

ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR SALUD

AÑO: 2026

ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE FACTURATECH COLOMBIA S.A.S Y POR LA OTRA PARTE "EL CLIENTE", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES:

I.- Declara, **FACTURATECH COLOMBIA S.A.S**, quien en adelante se llamará **FTECH**, a través de su representante legal la señora **CLAUDIA MARCELA CARRILLO ARIAS**, mayor de edad, vecina de la ciudad de Medellín, identificada con cédula de ciudadanía no. 39.177.139 expedida en la ciudad de Medellín:

1.1. Ser una sociedad constituida de conformidad con las leyes colombianas. Tener ubicado su domicilio en CR 64 42 53 en Medellín, Colombia.

1.2. Estar debidamente inscrito ante la DIAN con NIT: 901.143.311-8.

1.3. Contar con capacidad legal conforme a su objeto social para celebrar el presente acuerdo.

II.-Declara el Cliente:

2.1 Ser un contribuyente activo.

2.2 Estar debidamente inscrito ante la DIAN bajo el NIT dispuesto bajo el Registro Único Tributario.

III.-Ambas partes declaran:

3.1 Que se reconocen mutuamente la personalidad con la que comparecen a celebrar el presente acuerdo y manifiestan su libre voluntad para convenir en términos de las presentes declaraciones y las siguientes:

CLAUSULAS.

PRIMERA. - OBJETO DEL ACUERDO.

El objeto del presente acuerdo es regular la prestación del servicio de facturación electrónica especializado para el sector salud, a través de la solución **MEDIK, Gestión en Salud**; proporcionado por el **PRESTADOR**. Esta solución está diseñada para permitir al **CLIENTE** emitir facturas electrónicas con los campos específicos requeridos para la prestación de servicios de salud, y para gestionar el envío de **Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud (RIPS)**, conforme a lo establecido en la **Resolución 2275 de 2023** del Ministerio de Salud.

Este servicio se ofrece bajo la modalidad *On Demand*, mediante la cual el CLIENTE adquirirá anticipadamente un número específico de folios (1,000, 3,000, 5,000, etc.), que podrán ser utilizados según sus necesidades. El CLIENTE deberá realizar el pago completo antes de hacer uso de los folios adquiridos.

Los folios adquiridos se consumirán conforme EL CLIENTE emita facturas electrónicas a través de la plataforma **MEDIK**. EL CLIENTE podrá adquirir nuevos paquetes de folios en cualquier momento para continuar utilizando el servicio.

En el **Anexo 1** se señalan puntualmente las funcionalidades que presta la solución *MEDIK, gestión en salud*, sobre las cuales EL PRESTADOR dará la garantía de prestación del servicio.

SEGUNDA. - Obligaciones de EL PRESTADOR. EL PRESTADOR se compromete a:

- a) El **PRESTADOR** garantiza que la solución **MEDIK** cumple con los requisitos legales y técnicos establecidos por la **DIAN** y el **Ministerio de Salud**, asegurando el correcto procesamiento y envío de las facturas electrónicas y los RIPS.
- b) Proporcionar la plataforma tecnológica necesaria para la emisión de facturas electrónicas con los campos específicos requeridos para los servicios de salud.
- c) Permitir la correcta generación y envío de los **RIPS** conforme a las disposiciones de la normativa vigente.
- d) Mantener la disponibilidad de la plataforma **MEDIK** y ofrecer soporte técnico según los niveles de servicio pactados.
- e) Informar a EL CLIENTE sobre cualquier actualización normativa o tecnológica que impacte el uso de la solución.
- f) Realizar las alianzas necesarias para garantizar la prestación correcta y constante de los servicios relacionado a la solución que señala el presente acuerdo.

TERCERA. - Obligaciones de EL CLIENTE.

EL CLIENTE se compromete a:

1. Cumplir con la normativa aplicable en materia de facturación electrónica y envío de RIPS, en especial con la **Resolución 2275 de 2023**.
2. Adquirir y pagar los paquetes de folios necesarios para la utilización del servicio, previo a su consumo.
3. Hacer uso correcto de los servicios prestados y no exceder el límite de folios adquiridos sin realizar una nueva compra.
4. Mantener actualizada la información requerida por EL PRESTADOR para el correcto funcionamiento del servicio.
5. El CLIENTE acepta y confiere potestad a el PROVEEDOR de autenticar cada comprobante electrónico, conteniendo su información fiscal como requiere el ente regulador (DIAN) frente al firmado digital en su representación, gestión a través del certificado digital de CADENA – FTECH COLOMBIA SAS.
6. EL CLIENTE se obliga a: Impedir que personas ajenas a FTECH COLOMBIA S.A.S. manipulen o alteren las aplicaciones objeto de este acuerdo. Serán de su responsabilidad las consecuencias de toda índole que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

CUARTA. – DEL CONTRATO DE MANDATO.

Para efectos del Firmado Digital se atenderán a las características señaladas en el **“Anexo 2, Contrato de Mandato”** que se encuentra anexo al presente instrumento, donde el CLIENTE bajo la figura del MANDANTE le otorga al Proveedor Tecnológico CADENA SA como MANDATARIO el cargo para la firma apropiada y necesaria para la emisión de Documentos Electrónicos; lo anterior, debido al vínculo tecnológico entre FTECH COLOMBIA SAS y CADENA S.A., donde este último de manera formal certifica la relación entre las partes, la cual se exhibe como parte integral de este documento bajo el rubro **“Anexo 3”**.

A la firma del presente Acuerdo de Prestación de Servicios el Cliente entiende y acepta la adopción del Mandato señalado en el párrafo anterior.

QUINTA. - ROL DE CADENA S.A. EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

CADENA S.A., en calidad de **Proveedor Tecnológico** autorizado, es la entidad responsable de realizar el proceso de **firma digital** de los documentos electrónicos emitidos a través de la plataforma **MEDIK**, incluyendo facturas electrónicas y los

Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud (RIPS). La relación entre **CADENA S.A.** y **Facturatech S.A.S.** está regulada mediante un contrato de mandato, en virtud del cual **CADENA S.A.** actúa como mandataria para la validación y firma de los documentos electrónicos ante la **DIAN**.

Obligaciones de CADENA S.A.:

1. **Firma Digital:** CADENA S.A. es la responsable de la firma digital de los documentos emitidos por **EL CLIENTE** en cumplimiento con los requisitos establecidos por la **DIAN** y la normativa vigente.
2. **Actualización Normativa:** CADENA S.A., en colaboración con Facturatech S.A.S., se encargará de mantener la solución **MEDIK** actualizada conforme a los cambios normativos que dicte la **DIAN** o cualquier otra autoridad competente.

Limitaciones de Responsabilidad:

CADENA S.A. no será responsable del contenido, uso, autenticidad o veracidad de los datos incluidos en los documentos electrónicos generados por **EL CLIENTE**. Su responsabilidad se limita a la correcta firma digital y envío de dichos documentos a la **DIAN** para su validación.

SEXTA. - DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

- a. Este contrato entrará en vigor a partir de la fecha de registro del cliente en dicha plataforma y tendrá una duración indefinida, siempre y cuando **EL CLIENTE** continúe adquiriendo paquetes de folios bajo la modalidad "on demand" proporcionada por **EL PRESTADOR**. La vigencia del contrato está condicionada a la compra continua de paquetes de folios necesarios para el uso de la solución **MEDIK**.
- b. El contrato dejará de tener vigencia en cualquiera de las siguientes circunstancias:
 1. Terminación por Cese de Compra: Si **EL CLIENTE** cesa la adquisición de paquetes de folios, el contrato se considerará automáticamente terminado una vez el cliente deje de tener acceso y de adquirir los paquetes necesarios para su uso. No se requerirá de la notificación por parte de **EL CLIENTE** para dar por terminado dicho contrato.
 2. Si **EL CLIENTE** incurre en acciones que violen las políticas establecidas en el presente contrato o en el documento de políticas adjunto, **EL PRESTADOR** podrá dar por terminado el contrato de forma inmediata, notificando a **EL**

CLIENTE de la terminación y proporcionando una descripción de las infracciones cometidas.

SÉPTIMA. - PRECIO DE LOS SERVICIOS.

Los precios de los paquetes y folios adicionales podrán ser ajustados por EL PRESTADOR de manera unilateral en los siguientes casos:

- a. Incrementos en los costos operativos.
- b. Aumento en los índices de inflación.
- c. Cambios normativos que afecten la prestación del servicio.
- d. Implementación de mejoras tecnológicas.

Actualmente se han definido precios para cada uno de los paquetes, los cuales se podrán consultar en el anexo 4. Para el proceso de upgrade o downgrade de cualquier plan será necesario comunicarse para validar requisitos y procedimiento.

OCTAVA. - PAGO DE LOS SERVICIOS.

EL CLIENTE deberá realizar el pago anticipado de los folios adquiridos. El servicio de emisión de facturas electrónicas y envío de RIPS solo podrá ser utilizado una vez se confirme el pago total del valor de los folios.

Para el pago de los servicios ofrecidos por MEDIK, el PROVEEDOR ha destinado la pasarela de pagos a través de WOMPI, la cual recibe pagos por Corresponsal Bancario, Nequi, PSE, Tarjetas de Crédito Mastercard, Visa y Débito.

NOVENA. - OBLIGACIONES Y NIVELES DE SERVICIO.

MEDIK Gestión en Salud, se obliga a:

Que, durante la vigencia del presente acuerdo, se proporcione un servicio disponible por lo menos 99.9 por ciento del tiempo en línea para el Servicio "MEDIK".

La infraestructura subyacente utilizada para el servicio es proporcionada por Amazon Web Services (AWS), y la disponibilidad del 99.9% se basa en los compromisos de nivel de servicio de AWS. El proveedor del servicio trabajará en estrecha colaboración con AWS para garantizar el cumplimiento de este nivel de disponibilidad.

MEDIK ofrece tres niveles de servicio, cada uno con tiempos de respuesta específicos:

1. **Nivel básico:** Tiempo de respuesta: Hasta 72 horas hábiles. Canales de solicitud y respuesta: Sistema de PQR.
2. **Nivel Intermedio:** Tiempo de respuesta: Hasta 48 horas hábiles. Canales de solicitud y respuesta: Sistema de PQR.
3. **Nivel urgente:** Tiempo de respuesta: Hasta 2 horas. Canales de solicitud y respuesta: Sistema de PQR, WhatsApp y Celular.

Horarios de atención MEDIK: de lunes a viernes de 7 AM a 5 PM, y sábados de 8 AM a 12 PM.

Fuera de estos horarios se podrían experimentar tiempos de respuesta prolongados. **Programación FacturaTech** para atender requerimientos de nivel superior, incidencias, personalizaciones y actualizaciones indicadas por la DIAN con horario de atención de lunes a viernes de 8AM a 7PM. En caso de que el CLIENTE requiriera apoyo especial de este nivel de soporte en un horario diferente deberá solicitarlo con al menos 3 días de anticipación. Para solicitar apoyo o atención, el CLIENTE deberá hacer la petición a través de los canales de ayuda, PQR y WhatsApp y Celular de acuerdo al nivel de atención.

DÉCIMA. - TITULARIDAD DE LA INFORMACIÓN Y RESPONSABILIDADES DE FTECH COLOMBIA S.A.S.

- a) FTECH no será responsable del deterioro, pérdida o destrucción de toda o parte de la información transmitida por cualquier causa ajena a la voluntad o a la actuación de FTECH.
- b) FTECH no asume responsabilidad alguna por deficiencias o interrupciones de los servicios ajenas a su voluntad.
- c) FTECH se obliga a almacenar los comprobantes electrónicos, conservando los documentos XML por lo menos 5 años posteriores a la emisión, para permitir al consumidor su consulta de acuerdo a las disposiciones fiscales vigentes.
- d) EL CLIENTE deberá, terminado este periodo, almacenar los documentos o pagar por un servicio de almacenamiento, de un periodo igual.

DECIMAPRIMERA. – CONFIDENCIALIDAD Y AVISO DE PRIVACIDAD.

FTECH reconoce expresamente el carácter confidencial de toda la información que opere a través de su Centro de Datos, ya sea procedente del Cliente o con destino al

mismo, por lo que FTECH se compromete a no revelar a terceros el contenido de la misma.

La violación por parte de FTECH COLOMBIA S.A.S. del presente pacto de confidencialidad constituirá causa de rescisión de este acuerdo, sin perjuicio, en su caso, de las acciones e indemnizaciones que por tal incumplimiento el Cliente pudiera ejercitar y reclamar.

Con fundamento en la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012) FTECH reconoce que la privacidad de su información es de suma importancia para usted y nosotros, por lo cual, FTECH, se encuentra comprometida a resguardar su información personal con la mayor discreción, seguridad legal, tecnológica y administrativa. Así mismo, a no vender, alquilar, compartir o divulgar su información personal.

De acuerdo a lo anterior, el presente “AVISO DE PRIVACIDAD” se aplica a toda la información, incluyendo a la información personal recopilada por nuestra empresa, así como de terceros con los que celebremos o vayamos a celebrar relación contractual, a efecto de brindarle servicios personalizados, contando siempre con los mismos niveles de seguridad exigidos por la ley. Por lo antes mencionado, y al momento de leer el presente “AVISO DE PRIVACIDAD”, usted otorga su consentimiento a FTECH COLOMBIA S.A.S. para recopilar y utilizar sus datos personales para los fines propios de su generación de comprobantes electrónicos.

DÉCIMASEGUNDA. – PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

FTECH, en cumplimiento de la *Ley 1581 de 2012* y sus decretos reglamentarios, se compromete a realizar el tratamiento de los datos personales proporcionados por EL CLIENTE de conformidad con los principios y obligaciones establecidos en la normativa colombiana sobre protección de datos. Para tal fin, el cliente declara haber leído y entendido el Protocolo de Protección de Datos Personales adoptado por FTECH, el cual se encuentra adjunto al presente acuerdo como **Anexo 5**.

Este protocolo establece las políticas y procedimientos que garantizan la adecuada recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales. El cliente autoriza expresamente a FTECH, para realizar el tratamiento de sus datos en los términos establecidos en dicho protocolo.

En caso de alguna modificación al protocolo, FTECH, notificará oportunamente al cliente a través de los medios de contacto registrados.

DECIMATERCERA. - ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.

FTECH, como prestador del servicio de la solución MEDIK, se compromete a proporcionar el almacenamiento seguro de los documentos electrónicos generados por EL CLIENTE, incluyendo facturas electrónicas y Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud (RIPS), por un período mínimo de cinco (5) años, tal como lo establece la normativa vigente de la DIAN y demás entidades reguladoras aplicables.

Obligaciones de Facturatech S.A.S.:

- a) Almacenamiento Seguro: FTECH, garantiza la integridad, seguridad y accesibilidad de los documentos electrónicos generados por EL CLIENTE durante el período estipulado.
- b) Acceso a los Documentos: Durante el período de almacenamiento, EL CLIENTE tendrá acceso a los documentos archivados en cualquier momento, a través de la plataforma MEDIK, en conformidad con las condiciones establecidas.
- c) Servicio de Almacenamiento Adicional: Una vez transcurrido el plazo mínimo de cinco (5) años, FTECH, ofrecerá un servicio adicional de almacenamiento de documentos, el cual será facturado a EL CLIENTE de acuerdo con las tarifas vigentes en ese momento. EL CLIENTE también podrá optar por transferir los documentos a su propio sistema de almacenamiento en este punto.

DECIMATERCERA. – SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Para la interpretación y cumplimiento del presente acuerdo, así como para todo lo no previsto en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de Medellín, renunciando al efecto a la competencia de otros tribunales que, por motivo de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa, llegase a corresponderles.

DECIMACUARTA. - PROPIEDAD INTELECTUAL.

EL CLIENTE reconoce y acepta que todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con la solución MEDIK, incluyendo la plataforma tecnológica, el software, sus componentes, funcionalidades, algoritmos, códigos fuente, diseño,

arquitectura, y cualquier mejora, actualización o modificación (en adelante, "Propiedad Intelectual"), son propiedad exclusiva de EL PRESTADOR o de terceros que hayan licenciado sus derechos a EL PRESTADOR. EL CLIENTE recibe únicamente un derecho de uso limitado, no exclusivo, intransferible y temporal de la Propiedad Intelectual, exclusivamente para el propósito de utilizar la solución MEDIK conforme a los términos de este contrato. Este derecho no confiere a EL CLIENTE ningún derecho de propiedad sobre la solución MEDIK ni sobre ningún componente de la misma.

EL CLIENTE se compromete a no descompilar, desensamblar, realizar ingeniería inversa, modificar, adaptar, traducir, sublicenciar, vender, alquilar, o transferir la Propiedad Intelectual sin el consentimiento expreso y por escrito de EL PRESTADOR. Además, EL CLIENTE deberá notificar de inmediato cualquier infracción o uso no autorizado de la Propiedad Intelectual y cooperar con EL PRESTADOR para proteger sus derechos. Al terminar el contrato, EL CLIENTE debe cesar el uso de la solución MEDIK y devolver o destruir cualquier material relacionado con la Propiedad Intelectual de EL PRESTADOR. Las obligaciones de EL CLIENTE bajo esta cláusula continuarán vigentes tras la terminación del contrato para proteger los derechos de propiedad intelectual de EL PRESTADOR.

LEÍDO QUE FUE EL PRESENTE ACUERDO Y ENTERADAS LAS PARTES DE SU CONTENIDO Y FUERZA LEGAL. LO SUSCRIBEN DE CONFORMIDAD CON TODAS Y CADA UNA DE SUS CLÁUSULAS, EN LA CIUDAD DE CALI, DOS MIL VEINTISÉIS.

CLAUDIA MARCELA CARRILLO ARIAS
CC 39.177.139
FTECH COLOMBIA S.A.S.
Nit. 901.143.311-8

Nombre

C.C.

Representante Legal

NIT

ANEXO 1: FUNCIONALIDADES DE LA SOLUCIÓN MEDIK - GESTIÓN EN SALUD.

La solución MEDIK, desarrollada y ofrecida por Facturatech, está diseñada específicamente para optimizar y facilitar la gestión de servicios de salud, cumpliendo con la normativa vigente en Colombia, incluida la Resolución 2275 de 2023. Esta plataforma en la nube ofrece una serie de herramientas integrales que permiten a las instituciones de salud gestionar eficientemente su operación, desde la facturación electrónica hasta el manejo de historias clínicas y la atención de pacientes.

A continuación, se detallan las funcionalidades disponibles en la plataforma MEDIK:

1. Plataforma en la Nube.

La plataforma MEDIK opera 100% en la nube, lo que permite a los usuarios acceder a la solución desde cualquier lugar y en cualquier momento, garantizando la continuidad del servicio y la protección de la información mediante cifrado avanzado. Además, facilita actualizaciones automáticas y constantes mejoras sin interrumpir las actividades de los usuarios.

2. Control de Historias Clínicas Electrónicas.

El sistema permite la creación, almacenamiento y consulta de Historias Clínicas Electrónicas (HCE), que se actualizan en tiempo real. Cada registro cumple con los requisitos legales y normativos, brindando acceso seguro y auditado para garantizar la integridad de los datos del paciente.

3. Agendamiento y Confirmación de Citas.

Una herramienta avanzada de agendamiento permite la programación y confirmación de citas médicas, con opciones de recordatorios automáticos por correo o mensaje de texto a los pacientes, mejorando la experiencia del usuario y reduciendo los niveles de inasistencia.

4. Órdenes y Formulaciones Médicas.

El módulo de órdenes y formulaciones médicas facilita la generación de recetas y órdenes de procedimientos médicos, permitiendo al personal clínico crear, modificar, almacenar y compartir de manera electrónica las prescripciones con farmacias y pacientes.

5. Manejo de Caja.

El sistema incluye una funcionalidad de Manejo de Caja, que permite el registro de pagos, devoluciones, y movimientos de dinero en relación con las citas médicas y otros servicios. También ofrece integración con pasarelas de pago para facilitar la gestión financiera.

6. Informes Gráficos.

MEDIK genera informes gráficos y visuales en tiempo real para el análisis de indicadores clave, como el número de consultas realizadas, la gestión de recursos, y la rentabilidad de los servicios prestados. Los informes son personalizables y permiten exportar la información en diversos formatos.

7. Evento Adverso y Código Azul.

La plataforma incluye un sistema para la gestión de eventos adversos que permite registrar y gestionar cualquier incidente médico que ocurra durante la atención de un paciente. Asimismo, cuenta con un módulo para la gestión de emergencias mediante Código Azul, activando alertas en tiempo real para el personal de salud.

8. API de Citas.

MEDIK ofrece una API para la integración del sistema de agendamiento de citas con otros software o plataformas que el cliente ya esté utilizando. Esto permite que el flujo de datos entre sistemas sea continuo y eficiente, optimizando la gestión de citas.

9. Generación de RIPS.

El sistema facilita la generación y gestión de Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud (RIPS), cumpliendo con los requisitos de la Resolución 2275 de 2023. La generación es automática, lo que reduce los errores y el tiempo requerido para cumplir con las obligaciones legales.

10. Consentimiento Informado Digital.

La plataforma incluye un módulo para la obtención y almacenamiento de consentimientos informados digitales, permitiendo a los pacientes firmar electrónicamente los documentos necesarios antes de la realización de procedimientos médicos.

11. Encuestas Personalizables.

El sistema permite la creación y envío de encuestas personalizables a los pacientes, con el objetivo de medir la satisfacción del servicio, recolectar datos adicionales o realizar evaluaciones previas a una consulta. Estas encuestas pueden configurarse para enviarse automáticamente.

12. Plataforma de Teleconsulta.

MEDIK ofrece una herramienta de teleconsulta integrada, que permite a los médicos realizar consultas virtuales con los pacientes de forma segura, cumpliendo con los estándares de seguridad y confidencialidad requeridos por la normativa vigente.

13. Pasarelas de Pago.

La plataforma cuenta con pasarelas de pago integradas para facilitar la gestión de cobros por consultas, procedimientos o servicios de salud. Los pagos pueden ser procesados mediante tarjetas de crédito, débito, o transferencias electrónicas.

14. Dictado por Voz en Historia Clínica.

Esta herramienta permite a los médicos dictar por voz la información clínica del paciente, generando de forma automática registros escritos en la Historia Clínica Electrónica (HCE). Mejora la rapidez y eficiencia en el registro de información médica.

15. Plantillas de Medicamentos.

La plataforma ofrece plantillas predeterminadas de medicamentos, que facilitan la prescripción rápida de tratamientos médicos comunes. Estas plantillas pueden ser personalizadas por el médico de acuerdo a sus preferencias y necesidades específicas del paciente.

16. Plantillas de Órdenes Médicas.

Similar a las plantillas de medicamentos, se dispone de plantillas para órdenes médicas que permiten agilizar el proceso de emisión de órdenes para exámenes, procedimientos y tratamientos específicos.

17. Personalización de Documentos.

El sistema permite la personalización de documentos como órdenes médicas, recetas, formularios, y reportes clínicos, con el logo y colores de la institución de salud, generando una identidad corporativa dentro de los documentos generados.

18. Reconocimiento Facial para Ingreso de Pacientes.

Para mejorar la seguridad y agilizar el proceso de ingreso, la plataforma incluye la opción de reconocimiento facial de pacientes, lo que permite validar la identidad de los mismos de manera rápida y eficiente.

19. Módulo de Compras e Inventarios.

El módulo de compras e inventarios facilita la gestión del suministro de medicamentos y otros insumos médicos, permitiendo realizar pedidos, controlar el stock y verificar la disponibilidad de productos en tiempo real.

20. Módulo de Sala de Espera para Gestión de Turnos.

El sistema incluye un módulo de sala de espera para gestionar los turnos de los pacientes, ofreciendo información en tiempo real sobre los tiempos de espera y el estado de las consultas. Esto mejora la experiencia del paciente y la eficiencia operativa.

La solución MEDIK es una plataforma integral diseñada para atender todas las necesidades de gestión de los servicios de salud, desde la emisión de facturas electrónicas hasta la teleconsulta y la gestión de inventarios. Su enfoque modular y personalizable garantiza que las instituciones de salud puedan adaptar la plataforma a sus necesidades específicas, cumpliendo con todas las normativas legales y mejorando la calidad de los servicios prestados.

ANEXO 2

CONTRATO DE MANDATO FIRMA DIGITAL DE DOCUMENTOS EMITIDOS

CONSIDERACIONES

Que entre el **MANDANTE** y **FTECH COLOMBIA S.A.S** existe un contrato de prestación de servicios para la generación y conservación de los comprobantes electrónicos, en los cuales se encuentran la factura electrónica de venta, factura electrónica de exportación, nota de crédito, nota de débito, documento equivalente electrónico, nómina electrónica, documento soporte electrónico y todos los demás documentos que hagan parte del ecosistema de documentos electrónicos dispuestos por el ente regulador La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), incluyendo el acuse de todos los conceptos antes mencionados. En vista de que **FTECH COLOMBIA S.A.S** es Proveedor de Servicios, se realizó una alianza con **CADENA S.A** como Proveedor Tecnológico, siendo este último quien realiza bajo previa autorización del ente regulador el Firmado Digital de los comprobantes emitidos por el **MANDANTE**. Por tal motivo **CADENA SA** responderá a la figura de **MANDATARIO**, que en conjunto con **FTECH COLOMBIA S.A.S** llevarán a cabo el proceso de Facturación Electrónica ante la DIAN, dentro de los parámetros normativos y estándares de calidad exigidos.

Que derivado de dicho contrato, **EL MANDANTE** y **EL MANDATARIO** actuando a través de sus representantes legales debidamente facultados para celebrar el mandato regulado por este Contrato, declaran expresamente que la celebración y ejecución de este Contrato, ha sido autorizada con todos los procedimientos requeridos por la ley y los estatutos de las Partes y que no requiere ni requerirán de ninguna aprobación adicional, ni resultará en un incumplimiento de sus estatutos, normas o acuerdo del cual éstas sean parte, acuerdan:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL MANDATO: EL MANDANTE faculta a EL MANDATARIO, como su proveedor tecnológico, para que sea este quien en el ámbito de la facturación electrónica actúe como firmante de los documentos que hagan parte del proceso de facturación electrónica frente a la DIAN, tales como, las facturas de venta, facturas de exportación notas crédito, notas débito, documento equivalente digital, nomina digital, documento soporte electrónico y todos los demás documentos que hagan parte del proceso de facturación electrónica frente a la DIAN, emitidos por **EL MANDANTE**, actuando en su nombre y representación. El término firmante se circunscribe a la definición dada en el Artículo 1.4 Decreto 2364 de 2012 para efectos interpretativos.

Como consecuencia, **EL MANDATARIO** queda facultado para actuar en nombre y representación de **EL MANDANTE** para todos los efectos, como Firmante de los documentos que hagan parte del proceso de facturación electrónica frente a la DIAN, tales como, las facturas de venta, facturas de exportación notas crédito, notas débito, documento equivalente digital, nomina digital, documento soporte electrónico, entre otros, ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia – DIAN, y demás autoridades competentes.

Parágrafo Primero: El encargo realizado por **EL MANDATARIO** será por cuenta y riesgo de **EL MANDANTE**.

SEGUNDA: RESPONSABILIDAD: La responsabilidad de **EL MANDATARIO** se limita a utilizar su certificado digital, el cual debe permanecer vigente, para firmar digitalmente los documentos electrónicos emitidos por **EL MANDANTE** a través del **MANDATARIO**, enviados a la DIAN para validación de esta, con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 000042 del 5 de mayo de 2020 y demás normas concordantes que la complementen o modifiquen, para que los documentos tengan los efectos fiscales establecidos en el artículo 616-1 del Estatuto Tributario y demás normas que lo complementen o modifiquen.

EL MANDATARIO no se hace responsable por el contenido, uso, autenticidad o veracidad de la información contenida en los documentos electrónicos de **EL MANDANTE**.

TERCERA: VALOR. El valor a pagar como retribución a **EL MANDATARIO** por la ejecución del presente mandato, se encuentra incluido dentro del valor establecido en el contrato de prestación de servicios de facturación electrónica suscrito entre las partes.

CUARTA: DURACIÓN DEL MANDATO: El presente contrato estará vigente mientras se encuentre vigente el contrato de prestación de servicios de facturación electrónica celebrado entre las partes, dentro del cual **EL MANDATARIO** es proveedor tecnológico para el servicio de facturación electrónica contratado por **EL MANDANTE**.

QUINTA: TERMINACIÓN ANTICIPADA: **EL MANDATARIO** podrá terminar el presente contrato de manera anticipada, dando un preaviso a **EL MANDANTE** con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario, a la fecha en la que se quiera dar por terminado el contrato, sin que por ello deba pagar suma alguna, indemnización o penalidad a favor de **EL MANDANTE**. La terminación anticipada del mandato contenido en el presente contrato no implica la terminación del contrato de prestación de servicios celebrado entre las partes.

Tanto **EL MANDATARIO** como **EL MANDANTE** aceptan las condiciones del presente documento y para su efecto se entiende firmado en la fecha de firma del contrato de prestación de servicios de facturación electrónica suscrito entre las partes.

EL MANDANTE

[EL CLIENTE]

EL MANDATARIO



Luis Alfonso Villegas Aguilar
C.C. 8.164.598
Representante Legal

ANEXO 3

cadena.

La Estrella Antioquia, 20 de febrero de 2026.

Señores
FACTURA TECH
La Estrella

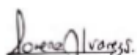
Asunto: Certificación experiencia

Cordial saludo,

Gracias por ser parte de la experiencia y elegirnos como su Proveedor Tecnológico de los servicios de Emisión de facturación electrónica, nómina electrónica, documento soporte para no obligados a facturar electrónicamente, recepción de facturas electrónicas con la generación de eventos título valor.

Nuestra alianza permitirá poner a disposición de todos aquellos que lo requieran, nuestra tecnología avanzada, además de prestar un servicio eficiente que permite mayor rapidez y eficacia en los procesos antes mencionados, siempre bajo el cabal cumplimiento de lo requerido por la DIAN.

Certificamos que tenemos una experiencia de trabajo en conjunto que nos ha permitido llegar a más de 200.000 clientes y procesar más de 150 millones de documentos emitidos de manera satisfactoria bajo la alianza que construimos en conjunto.



Lorena Alvarez Sánchez

Directora Comercial Fidelización

3017271712

lorena.alvarez@cadena.com.co

Carrera 50 N° 87A Sur - 150

La Estrella - Antioquia

www.cadena.com.co

Medellín

Carrera 50 No. 97A Sur - 150
La Estrella • Antioquia
Tel: (4) 378 66 66

Bogotá

Carrera 68 B No. 17 - 73
Bogotá • Colombia
Tel: (1) 405 02 00

Cali

Carrera 34 No. 13 A - 87
Acopi Yumbo • Valle del Cauca
Tel: (2) 609 60 60

ANEXO 4: PLANES ANUALES

CARACTERÍSTICAS	PAQUETE			
	INICIAL	INTERMEDIO	AVANZADO	IPS
COSTO PLAN PAGO ANUAL	\$900.000	\$1.499.000	\$2.099.000	* Ver Tabla
Historia Clínica Electrónica / Incluye formatos	✓	✓	✓	✓
Agenda y confirmación vía correo electrónico	✓	✓	✓	✓
Personalización de Logo y Firma	✓	✓	✓	✓
Ordenes Médicas	✓	✓	✓	✓
Formulación Médica	✓	✓	✓	✓
Realización Procedimientos	✓	✓	✓	✓
Cotizaciones	✓	✓	✓	✓
Cuentas de cobro / Facturación Básica	✓	✓	✓	✓
Pagos	✓	✓	✓	✓
Manejo de caja	✓	✓	✓	✓
Informes Gráficos	✓	✓	✓	✓
Consentimientos informados digitales	✓	✓	✓	✓
Encuesta Bioseguridad	✓	✓	✓	✓
Módulo gestión de tareas	✓	✓	✓	✓
Usuarios Asistenciales / Administrativos	0	1	2	
Formatos Historia Clínica Personalizable	✓	✓	✓	✓
Formato Escalas Médicas Personalizable		✓	✓	✓
Formato Exámenes Diagnóstico Personalizable		✓	✓	✓
Encuestas Personalizables		✓	✓	✓
Información paciente personalizable			✓	✓
Exámen Diagnóstico con conexión a cámara			✓	✓
Integración plataformas Teleconsulta	✓	✓	✓	
Integración pasarelas de pago	✓	✓	✓	
Almacenamiento archivos adjuntos	1 Gb	2 Gb	2 Gb	** Gb
Pacientes y formatos	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados
Usuario (s)	1	2	3	4+
Folios	1000	3000	5000	5000

* PLANES IPS

IPS	Precio Anual	Usuarios	Almacenamiento archivos adjuntos
IPS 4	\$ 3.099.000	4	2 GB
IPS 5	\$ 3.599.000	5	2 GB
IPS 6	\$ 4.099.000	6	2 GB
IPS 7	\$ 4.599.000	7	2 GB
IPS 8	\$ 5.099.000	8	4 GB
IPS 9	\$ 5.599.000	9	4 GB
IPS 10	\$ 6.099.000	10	4 GB

ANEXO 4: PLANES MENSUALES

CARACTERÍSTICAS	PAQUETE			
	INICIAL	INTERMEDIO	AVANZADO	IPS
COSTO PLAN PAGO MENSUAL	\$90.000	\$150.000	\$190.000	* Ver Tabla
Historia Clínica Electrónica / Incluye formatos	✓	✓	✓	✓
Agenda y confirmación vía correo electrónico	✓	✓	✓	✓
Personalización de Logo y Firma	✓	✓	✓	✓
Ordenes Médicas	✓	✓	✓	✓
Formulación Médica	✓	✓	✓	✓
Realización Procedimientos	✓	✓	✓	✓
Cotizaciones	✓	✓	✓	✓
Cuentas de cobro / Facturación Básica	✓	✓	✓	✓
Pagos	✓	✓	✓	✓
Manejo de caja	✓	✓	✓	✓
Informes Gráficos	✓	✓	✓	✓
Consentimientos informados digitales	✓	✓	✓	✓
Encuesta Bioseguridad	✓	✓	✓	✓
Módulo gestión de tareas	✓	✓	✓	✓
Usuarios Asistenciales / Administrativos	0	1	2	
Formatos Historia Clínica Personalizable	✓	✓	✓	✓
Formato Escalas Médicas Personalizable		✓	✓	✓
Formato Exámenes Diagnóstico Personalizable		✓	✓	✓
Encuestas Personalizables		✓	✓	✓
Información paciente personalizable			✓	✓
Examen Diagnóstico con conexión a cámara			✓	✓
Integración plataformas Teleconsulta	✓	✓	✓	
Integración pasarelas de pago	✓	✓	✓	
Almacenamiento archivos adjuntos	1 Gb	2 Gb	2 Gb	** Gb
Pacientes y formatos	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados
Usuario (s)	1	2	3	4+
Folios	83	250	417	417

* PLANES IPS

IPS	Precio Mensual	Usuarios	Almacenamiento archivos adjuntos
IPS 4	\$ 290.000	4	2 GB
IPS 5	\$ 345.000	5	2 GB
IPS 6	\$ 400.000	6	2 GB
IPS 7	\$ 455.000	7	2 GB
IPS 8	\$ 510.000	8	4 GB
IPS 9	\$ 565.000	9	4 GB
IPS 10	\$ 620.000	10	4 GB

OFERTA COMERCIAL DE PAQUETES COMPLEMENTARIOS MEDIK

No.	VALOR UNITARIO	COSTO TOTAL
1.000	\$ 209.90	\$ 209.900
2.500	\$ 174.80	\$ 437.000
5.000	\$ 163.20	\$ 816.000
10.000	\$ 151.50	\$ 1'515.000
15.000	\$ 150.47	\$ 2'257.000
20.000	\$ 149.45	\$ 2'989.000
25.000	\$ 143.08	\$ 3'577.000
30.000	\$ 142.03	\$ 4'261.000
50.000	\$ 134.62	\$ 6'731.000
100.000	\$ 129.32	\$ 12'932.000
150.000	\$ 128.26	\$ 19'239.000
200.000	\$ 127.20	\$ 25'440.000
250.000	\$ 126.14	\$ 31'535.000
500.000	\$ 125.08	\$ 62'540.000
1'000.000	\$ 122.96	\$ 122'960.000
2'500.000	\$ 119.78	\$ 299'450.000
5'000.000	\$ 118.72	\$ 593'600.000

*Paquetes con vigencia de un año.

IMPLEMENTACIÓN PARA USO DE PLATAFORMA MEDIK:

La implementación para uso de Plataforma Medik se llevará a cabo por un asesor asignado previamente. Durante este proceso, se activa la licencia, se habilita como facturador electrónico, se solicita numeración ante MUISCA y se asocian con la DIAN, se realiza una configuración inicial de la cuenta, y se proporciona una sesión virtual personalizada para enseñar el manejo del sistema. Además, se graba la capacitación y se ofrece material audiovisual adicional, todo ello con el objetivo de garantizar que los usuarios adopten y dominen la solución tecnológica presentada.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	PRECIO
IMPLEMENTACIÓN Básica	CAPACITACIÓN USO MEDIK (Para el contribuyente que ya está habilitado como FE) Creación de usuarios Registro de servicios Registro de pacientes Agenda y seguimiento de citas Registro de información para historia clínica Emisión de Factura Electrónica Sector Salud Elaboración de RIPS	\$220.000
IMPLEMENTACIÓN Intermedia	HABILITACIÓN COMO FE Registro en la DIAN Pruebas Asignación de responsabilidad 52 Solicitud de resolución de numeración FE Paso a productivo CAPACITACIÓN USO MEDIK Creación de usuarios Registro de servicios Registro de pacientes Agenda y seguimiento de citas Registro de información para historia clínica Emisión de Factura Electrónica Sector Salud Elaboración de RIPS	\$300.000
SESIÓN Complementaria	SESIÓN PERSONALIZADA Este servicio estará disponible, en caso de que el usuario necesite asesoría para llenar información en específico sobre su cuenta o bien, aclarar casos particulares sobre el tema operativo del sistema	\$50.000 x hora de servicio

ANEXO 5. PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE FACTURATECH S.A.S.

1. Objetivo.

Establecer los lineamientos y procedimientos para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales en Facturatech S.A.S., en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, que regulan el derecho constitucional a la protección de la información personal.

2. Alcance.

Este protocolo se aplica a todas las bases de datos y archivos que contengan datos personales tratados por Facturatech S.A.S., tanto en formato físico como digital, incluyendo, pero no limitado a, datos de empleados, clientes, proveedores, contratistas, distribuidores y cualquier tercero con el que la empresa tenga relación.

3. Definiciones.

- a) Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural identificada o identificable.
- b) Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- c) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- d) Responsable del Tratamiento: Persona jurídica que decide sobre la base de datos y el tratamiento de los datos personales.
- e) Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.

4. Principios para el Tratamiento de Datos Personales.

FTECH garantizará la aplicación de los siguientes principios:

- a) Legalidad: El tratamiento de datos personales se regirá por las normas legales vigentes en Colombia.
- b) Finalidad: Los datos personales serán tratados únicamente para las finalidades autorizadas por el titular o previstas en la ley.
- c) Libertad: La recolección de datos personales solo podrá llevarse a cabo con la autorización previa y expresa del titular.

- d) Transparencia: Los titulares de los datos tendrán el derecho de conocer la existencia de los datos personales que les conciernan.
- e) Acceso y Circulación Restringida: Solo las personas autorizadas por el titular o por la ley podrán acceder a los datos personales.
- f) Seguridad: Facturatech S.A.S. adoptará las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales.
- g) Confidencialidad: Los datos personales serán tratados con estricta confidencialidad y no se divulgarán sin la autorización del titular.

5. Autorización del Titular.

FTECH solicitará autorización previa, expresa e informada al titular de los datos personales para su recolección y tratamiento. Dicha autorización podrá ser otorgada por cualquier medio que permita su comprobación, incluyendo medios físicos, electrónicos o verbales.

5.1 Excepciones a la Autorización. No se requerirá autorización en los siguientes casos:

- a) Cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales.
- b) Cuando los datos sean de naturaleza pública.
- c) En casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

6. Finalidades del Tratamiento.

Los datos personales recolectados por FTECH serán tratados para las siguientes finalidades:

- a) Gestión administrativa, operativa y comercial de clientes y proveedores.
- b) Ejecución de contratos de servicios con distribuidores y contratistas.
- c) Facturación electrónica y cumplimiento de obligaciones tributarias.
- d) Envío de información comercial y de servicio relacionada con FTECH.
- e) Cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales de la empresa.

7. Derechos del Titular.

El titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Acceso: Consultar de forma gratuita sus datos personales.

- b) Actualización y Rectificación: Solicitar la corrección de datos inexactos o desactualizados.
- c) Revocación de la Autorización: Revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos.
- d) Supresión: Solicitar la eliminación de los datos cuando el tratamiento no respete los principios, derechos y garantías constitucionales.

8. Procedimientos para Ejercer los Derechos del Titular.

8.1 Consultas.

Los titulares podrán consultar la información personal que repose en las bases de datos de FTECH. El procedimiento para la consulta será el siguiente:

- a) La consulta deberá enviarse por escrito al correo electrónico de contacto designado por FTECH.
- b) FTECH resolverá la consulta en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. Si no es posible resolverla dentro de este plazo, se informará al titular el motivo y la fecha estimada de respuesta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles adicionales.

8.2 Reclamos.

Si el titular considera que los datos deben ser objeto de corrección, actualización, supresión o que se ha cometido una infracción, podrá presentar un reclamo que se atenderá bajo el siguiente procedimiento:

- a) El reclamo deberá presentarse por escrito, dirigido al correo electrónico o dirección física de Facturatech S.A.S., con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y los documentos que lo soportan.
- b) Si el reclamo resulta incompleto, se solicitará al titular la corrección en un plazo de cinco (5) días. Si no se corrige, se entenderá como desistido.
- c) Una vez recibido el reclamo completo, Facturatech S.A.S. tendrá un término máximo de quince (15) días hábiles para resolverlo. Si no es posible, se informará al titular los motivos y el plazo estimado, el cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles adicionales.

9. Seguridad de la Información.

FTECH adoptará las medidas de seguridad adecuadas para proteger los datos personales de acceso no autorizado, alteración, pérdida, tratamiento o divulgación no autorizada. Entre las medidas implementadas se incluyen:

- a) Sistemas de control de acceso a la información.
- b) Implementación de protocolos de seguridad informática.
- c) Almacenamiento seguro de datos personales, tanto en formato físico como digital.

10. Transferencia Internacional de Datos Personales.

FTECH, se abstendrá de transferir datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, de acuerdo con los estándares establecidos en la Ley 1581 de 2012, salvo que el titular autorice expresamente dicha transferencia o que esta sea necesaria para la ejecución de un contrato.

11. Vigencia de las Bases de Datos.

Las bases de datos gestionadas por Facturatech S.A.S. tendrán una vigencia acorde con las finalidades del tratamiento de los datos personales, y por un período mínimo de cinco (5) años desde la última actualización, o según lo estipule la ley aplicable.

12. Modificaciones al Protocolo.

Facturatech S.A.S. se reserva el derecho a modificar este protocolo en cualquier momento. Cualquier cambio será comunicado oportunamente a los titulares de los datos, a través de los canales habituales de comunicación.

13. Información de Contacto.

Para cualquier consulta o reclamo relacionado con el tratamiento de sus datos personales, el titular puede dirigirse a:

JAISON ALEJANDRO AGUILERA BEDOYA.
CEO Facturatech México – Colombia.
Facturatech S.A.S.
Correo Electrónico: jaison@facturatech.co