTRATISTA y de aquella información de éste que esté marcada expresamente como información reservada y confidencial.
10. Entregar y actualizar la información oportuna para la cabal ejecución del objeto del contrato.
11. Gestionar a través de los supervisores del contrato, la aprobación de los documentos, piezas de publicidad y cualquiera otra publicación que requiera cumplir con el Manual de Marca de Positiva, por parte de la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones, en forma previa a su uso o divulgación por parte del CONTRATISTA

CLÁUSULA QUINTA.- VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El valor del Contrato es hasta la suma de **CIENTO VEINTE MIL CIENTO VEINTICUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS MONEDA CORRIENTE ($120.124.866.978), incluido IVA,** valor establecido dentro de la oferta económica presentado por el proveedor seleccionado, incluyendo todos los impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o distrital legales, costos directos e indirectos, con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato, de conformidad con la normatividad vigente y que se encuentran establecidos en la oferta presentada por el CONTRATISTA.

Nº	DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA
I. SOLUCION TECNOLOGICA SAAS, CON SOPORTE Y MANTENIMIENTO		
1	Gestión, soporte, mantenimiento e infraestructura de la herramienta presentada (incluye la Bolsa de Horas para personalizaciones anual correspondiente a 5000 horas)	$71.124.113.635
Subtotal		**$71.124.113.635**
II. PROCESO DE AFILIACIONES Y NOVEDADES		
3	Proceso para los trámites de Afiliaciones Empresa, Trabajadores Dependientes, Trabajadores Independientes	$6.816.400.114
4	Aplicación de Novedades (incluidas actualizaciones)	$3.579.494.807
5	Generación archivo de facturación y prefacturación incluyendo procesamiento de recobro y sistema de control de procesos para recaudo	$843.065.416
6	Generación de certificados	$835.653.031
Subtotal		**$12.074.613.368**
III. PROCESO DE RECAUDO Y CARTERA		

7	Registro de Recaudo y normalización pagos	$7.427.448.644
8	Proceso en el Trámite de corrección	$3.032.297.783
9	Proceso del Trámite de devoluciones	$1.401.546.417
Subtotal		**$11.861.292.844**
IV. OPERADORES		
10	Mesa de ayuda y soporte	$3.301.930.791
11	Operadores de Atención	$13.238.630.062
12	Equipo Administrativo y gerencial solicitado	$6.203.244.489
Subtotal		**$22.743.805.342**
V. DIGITALIZACIÓN Y OTROS		
13	Digitalizacion de Trámites a nivel nacional	$1.371.914.310
14	Proceso de Trámites de Anexos Especiales	$711.671.861
15	Servicio de reclasificación de empresas	$237.455.618
Subtotal		**$2.321.041.789**
VALOR TOTAL		**$120.124.866.978**
NOTA 1: Se debe tener en cuenta que deben cumplirse todos los requerimientos establecidos en los Estudios Previos. En este documento se relacionan las actividades macro mencionadas.		

El presupuesto para el pago de los servicios objeto de esta contratación comprende los valores para la implementación y operación de una solución que soporte los servicios Front, back office, gestión de trámites y transferencia de información a las bases de datos de POSITIVA, acordes al modelo de operación solicitado por la Compañía.

Deberá facturarse por los servicios prestados durante el mes y presentar la factura dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente al período en que finaliza el servicio, acompañada de los soportes de servicios que se ejecutaron, junto con certificación de pago de aportes al sistema de seguridad social integral y parafiscales firmada por el representante legal o revisor fiscal según corresponda y recibo a satisfacción de los supervisores del contrato.

En la factura deberán discriminarse los conceptos consignados en la propuesta y que correspondan al Anexo 2. Propuesta Económica presentada.

El pago se efectuará dentro de los treinta (30) días siguientes con base en la expedición y suscripción del certificado de recibo a satisfacción junto con los documentos citados en el parágrafo anterior; si la factura o cuenta de cobro no es presentada con los documentos solicitados, el plazo de treinta (30) días no comenzará a contarse hasta tanto no se aporten, dicha demora no generará al CONTRATISTA el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna por parte de Positiva.

El proveedor que resulte seleccionado, para prestar los servicios de implementación y operación que soporte los servicios de Front, back office, gestión de trámites y transferencia de información a las bases de datos de POSITIVA, acordes al modelo de operación solicitado por la Compañía, tendrá dos (2) meses calendario contados a partir de la fecha de la firma del acta de inicio del contrato para adelantar todas las gestiones que se requieran para la puesta en marcha de los servicios contratados y durante este período no se generará ningún tipo de pago a su favor. Este período de 2 meses podrá prorrogarse automáticamente por el mismo período o por el tiempo que así se requiera por mutuo acuerdo entre las partes.

PARÁGRAFO PRIMERO. -Gestión del pago. Para tramitar el pago, EL CONTRATISTA deberá aportar al área correspondiente los siguientes documentos: a) Factura en original; b) certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal o apoderado general de encontrarse al día en los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales y c) El certificado de recibido a satisfacción expedido por los supervisores del contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los precios se actualizarán anualmente de acuerdo con el valor del IPC de la vigencia 2025 certificado por el DANE, a partir del 1 de enero de 2026 según corresponda y así sucesivamente hasta la vigencia en que expire el plazo contractual.

PARÁGRAFO TERCERO. - Facturación Electrónica: Si de conformidad con las normas legales vigentes **EL CONTRATISTA** debe cumplir con el proceso de facturación electrónica o decide adoptar dicho mecanismo, aunque éste no le sea legalmente obligatorio, deberá atender el procedimiento adoptado para tal efecto por POSITIVA. En el evento en que no proceda el proceso de facturación electrónica de acuerdo con lo antes mencionado, **EL CONTRATISTA** deberá aplicar el proceso de radicación en físico de las facturas adoptado por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** para tal efecto.

CLÁUSULA SEXTA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El presente contrato se encuentra respaldado con cargo al siguiente certificado de disponibilidad presupuestal, expedido por el área de presupuesto de POSITIVA:

VIGENCIA ACTUAL			**VIGENCIA FUTURA**	
Año	2025		Año	2026

Número Código de Orden	C45502025
Fecha de expedición	14/05/2025
Valor 2025	$18.791.492.070

Número Código de Orden	C45032026
Fecha de expedición	31/03/2025
Valor 2026	$49.917.918.674

VIGENCIA FUTURA	
Año	2027
Número Código de Orden	C45032027
Fecha de expedición	31/03/2025
Valor 2027	$51.415.456.234

CLÁUSULA SÉPTIMA.- DURACIÓN

El término de duración del presente Contrato será hasta el **31 de diciembre de 2027**, previo perfeccionamiento, legalización y firma del acta de inicio.

CLÁUSULA OCTAVA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. 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 rinde en tiempo oportuno los informes que le sean solicitados, con los anexos a que hace referencia el presente Contrato; c) Si **EL CONTRATISTA** incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este Contrato o las que de él se deriven; d) Si algún trabajador de **EL CONTRATISTA** transgrede una o algunas de las normas legales que rigen la profesión que desarrollan e) La inclusión de **EL CONTRATISTA**, sus socios o accionistas, subcontratistas, empleados, administradores y/o representantes legales, revisores fiscales y/o contadores en la lista OFAC (Office of Foreign

Assets Control), lista ONU, o en cualquier lista de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional será considerada como una causal de terminación anticipada del Contrato que no dará lugar a indemnización alguna a favor de **EL CONTRATISTA**. De igual forma, se considerará como una causal de terminación anticipada del Contrato que no dará lugar a indemnización alguna a favor de **EL CONTRATISTA**, el inicio de investigaciones y/o la emisión de sentencias judiciales relativas Tráfico de migrantes; Trata de personas; Extorsión; Enriquecimiento ilícito; Financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas; Tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas; Delitos contra el sistema financiero; Secuestro extorsivo; Rebelión; Tráfico de armas; Tráfico de menores de edad; Delitos contra la administración pública; y Actividades vinculadas con el producto de delitos ejecutados bajo concierto para delinquir; f) Por el vencimiento de las habilitaciones, licencia en SST de la persona jurídica, y/o permisos de Ley sin que se haya procedido a realizar el trámite de renovación de las mismas, o una vez realizado el respectivo trámite de renovación se haya obtenido una decisión negativa por la autoridad competente, POSITIVA ante la imposibilidad de continuar con la ejecución contractual, por lo antes mencionado o por otra razón o causa atribuible al proveedor debidamente probada por el supervisor del contrato, podrá de manera unilateral dar por finalizado el contrato sin que esto de lugar a indemnización alguna; g) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

PARÁGRAFO.- En caso de que el Contrato finalice antes de cumplirse el plazo del mismo, se realizará la respectiva terminación anticipada y su posterior liquidación, con base en las actividades desarrolladas hasta ese momento.

CLÁUSULA NOVENA.- GARANTÍAS

EL CONTRATISTA se obliga a tomar en favor de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.,** la póliza de cumplimiento ante Entidades Públicas con Régimen Privado de Contratación con una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos:

Garantía de cobertura del riesgo	PRE-CONTRACTUAL	CONTRACTUAL	POST-CONTRACTUAL	Porcentaje (%)	Plazo
Cumplimiento	NO	SI	NO	20%	Por el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más
Pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.	NO	SI	NO	10%	Por el plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más
Calidad del servicio	NO	SI	NO	20%	Por el plazo de ejecución del

					contrato y seis (6) meses más

PARÁGRAFO PRIMERO: La garantía estipulada en esta cláusula requerirá la aprobación por parte de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** El hecho de la constitución de estas garantías no exonera a **EL CONTRATISTA**, de sus responsabilidades legales con todos los riesgos asegurados.

PARÁGRAFO SEGUNDO: 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 anexar 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. En caso de no pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, la póliza en mención no expirará por falta de pago de la prima ni por revocación unilateral por parte de la Compañía de Seguros. **EL CONTRATISTA** entregará la póliza debidamente constituida y firmada por la Compañía de Seguros y el tomador de la misma.

CLÁUSULA DÉCIMA.- INDEMNIDAD

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

CLÁUSULA DÉCIMA 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** esta podrá repetir lo pagado contra **EL CONTRATISTA**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- LUGAR DE EJECUCIÓN

La ejecución de los servicios contratados deberá tener alcance y cobertura a nivel nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- COMPETENCIAS MÍNIMAS DEL CONTRATISTA

El personal de **EL CONTRATISTA** que atienda los requerimientos objeto de este Contrato deberá contar con competencias que estén orientadas al servicio, dentro de las que se precisan:

COMPETENCIA	DESCRIPTORES DE COMPORTAMIENTO

Orientación a Resultados Realizar las actividades y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	• Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las actividades que le son asignadas. • Participa activamente en las actividades relacionadas con el autocuidado y la salud ocupacional. • Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. • Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
Transparencia Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	• Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. • Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. • Demuestra imparcialidad en sus decisiones. • Ejecuta sus actividades con base en las normas y criterios aplicables.
Compromiso con la Compañía Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales	• Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. • Apoya a la organización en situaciones difíciles. • Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS- ANS

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y **EL CONTRATISTA** acuerdan que en la fecha de firma del contrato, suscribirán el documento contentivo de los Acuerdos de Niveles de Servicios – ANS como una herramienta de gestión de ejecución del contrato que debe contener la descripción clara, detallada y organizada de las condiciones y niveles básicos de calidad y oportunidad medidos en términos porcentuales.

PARÁGRAFO: El documento contentivo de los ANS forma parte integral del presente contrato, estará vigente durante el plazo de ejecución del mismo y se podrá modificar de mutuo acuerdo entre las partes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- MULTAS

En este contrato se pactan multas en el evento en el que **EL CONTRATISTA** presente incumplimiento parcial, mora o retardo en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones del contrato celebrado, previo adelantamiento del procedimiento de incumplimiento en garantía del debido proceso. Así mismo, **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A**, hará efectiva la garantía a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación, y acudirá al juez del contrato en los eventos que se requiera.

En tales eventos el supervisor del contrato o interventor deberá informar del retardo o mora por parte de **EL CONTRATISTA** en el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente contrato y pagará a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** una suma

equivalente al uno por mil (1X1000) del valor total del contrato, por cada día calendario que transcurra desde la fecha prevista para el cumplimiento de dichas obligaciones y hasta

cuando éstas efectivamente se cumplan, sin que el total de las mismas exceda el 20% del valor total del contrato. En los contratos de cuantía indeterminada se impondrá a título de multa una suma equivalente al uno por mil (1X1000) del valor de la facturación radicada en el mes anterior a la fecha, por cada día calendario que transcurra desde la fecha prevista para el cumplimiento de esas obligaciones y hasta cuando éstas efectivamente se cumplan. En los contratos de cuantía indeterminada, se tendrá como valor límite para tal efecto, la suma establecida inicialmente para efectos de la constitución de la garantía.

PARÁGRAFO: El pago de las multas no exonerará a **EL CONTRATISTA** del cumplimiento de sus obligaciones emanadas del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA

En este contrato se pacta la Cláusula Penal Pecuniaria en el evento en que **EL CONTRATISTA** no diere cumplimiento a las obligaciones del contrato, que genere perjuicios para la Compañía, previo adelantamiento del procedimiento de incumplimiento en garantía del debido proceso de **EL CONTRATISTA**. Así mismo, **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A**., hará efectiva la garantía a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación y, acudirá al juez del contrato, en los eventos que se requiera.

PARÁGRAFO PRIMERO: La tasación de la cláusula penal atenderá criterios de oportunidad, razonabilidad, proporcionalidad y gravedad del incumplimiento y será hasta la suma equivalente al veinte (20%) del valor total del presente contrato. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como una estimación anticipada de perjuicios que el CONTRATISTA cause a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. El valor pagado como cláusula penal no es óbice para demandar ante del juez del contrato, la indemnización integral de perjuicios causados si éstos superan el valor de la cláusula penal.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El pago de la cláusula penal no exonerará a **EL CONTRATISTA**, del cumplimiento de sus obligaciones emanadas del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. - PROCEDIMIENTO SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., podrá declarar el incumplimiento cuantificando los perjuicios del mismo, imponer las multas y sanciones pactadas en el contrato, hacer efectiva la cláusula penal y hacer efectiva la garantía de acuerdo con el siguiente procedimiento: **a)** Evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo de **EL CONTRATISTA**, **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, lo citará a audiencia para debatir lo ocurrido. En la citación, hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan, acompañando el informe de interventoría o de supervisión en el que se sustente la actuación y enunciará las normas (civiles y/o comerciales) o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para **EL CONTRATISTA** en desarrollo de la actuación contractual. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia, la que podrá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las

obligaciones contractuales. En el evento en que la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros, el garante será citado de la misma manera. **b)** En desarrollo de la audiencia, el Gerente de Abastecimiento Estratégico presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual con fundamento en el informe presentado por el supervisor y/ o interventor del contrato, enunciará las posibles normas (civiles y/o comerciales) o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación contractual. Acto seguido, se concederá el uso de la palabra al representante legal de **EL CONTRATISTA** o a quien lo represente, y al garante, para que presenten sus descargos, en desarrollo de lo cual podrá rendir las explicaciones del caso, aportar pruebas y controvertir las presentadas por la Compañía **c)** Una vez evacuada la práctica de las pruebas o recibidos los medios aportados por los interesados, se cerrará la audiencia para que la Compañía mediante decisión contractual motivada que constará por escrito, proceda a resolver sobre la exigibilidad o no de la sanción o declaratoria o no del incumplimiento. En el evento en que se resuelva que no hubo incumplimiento se procederá a archivar la actuación contractual. En el evento en que se decida que hubo incumplimiento contractual, en el mismo documento, se hará la tasación de la suma a pagar a favor de la Compañía y a cargo de **EL CONTRATISTA** y/o garante, como consecuencia del incumplimiento de acuerdo con las estipulaciones contractuales. **d)** La decisión, se informará mediante comunicación escrita la cual será remitida al domicilio de **EL CONTRATISTA** y del garante. **e) EL CONTRATISTA** y el garante podrán presentar un escrito de reconsideración ante la Compañía, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de adopción de la decisión que declara el incumplimiento contractual. En el evento en que una vez declarado el incumplimiento contractual **EL CONTRATISTA** ni el garante, presenten mediante escrito la reconsideración o lo hagan de forma extemporánea, se entenderá que esa decisión se ratifica y se procederá para su posterior cobro. En el evento en que se presente en tiempo y por escrito la reconsideración la Compañía procederá a resolverlo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. El plazo anteriormente descrito podrá ser prorrogado por un término igual al inicialmente pactado. **f)** En cualquier momento del desarrollo de la audiencia contractual, el Gerente de Abastecimiento Estratégico podrá suspender la audiencia cuando de oficio o a petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación contractual. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. La Compañía podrá dar por terminado el procedimiento en cualquier momento, si por algún medio tiene conocimiento de la cesación de situación de incumplimiento.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Para la contratación de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- 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 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 adquirirá por la celebración del presente Contrato relación laboral alguna con las otras partes. En la ejecución del presente Contrato las partes actuarán con autonomía, en consecuencia, el personal vinculado por las partes a las actividades de este Contrato, corresponde a la exclusiva autonomía, responsabilidad y competencia de cada una de ellas tal y como las normas legales y la ética profesional prescriben para esta clase de actuaciones de quienes intervienen en él y quienes tendrán una relación de carácter exclusivamente de colaboración en el desarrollo de las acciones, y por lo tanto, no genera, ningún tipo de vinculación laboral o contractual con la otra parte.

CLÁUSULA VIGÉSIMA. - SUPERVISIÓN

El control de ejecución de este Contrato será ejercido por quienes ejerzan los cargos que a continuación se relacionan en POSITIVA, quienes haga sus veces, quienes deberán verificar la correcta ejecución y cumplimiento de las obligaciones adquiridas por **EL CONTRATISTA** en el presente Contrato:

1. Gerente de Afiliaciones y Novedades.
2. Gerente de Recaudo y Cartera.
3. Gerente de Logística
4. Gerente Experiencia al Cliente
5. Jefe Oficina de Tecnologías de Información

PARÁGRAFO PRIMERO: La supervisión podrá ser sujeta de cambio por parte del ordenador del gasto a través de correo electrónico o notificación escrita con copia a la Gerencia de Abastecimiento Estratégico de **POSITIVA**

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- LIQUIDACIÓN

La liquidación del presente contrato se realizará por mutuo acuerdo dentro de los **cuatro (4)** meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del contrato. La liquidación del contrato de manera unilateral, procederá en aquellos casos en que **EL CONTRATISTA** no se presente a la liquidación por mutuo acuerdo, pese a los requerimientos realizados por escrito por parte de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, o cuando las partes no lleguen a un acuerdo sobre su contenido. **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** tendrá la facultad de liquidar de forma unilateral el contrato

dentro de los **dos (2)** meses siguientes al vencimiento del plazo inicialmente previsto para la liquidación de mutuo acuerdo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. - 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN GENERAL

Las Partes declaran que cuentan con una Política de Seguridad de la Información, documentada, aprobada por los órganos de dirección de las Partes, publicada y comunicada a los interesados internos y externos a las mismas. De igual forma, declaran que cuentan con y mantendrán vigentes, políticas y buenas prácticas relativas a la seguridad de la información y la seguridad informática , en especial lo relacionado con (i) controles de seguridad física y lógica de acceso a la información; (ii) controles sobre las operaciones y comunicaciones (iii) controles sobre la concientización del recurso humano en temas de Seguridad de la Información y Seguridad Informática; (iv) gestión de activos de información;(v) gestión de las operaciones; (vi) gestión de las comunicaciones; (vii) adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información; y (viii) gestión de incidentes de seguridad de la información.

EL CONTRATISTA se obliga a enviar a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** como mínimo una vez al año o en caso el que el contrato sea menor a un año, durante el tiempo que dure la ejecución del mismo, una certificación firmada por el representante legal de **EL CONTRATISTA** con el propósito de demostrar que se realizan auditorías y controles para el aseguramiento de la calidad de los productos y servicios contratados por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, donde certifique que:

- Cuenta con políticas de contingencia y backup para los servicios contratados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., asegurando un nivel adecuado de continuidad de negocio.
- Realiza copias de respaldo de la información histórica del negocio que permita a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. el acceso de manera segura y controlada a la información almacenada con mecanismos de seguridad lógica que garanticen la integridad y confidencialidad de la información, con el propósito de asegurar que la información estará constantemente disponible.
- Cumple con los requerimientos de seguridad mencionados en el presente contrato.
- Cuenta con una política de seguridad de la información, un plan anual de pruebas de vulnerabilidad sobre la infraestructura tecnológica involucrada en la ejecución del contrato con POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y un plan anual de auditorías internas y/o externas sobre la seguridad de la información.
- Hace firmar acuerdos de confidencialidad a su personal involucrado en la ejecución del presente contrato con POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

- Ejecuta un plan anual de capacitación en seguridad de la información y seguridad informática, dirigido al personal involucrado en la ejecución del presente contrato.
- Garantiza la integridad de la información por medio de herramientas, procesos y procedimientos pertinentes para asegurar que la información permanezca inalterable en los repositorios de datos.
- Implementa mecanismos que aseguren la disponibilidad e integridad en el procesamiento de la información, así como su confidencialidad y privacidad. Estos mecanismos deben estar avalados y certificados por su oficina de control interno o por un ente externo debidamente autorizado.

PARÁGRAFO PRIMERO.- EL CONTRATISTA acepta que la información entregada por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** en desarrollo del presente contrato, así como la información que se genere como consecuencia de la prestación del servicio contratado, es de propiedad exclusiva de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, y adoptará las medidas de protección necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento durante la vigencia del presente contra evidencias que permitan verificar el cumplimiento de lo mencionado en la presente cláusula, tales como el informe de resultados de las auditorías realizadas a la seguridad de la información y seguridad informática, los planes de acción para mitigar las vulnerabilidades encontradas en la infraestructura tecnológica y los acuerdos de confidencialidad firmados con las personas que participan en la ejecución del presente contrato, entre otros. Se excluye la obligación de suministrar información reservada, Know How de EL CONTRATISTA o información protegida por derechos de propiedad intelectual.

EL CONTRATISTA se obliga a mantener la información confidencial bajo estricta confidencialidad y reserva y a no revelar, divulgar, exhibir, mostrar, utilizar, comunicar y/o usar la información confidencial para beneficio propio o el de terceros.

EL CONTRATISTA se compromete a que la información en especial la confidencial suministrada por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** sólo podrá ser utilizada para la ejecución de las actividades propias e inherentes a la ejecución del presente contrato, así como a mantener la más estricta confidencialidad de dicha información, advirtiendo de este deber de confidencialidad y reserva a sus empleados, asociados y a cualquier persona que, por su relación con **EL CONTRATISTA**, deba tener acceso a la información para el correcto cumplimiento de sus obligaciones frente a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

EL CONTRATISTA no podrá hacer uso de la información o de parte de la información, de forma no autorizada, para beneficio propio o de terceros y garantizará que la información no se divulgada de forma no autorizada.

EL CONTRATISTA se compromete a cumplir las siguientes obligaciones:

- **Tomar todas las precauciones y medidas necesarias para asegurar la reserva de la información confidencial.**

- No divulgar, difundir, publicar, usar y negociar por ningún medio, sin consentimiento escrito de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. la información confidencial que conozca, desarrolle o resulte de los trabajos encomendados y que puedan constituir materia de patente, secreto comercial (know-how), modelo de utilidad, diseño industrial o derechos de autor de propiedad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Abstenerse de divulgar o revelar, a terceros o persona o entidad, la información confidencial sin el consentimiento previo y por escrito del funcionario competente que a nivel de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., esté autorizado para dar dicha autorización.
- No divulgar por ningún medio físico, electrónico y/o verbal, a ninguna persona que no sea miembro de dicho equipo de trabajo del presente contrato, incluso si se trata de personal de EL CONTRATISTA y/o a ninguna persona de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. sin previa autorización del responsable de la información o del funcionario autorizado.
- No adquirir o sacar provecho en beneficio propio o de terceros las invenciones, informaciones e innovaciones tecnológicas efectuadas o con la intervención o que conozca EL CONTRATISTA durante la vigencia del presente contrato o posterior a ella, de propiedad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- En el momento en que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. así lo indique a EL CONTRATISTA, toda la información que tenga en su poder relacionada con el presente contrato, deberá ser remitida a quien POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. indique, incluyendo copias. Igualmente, deberá borrar de manera segura toda la información que pueda permanecer en medio magnético en equipos propios de EL CONTRATISTA.

PARÁGRAFO TERCERO.- SOLICITUD DE AUTORIDADES COMPETENTES. En el evento en que **EL CONTRATISTA** sea requerido por mandato de una ley, decreto, sentencia u orden de autoridad competente, para revelar parte o la totalidad de la información confidencial, EL CONTRATISTA deberá notificar inmediatamente a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** del requerimiento y de las circunstancias que dieron origen al mismo. **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** se encontrará facultada para solicitar a **EL CONTRATISTA** acceso a la respuesta y a la información que será entregada por este, de forma previa a su entrega y podrá solicitar la reserva de información que no se encuentre dentro del alcance del requerimiento. **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** podrá, además, realizar todas aquellas acciones legales para no revelar la información, en coordinación con **EL CONTRATISTA**.

PARÁGRAFO CUARTO.- El término “Información Confidencial” significa: documentación, cualquier información relacionada con los servicios y con la actividad de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** ya sea que se encuentren en forma tangible, electrónica u otra. La información comunicada verbalmente se considerará Información Confidencial si es designada como confidencial o de propiedad de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** en el momento de su divulgación y se resume por escrito. La Información Confidencial no incluye materiales ni información que: (i) sea conocida en general por terceros sin que ello sea el resultado de cualquier acción u omisión de la parte receptora; (ii) después de su divulgación, haya sido lícitamente recibida de un tercero con derecho a divulgar la

información y sin restricción sobre su divulgación; (iii) ya fue conocida por la parte receptora antes de recibirla de la otra parte y no fue recibida de un tercero en violación de las obligaciones de confidencialidad de dicho tercero; (iv) haya sido desarrollada en forma independiente por la parte receptora sin utilizar Información Confidencial de la parte divulgadora; o (v) deba ser divulgada en virtud de una orden judicial.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el contexto de la ejecución de este contrato, será necesaria la recolección y almacenamiento de los datos personales de terceros que desarrollen negocios o que reciban servicios de **EL CONTRATISTA y POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A** y de sus subalternos o empleados, para lo que las partes se obligan a dar cumplimiento a los establecido en la ley 1581 de 2012 y todas aquella que la reglamenten, modifiquen o supriman. En este mismo contexto, las Partes se comprometen a la implementación de medidas de seguridad para la protección de los datos que se obtengan en virtud de este contrato y de esta forma evitar la circulación, acceso, adulteración o modificación no autorizada de los datos personales.

Los datos que reciban las partes, deberán ser tratados única y exclusivamente para las finalidades necesarias para desarrollar el objeto de este contrato, respetando el derecho a la intimidad de los titulares de los datos personales, de quienes harán el tratamiento de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

En caso de que, en el desarrollo de este contrato se presente por cualquiera de las partes un incidente de seguridad con los datos personales, deberá reportarlo de inmediato al oficial de protección de datos personales de cada una de las partes.

Las Partes garantizarán el ejercicio de los derechos de los titulares de los datos en relación con la información personal de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen sus disposiciones. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, en lo que sea de su competencia. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

Adicional a las anteriores consideraciones, serán obligaciones de las Partes:

- Establecer y mantener una política de tratamiento de datos personales.
- Abstenerse de realizar transferencia de los datos personales, tal y como la misma se encuentra regulada en la Ley 1581 de 2012 y todas aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen, a menos que el país receptor cuente con los niveles adecuados de protección de datos personales requeridos por la Superintendencia de Industria y Comercio. En todo caso, la Parte interesada deberá dar aviso previo a la otra parte, y garantizar el cumplimiento de los requisitos de protección y seguridad que esta le exija.
- Indemnizar y mantener indemne a la otra Parte en relación con cualquier reclamación, queja, demanda, acción, pretensión, perjuicio, daño, pasivo y/o contingencia que surja para la Parte afectada directa o indirectamente, por o con ocasión del uso que la Parte

realice sobre los datos personales transmitidos en incumplimiento de los pactado en este contrato. En los casos en los cuales se declare la responsabilidad del contratista, mediante providencia debidamente ejecutoriada, emanada de autoridad competente.

RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES OBTENIDOS EN LOS MÓDULOS. Mediante el Contrato y bajo el uso de los módulos y diferentes aplicaciones desarrollados como consecuencia de la relación contractual entre las partes, **EL CONTRATISTA** recibirá datos de empleados, afiliados, clientes y en general usuarios de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A** que podrán ser usados única y exclusivamente para el desarrollo del Contrato y los productos y servicios que de allí se derivan. Cualquier uso no autorizado por parte de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A** como responsable de los datos constituirá un uso ilegal de los mismos.

Como consecuencia de lo anterior, **EL CONTRATISTA** adquiere las siguientes obligaciones:

- Dar cumplimiento a las obligaciones y reglamentaciones para la protección de datos personales que resulten aplicables.
- Garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación no autorizadas de información propia de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Dar el tratamiento adecuado a los datos personales transmitidos, exclusivamente para el cumplimiento del objeto del Contrato y en nombre de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Adoptar y mantener medidas de seguridad y protección que sean necesarias para garantizar la protección de los datos personales transmitidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Mantener la confidencialidad de los datos personales transmitidos, bajo las obligaciones y lineamientos establecidos en el Contrato. EL CONTRATISTA no podrá revelar, transferir o transmitir a terceros los datos personales transferidos, transmitidos o revelados, ni subcontratar su tratamiento.
- Establecer y mantener una política de tratamiento de datos personales, que podrá ser objeto de revisión y observaciones por parte de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- En caso de realizar la transferencia de los datos personales, tal y como la misma se encuentra regulada en la Ley 1581 de 2012 y todas aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen, EL CONTRATISTA garantizará niveles adecuados de protección de datos personales.
- Respecto de todo tercero a quién EL CONTRATISTA revele o transmita los datos personales, sea subcontratista o no del mismo, se obliga a que dicho tercero se someta a las obligaciones establecidas en este Contrato, en particular, en esta cláusula, y en la Política de Tratamiento de la Información de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

- Indemnizar y mantener indemne a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. en relación con cualquier reclamación, queja, demanda, acción, pretensión, perjuicio, daño, pasivo y/o contingencia que surja para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. directa o indirectamente, por o con ocasión del uso que EL CONTRATISTA realice sobre los datos personales transmitidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. en incumplimiento de lo pactado en este Contrato.

EL CONTRATISTA dará cumplimiento a todo lo previsto anteriormente en los aspectos que se encuentren dentro del alcance de los servicios ofrecidos. En caso de que **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS** requiera modificaciones o actividades adicionales, estas no podrán generar sobrecostos a **EL CONTRATISTA**, ni alterar el equilibrio económico del contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- RIESGOS OPERACIONALES, PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

EL CONTRATISTA se compromete a identificar riesgos derivados de la gestión operativa que brinde a Positiva y por ende contar con planes de contingencia y continuidad del negocio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente CONTRATO.

Así mismo se obliga a:

1. Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., mínimo una vez al año,
2. Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas anual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados y mencionados en el numeral anterior,
3. Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del CONTRATO en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio de EL CONTRATISTA.,
4. Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
5. En caso que EL CONTRATISTA preste sus servicios a través de canales propios de comunicación o contratados con un tercero, éste servicio deberá contar con por lo menos un canal de backup, canal que deberá ser contratado con un proveedor diferente al que presta el servicio del canal principal.
6. Adoptar buenas prácticas para la administración y gestión de los riesgos operacionales que se identifiquen en la prestación del servicio contratado.

PARÁGRAFO PRIMERO: POSITIVA podrá requerir información adicional acerca de cualquier aspecto relacionado con el Plan de continuidad y recuperación de desastres implementado por EL CONTRATISTA para respaldar los servicios objeto del presente CONTRATO. De igual manera podrá participar como observador dentro de las pruebas realizadas por EL CONTRATISTA. Para tal fin, éste último se obliga a remitir a POSITIVA su respectivo Plan anual de pruebas de contingencia y/o continuidad.

PARÁGRAFO SEGUNDO: EL CONTRATISTA se obliga a participar dentro del desarrollo del plan de pruebas del Plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., lo que incluye entre otros, el disponer del/los canal(es) alternos, del personal requerido para la ejecución de las pruebas y el de facilitar la conectividad cuando POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. así lo requiera.

PARÁGRAFO TERCERO: para efectos del debido seguimiento a la presente cláusula, EL CONTRATISTA deberá remitir los soportes que permitan verificar el cumplimiento de los numerales y parágrafos antes desarrollados, durante la vigencia del contrato y por lo menos una vez al año al/los supervisor(es) del contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- SARLAFT Y PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

LAS PARTES declaran que mantienen y ejecutan buenas prácticas en sus procesos, dirigidos a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma, de dinero u otros bienes provenientes de actividades del lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva y/o sus delitos conexos. Lo anterior deberá constar en certificación expedida por el representante legal DEL CONTRATISTA, adjunta como anexo a el presente contrato.

EL CONTRATISTA en relación con el Sistema de Administración de Riesgos del Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT/PADM)., se obliga a lo siguiente:

1. A actualizar su información, mínimo una vez al año, incluida la relativa a su composición accionaria, información financiera, cambios en representantes legales, composición de junta directiva y cualquier otra información que sea susceptible de cambio. Adicional a lo anterior, EL CONTRATISTA se obliga a entregar en cualquier momento la información que sea requerida por la Compañía y que se considere relevante para la administración del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (SARLAFT/PADM).
2. A interponer las consideraciones relativas a la gestión del riesgo del lavado de activos, la financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (SARLAFT/PADM) frente al cumplimiento de metas comerciales.
3. A identificar y reportar de manera oportuna cualquier operación, actividad o actuación que según su percepción tenga características de inusual o sospechosa.

4. A asistir a las capacitaciones que sean dispuestas por la Compañía para fortalecer, ampliar y/o actualizar temas relacionados con la gestión del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (SARLAFT/PADM).
5. A cumplir con los requerimientos que la Compañía realice en relación con la gestión del riesgo de lavado de activos, la financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (SARLAFT/PADM) y que constituyan un mecanismo razonable para disminuir el riesgo de ser utilizada como vehículo para el lavado de activos, la financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.
6. A que los recursos que componen su patrimonio o los que se encuentran involucrados en el desarrollo de este contrato, no provienen de actividades ilícitas relacionadas con lavado de activos, financiación del terrorismo, y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva y/o cualquier delito fuente derivado de los mismos.
7. A realizar el proceso de debida diligencia y todas aquellas actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, accionistas, administradores, clientes, proveedores, empleados y demás personas con quienes tengan vínculo contractual, comercial o legal y los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan, de actividades ilícitas como las previamente mencionadas, comprometiéndose de manera recíproca y de buena fe, al intercambio oportuno de información relevante para complementar los procesos de debida diligencia.
8. Garantizar que los recursos provenientes del desarrollo del objeto de este contrato no serán utilizados en actividades para el lavado de activos, la financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva o delitos asociados.

PARÁGRAFO: Si durante el plazo de vigencia del contrato cualquiera de LAS PARTES o alguno de sus administradores o socios, llegaren a resultar inmiscuidos en una investigación de carácter penal y/o administrativo relacionada con actividades ilícitas o llegaren a ser incluidos en las listas públicas vinculantes o restrictivas de carácter nacional o internacional, que por su naturaleza generen un alto riesgo de LA/FT/PADM, LA PARTE no implicada tendrá derecho a terminar unilateral y de manera inmediata el presente contrato, sin perjuicio de iniciar las acciones legales pertinentes a fin de obtener la indemnización por los perjuicios que esta conducta le haya podido causar a ella o a terceras personas vinculadas con la misma..

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. - REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE

EL CONTRATISTA se obliga al cumplimiento de los requisitos y obligaciones en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente definidos por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** así:

TEMA	DOCUMENTO QUE APORTARA EL	Periodicidad de seguimiento	TIPO A Prestación servicios (contratistas de prestación de servicios) dentro Positiva

	OFERENTE/PROVEEDOR	etapa contractual	Personal Permanente		Personal Ocasional	
			PN	PJ	PN	PJ
CALIDAD	Hojas de vida con soportes del perfil de cada persona vinculada en donde acredite la Educación, Formación, Habilidades y Experiencia, las cuales serán solicitadas por POSITIVA, durante la ejecución contractual y cuando así se requiera	Una vez	x	x	x	X
	Seguimiento al cumplimiento del ANS definido para proveedores	Mensual	x	x	x	X
SST	Constancia o certificación de la implementación del sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, expedida por el representante legal tanto para personas naturales (al registrar empleados) y jurídicos. Esta constancia se presenta **única vez y no tiene vencimiento.**	Una vez	x	x	x	X

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- GASTOS E IMPUESTOS

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- AUDITORÍAS

Teniendo en cuenta el objeto del presente Contrato, **EL CONTRATISTA** en cualquier tiempo, podrá ser auditado por parte de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** 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 TRIGÉSIMA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

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

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Las partes declaran su compromiso para prevenir y enfrentar todo acto de fraude, soborno, corrupción y cualquier acto contra la Ética Empresarial, en todas las etapas de la relación contractual y en sus actividades corporativas, ratificando su mutuo compromiso por el cumplimiento obligatorio de la ley y las disposiciones normativas aplicables en sus respectivas jurisdicciones, al momento de la suscripción del presente contrato. Los eventos que se llegasen a generar durante la relación contractual, que conlleven a riesgos de fraude, soborno o corrupción, permitirán a la parte cumplida o afectada, terminar la presente relación contractual y excluir a la parte incumplida, a sus representantes legales, accionistas y directores, de participar en procesos contractuales futuros.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.- ACUERDO ANTICORRUPCIÓN

LAS PARTES se comprometen a que ningún pago efectuado durante la vigencia de este contrato, será usado directa o indirectamente para fines que puedan constituir una violación a la legislación colombiana o de la legislación del país de domicilio de alguna de LAS PARTES. En este sentido, por LAS PARTES se dará especial cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, y en los artículos 397 y siguientes del Código Penal Colombiano que regulan los delitos contra la Administración Pública, así como cualquier modificación o adición a dichas normas. La infracción a lo contenido en la presente cláusula constituye justa causa para la terminación del contrato, sin lugar al pago de indemnización alguna.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Para la solución de las controversias que surjan de este contrato relativas a su ejecución, interpretación o liquidación y que sean susceptibles de transacción o conciliación, se acudirá en primer lugar a los mecanismos de solución directa, de acuerdo con lo previsto en el numeral 5 del Artículo 25 de la Ley 80 de 1993 y luego al trámite previsto en la Ley 2220 del 2022 y demás normas legales vigentes. Si se logra acuerdo en esta instancia hará tránsito a cosa juzgada, de lo contrario se acudirá al Juez del contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA.- DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL

a. Derechos de autor:

El CONTRATISTA deberá contar con las autorizaciones necesarias para la utilización de la imagen de modelos, fotografías, material gráfico, material audiovisual y en general respecto de cualquier bien tangible o intangible, sujeto a protección como derecho de propiedad intelectual o de cualquier otra forma de protección, que sean propiedad de terceros.

El CONTRATISTA será responsable de los pagos correspondientes a: ACODEM CDR (Centro de derechos reprográficos), Egeda Colombia, SAYCO Y ACINPRO, o cualquier asociación, autoridad o entidad dedicada a la gestión colectiva de derechos de autor para la utilización autorizada por el autor o los titulares de los derechos patrimoniales de obras ya existentes, cuando aplique.

La propiedad intelectual y material de los productos gráficos o audiovisuales realizados por el CONTRATISTA en el marco del contrato, es exclusiva de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

Todos los derechos de propiedad intelectual y derechos patrimoniales de autor y títulos sobre todo trabajo creativo creados por contratistas, subcontratistas y empleados, trabajadores y/o colaboradores a cualquier título del CONTRATISTA en ejecución del presente contrato para POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., deberán ser objeto de licenciamiento para su uso por el CONTRATISTA a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.; en particular y atendiendo al objeto contractual se licenciaran los sistemas informáticos desarrollados por el CONTRATISTA en favor de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A..

Respecto a los contenidos de las piezas de comunicación, serán suministrados por la POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., cuando de manera excepcional sea necesario digitar la información, u obtener de archivos en Microsoft Word, Microsoft Excel, Adobe Acrobat pdf. y en situaciones similares, se entregará material impreso previamente para reimpresión, sin que los mismos sean remitidos en archivos en medio digital o magnético, lo cual puede requerir digitación; en este evento este servicio no podrá ser cobrado como adicional.

b. Propiedad Industrial:

El CONTRATISTA se compromete a: No divulgar, difundir, publicar, usar y negociar por ningún medio, sin que previamente se obtenga consentimiento escrito de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., la información confidencial que conozca, desarrolle o resulte de los trabajos encomendados y que puedan constituir información objeto de patente, secreto comercial (know-how), modelo de utilidad, diseño industrial o derechos de autor de propiedad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

El Ordenador del Gasto del respectivo proceso contractual, será quien determine si los trabajos encomendados o la información obtenida resulta útil para los fines propios de la Compañía y en consecuencia amerita que se efectúe la cesión de derechos patrimoniales como obtentor, inventor o creador. En tal sentido, cuando se trate de personas jurídicas que contrate la Compañía, éstas deberán acreditar que sus respectivos contratistas, subcontratistas, empleados, trabajadores y/o colaboradores a cualquier título, que hayan participado en el desarrollo del objeto contractual, cedan sus derechos como obtentor, inventor o creador en favor de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA.- CUMPLIMIENTO PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y/O DISCRIMINACIÓN DE GENERO- DIRECTIVA PRESIDENCIAL 1 DEL 2023

El CONTRATISTA se obliga dentro de su autonomía contractual, a no ejercer ninguna forma de violencia contra las mujeres y basada en género, actos de racismo o discriminación, y a cumplir a cabalidad con el "Protocolo para parala prevención, la atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual en Positiva", publicado y aceptado en la herramienta transaccional Ariba.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN

Este Contrato se entenderá perfeccionado en la fecha en que se firme por las partes, **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** hará el trámite administrativo de elaboración del registro presupuestal y se legalizará con la aprobación de las pólizas por parte de la Gerente de Abastecimiento Estratégico. Para la ejecución del contrato se requiere de la suscripción del acta de inicio entre el **CONTRATISTA** y el supervisor del contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA. - DOMICILIO CONTRACTUAL

Para todos los efectos legales las partes acuerdan como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C., a los: 23 MAY 2025

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

María Clara Garrido G

María Clara Garrido G (23 may.. 2025 09:13 CDT)

MARIA CLARA GARRIDO GARRIDO
Vicepresidente de Operaciones
Ordenadora de Gasto

EL CONTRATISTA

ALEJANDRO POSADA ZULUAGA
Representante Legal

Proyectó Juan Olarte Báez
Revisó Paula Andrea Gómez
Gestionó Gabriela Lizarazo Padilla / Gerente GAE

2025 LINKTIC (CTO)

Informe de auditoría final 2025-05-23

Fecha de creación:	2025-05-22 (hora estándar de Colombia)
Por:	Juan Ricardo Olarte Báez (juan.olarte@positiva.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAHoH6ycVnCXbPtu1fslCxyll5SAhEiMmT

Historial de “2025 LINKTIC (CTO)”

Juan Ricardo Olarte Báez (juan.olarte@positiva.gov.co) ha creado el documento.
2025-05-22 - 10:59:17 CDT- Dirección IP: 190.27.72.82.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Licitaciones Linktic (licitaciones@linktic.com) para su firma.
2025-05-22 - 11:00:54 CDT

Licitaciones Linktic (licitaciones@linktic.com) ha visualizado el correo electrónico.
2025-05-22 - 11:34:34 CDT- Dirección IP: 66.249.83.1.

Licitaciones Linktic (licitaciones@linktic.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-05-22 - 14:16:00 CDT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 177.253.64.186.

El documento se ha enviado por correo electrónico a maria.garrido@positiva.gov.co para su firma.
2025-05-22 - 14:16:02 CDT

maria.garrido@positiva.gov.co ha visualizado el correo electrónico.
2025-05-23 - 8:38:48 CDT- Dirección IP: 104.47.55.126.

El firmante maria.garrido@positiva.gov.co firmó con el nombre de María Clara Garrido G
2025-05-23 - 9:13:19 CDT- Dirección IP: 190.26.216.120.

María Clara Garrido G (maria.garrido@positiva.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-05-23 - 9:13:21 CDT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 190.26.216.120.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Contratcion GAE (Contratacion@positiva.gov.co) para su aprobación
2025-05-23 - 9:13:23 CDT

Contratcion GAE (Contratacion@positiva.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-05-23 - 9:14:06 CDT- Dirección IP: 190.26.216.120.

Contratcion GAE (Contratacion@positiva.gov.co) ha aprobado el documento.

Fecha de aprobación: 2025-05-23 - 13:05:48 CDT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 190.26.216.120.

Documento completado.

2025-05-23 - 13:05:48 CDT

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS | Powered by Adobe Acrobat Sign