

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000053 DE 2016 CELEBRADO
ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SERVIENTREGA S.A.

Entre los suscritos a saber: **OLGA REGINA SANABRIA AMIN**, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía No 33.198.824 expedida en Magangué (Bolívar), quien en calidad de **VICEPRESIDENTA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA**, nombrada mediante Resolución No 1100 del 11 de junio de 2013, posesionada mediante acta No 147 del 12 de junio de 2013, debidamente autorizada mediante resolución de delegación No 2166 del 09 de septiembre de 2015, obrando en nombre y representación de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, con NIT No 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A** y por la otra parte, **SARA GUAVITA MORENO**, identificada con la cédula de ciudadanía No 41.716.797, expedida en Bogotá, en su calidad de representante legal de **SERVIENTREGA S.A.** Identificada con el Nit. No 860.512.330-3 y 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, como Entidad Aseguradora y organizada como Sociedad Anónima sujeta al Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, celebra el presente contrato acogiendo el procedimiento de invitación pública teniendo en cuenta la cuantía del contrato y de acuerdo a lo establecido en el Capítulo VI Numeral 1. Que establece:

"1) Invitación pública.

Este proceso se utilizará para la contratación de bienes y servicios que tengan una cuantía superior a los quinientos salarios mínimos legales mensuales vigentes (500 SMMLV), y que por la naturaleza y complejidad del objeto contractual, justifiquen que haya una mayor concurrencia y pluralidad de oferentes, adicionales a los que se encuentren certificados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A"

2) Positiva Compañía de Seguros S.A., a través de la Vicepresidencia Financiera y Administrativa adelantó proceso de Invitación Pública de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la Compañía a fin de recibir propuestas para **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO A NIVEL NACIONAL DE TRANSPORTE, DISTRIBUCION, CONTROL Y ENTREGA DE LA CORRESPONDENCIA, DOCUMENTOS, PAQUETES, MERCANCIAS Y DEMAS OBJETOS POSTALES GENERADOS EN EL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y MISIONAL CON EL FIN DE GESTIONAR, GENERAR Y ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE NUESTROS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS**, a desarrollarse durante las vigencias 2016 y 2017.

3) Que el día 26 de octubre de 2015, se aprobó por parte del Comité de Compras y Contratación la realización de la Invitación Pública para adelantar la contratación encaminada a cubrir la necesidad indicada en el párrafo anterior.

4) Que con el fin de realizar la selección objetiva y acorde con el procedimiento establecido en el Manual de Contratación de la Compañía, **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000053 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SERVIENTREGA S.A.

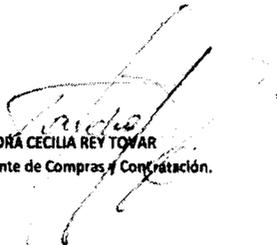
S.A dio apertura a la **Invitación Publica No.06 de 2015** el día 17 de Noviembre de 2015 y procedió a la publicación de los pretérminos de referencia, así mismo el día 11 de diciembre de 2015, se efectuó la publicación de términos definitivos en la página WEB de la compañía.

5) Que el día 21 de Diciembre de 2015 a las 3:00 pm, se realizó el cierre de la invitación pública cumpliendo con el cronograma establecido en los términos de referencia, presentándose la firma: **SERVIENTREGA S.A. con NIT: 860.512.330-3**

6) Que se realizaron las verificaciones Jurídica, S&SOA, Financiera y Técnica las cuales arrojaron el siguiente consolidado el cual fue publicado en la página WEB de la Compañía el día 28 de Diciembre de 2015.

	POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. -Gestión Documental-	Código:VFA- RE- CHMPC-02
	FORMATO CONSOLIDADO HABILITACIONES MODALIDAD PUBLICA Y CERRADA	Fecha: 18/08/2015
	Proceso Gestión de Abastecimiento	Página 1 de 1
CONSOLIDADO HABILITACIONES		
CONTRATACIÓN PARA SERVICIO A NIVEL NACIONAL DE TRANSPORTE, DISTRIBUCIÓN, CONTROL Y ENTREGA DE LA CORRESPONDENCIA, DOCUMENTOS, PAQUETES, MERCANCIAS Y DEMAS OBJETOS POSTALES GENERADOS EN EL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y MISIONAL CON EL FIN DE GESTIONAR, GENERAR Y ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE NUESTROS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS		
Nombre de los proponentes	SERVIENTREGA	
Habilitación Jurídica	HABILITADO	
Habilitación Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente	HABILITADO	
Habilitación Financiera	HABILITADO	
Habilitación Técnica	HABILITADO	

* Incluir los demás criterios que se determinaron para el proceso



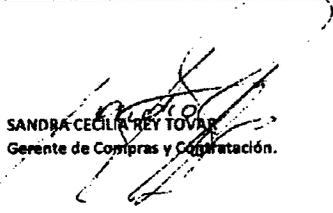
SANDRÁ CECILIA REY TOWAR
Gerente de Compras y Contratación.

7) Que con base en los resultados de la habilitación, se avanzó en la evaluación técnica y económica y se publicaron los resultados el 13 de enero de 2016, así:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000053 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SERVIENTREGA S.A.

	POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. -Gestión Documental-	Código: VFA- RE-CEMPC-02
	FORMATO CONSOLIDADO EVALUACION MODALIDAD PUBLICA Y CERRADA	Fecha: 18/08/2015
	Proceso Gestión de Aprovisionamiento	Página 1 de 1

CONSOLIDADO EVALUACION TECNICA Y ECONOMICA INVITACIÓN PÚBLICA No. 06 DE 2015 CONTRATACIÓN PARA SERVICIO A NIVEL NACIONAL DE TRANSPORTE, DISTRIBUCION, CONTROL Y ENTREGA DE LA CORRESPONDENCIA, DOCUMENTOS, PAQUETES, MERCANCIAS Y DEMAS OBJETOS POSTALES GENERADOS EN EL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y MISIONAL CON EL FIN DE GESTIONAR, GENERAR Y ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE NUESTROS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS.	
Nombre de los proponentes	SERVIENTREGA S.A.
Evaluación económica	900,00
Valores agregados	150,00
Responsabilidad empresarial	0,00
TOTAL	990,00


SANDRA CECILIA REY TOVAR
 Gerente de Compras y Contratación.


JUAN JAVIER BELTRÁN MELO
 Profesional Especializado - Gerencia de Logística

- 8) Que no se presentaron observaciones a la habilitación ni en la evaluación.
- 9) Que se publicó el acta de selección, el día 18 de enero de 2015 en la página WEB de la Compañía seleccionando a la Empresa **SERVIENTREGA S.A. con NIT: 860.512.330-3**, por haber cumplido con los criterios de selección definidos en los términos de referencia de la Invitación Pública 06 de 2015, cuyo valor de oferta teniendo en cuenta las cantidades y valores unitarios asciende a la suma de MIL CUATROCIENTOS DIECISIETE MILLONES SETECIENTOS VEINTISIETE MIL SETECIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS MCTE (\$1.417.727.744).
- 10) Que toda la documentación anteriormente enunciada de la Invitación Pública No. 6 fue publicada en la página WEB de la Compañía y hace parte integral del presente contrato.
- 11) Que EL CONTRATISTA no se encuentra en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.
- 12) Que el presupuesto estimado para la contratación es hasta MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS MCTE. (\$1.475.000.000.00), incluidos los impuestos a que haya lugar.
- 13) Que para amparar la contratación se cuenta con los Certificados de Disponibilidad presupuestal expedidos por el área de presupuesto:



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000053 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SERVIENTREGA S.A.

- CDP No. 2016000036 expedido el 05 de noviembre de 2015 por la suma de \$840.000.000, con cargo al rubro de correo, el cual se afectará en la suma de \$655.000.000.
- CDP No. 2017000014 expedido el 05 de noviembre de 2015 por la suma de \$820.000.000, con cargo al rubro de correo, el cual se afectará en su totalidad.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

CLÁUSULA PRIMERA.-

OBJETO

EL CONTRATISTA, se compromete a LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A NIVEL NACIONAL DE TRANSPORTE, DISTRIBUCION, CONTROL Y ENTREGA DE LA CORRESPONDENCIA, DOCUMENTOS, PAQUETES, MERCANCIAS Y DEMAS OBJETOS POSTALES GENERADOS EN EL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y MISIONAL CON EL FIN DE GESTIONAR, GENERAR Y ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE NUESTROS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS.

PARÁGRAFO: Para mayor ilustración y definición de los términos del presente contrato, se entiende que los servicios y actividades a prestar y realizar están descritos en los términos de referencia de la invitación pública 06 de 2015 y la propuesta del contratista con sus anexos, documentos que hacen parte integral del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA.-

NO EXCLUSIVIDAD:

Por este CONTRATO, POSITIVA COMPAÑIA 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

CLÁUSULA TERCERA.-

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA en cumplimiento del CONTRATO, estará obligado a:

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

Handwritten signature

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000053 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SERVIENTREGA S.A.

10. Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio (ANS)
11. El CONTRATISTA se obliga al manejo de confidencialidad de las bases de datos de los clientes de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A, que conozca en virtud del desarrollo del presente contrato
12. Contar con la infraestructura logística propia y centro de acopio en Bogotá donde se lleva a cabo la recepción, bodegaje, selección, empaque y logística de distribución a nivel nacional necesaria para soportar la operación logística requerida para satisfacer las necesidades de Positiva de conformidad a su estructura y presencia nacional.
13. Soportar la operación bajo una herramienta tecnológica y personal que permita la trazabilidad en tiempo real, consulta de los envíos movilizados así como la generación de informes de entregas efectivas y devoluciones
14. Soportar la operación del día a día con procesos, procedimientos, manuales, elementos, insumos y equipos propios necesarios para el excelente funcionamiento de todos los servicios manteniendo cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio establecidos. (Ver cuadro de acuerdo de niveles de servicio-ANS)
15. Garantizar el cumplimiento de la atención al cliente por medio del área que soporta la operación con personal propio, manteniendo los niveles de escalamiento ofertados, que permitan cumplir la atención a los requerimientos y el acompañamiento cotidiano en la atención de solicitudes y solución a inconvenientes y reclamaciones, manteniendo un perfecto funcionamiento y manejo de la información requerida para todos y cada uno de los envíos, permitiendo un seguimiento y funcionamiento oportuno y confiable, llevado a cabo por medio de atención telefónica o electrónica, así como la coordinación de los envíos o recepción de los mismos.
16. Aportar sus conocimientos actualizaciones, habilidades y experiencias en el soporte, asesoramiento y elección de las alternativas adecuadas para el buen funcionamiento y mejora continua del proceso apuntando en todo caso al logro de la mejor relación costo-beneficio.
17. Firmar la matriz de riesgos, con la suscripción del contrato.
18. Entregar en los primeros (15) días de cada mes a la Gerencia de Logística la prefactura en formato Excel de los servicios prestados a nivel nacional en el mes inmediatamente anterior:
 - Numero Guía, Fecha de Envío
 - Fecha de Entrega
 - Ciudad y Departamento de Origen
 - Ciudad y Departamento de Destino
 - Área de Positiva Remitente
 - Peso Facturado y/o Volumen Facturado
 - Costo de envío facturado
 - Trayecto o servicio
19. Entregar a la Gerencia de Logística máximo el día (20) de cada mes, el total de la facturación por los servicios transportados, procesados, distribuidas y entregadas durante el mes inmediatamente anterior. Los valores facturados deben venir acompañados de la siguiente soportes e información como mínimo:
 - Imágenes del total de las pruebas de entrega.
 - Archivo en formato Excel y su similar en físico que contenga (Numero Guía, Fecha de Envío, Fecha de Entrega, Ciudad y Departamento de Origen, Ciudad y

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000053 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SERVIENTREGA S.A.

- Departamento de Destino, Área Remitente Costo facturado, Trayecto o servicio.
- Informe detallado de las devoluciones por centro de costo, causal, fecha de envío, fecha devolución y área remitente de Positiva, sucursal o punto remitente.
 - Que debe tener estructurado un plan de contingencia propio durante la vigencia del contrato y que este se complemente con el plan de continuidad del negocio que posee Positiva Compañía de Seguros S.A.
20. El prestador del servicio estará abierto y en disposición de recibir, atender y aplicar con la oportunidad requerida las solicitudes que durante la ejecución del contrato se necesiten por parte de Positiva Compañía de Seguros S.A.
21. Al presentar facturación el contratista debe adjuntar Pagos de Seguridad Social de la totalidad de las personas a nivel nacional que se encuentran al servicio de Positiva Compañía de Seguros S.A.
22. Al legalizar el contrato el adjudicatario adjuntará las hojas de vida correspondientes soportadas con certificaciones académicas y de experiencia y una declaración expresa de cada persona sobre su forma de vinculación. En el evento de que durante la ejecución del contrato se reemplace a una de las personas que apoyan el proyecto, deberá ser avalado previamente por la Compañía a través del interventor del contrato y como mínimo deberá tener el mismo perfil y experiencia del que se reemplazará.
23. Para los casos de motorizados, en los informes de ejecución se deberá dejar constancia sobre el cumplimiento cabal de las normas de tránsito que regulen la materia.
24. Entregar con la firma del acta de inicio que soportan el cumplimiento de los requisitos en **seguridad, salud ocupacional y medio ambiente:**
- **Gestión propia de la empresa:** Presentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en cumplimiento a la legislación vigente (Decreto 1072 de 2015), Plan de Trabajo Anual del SG-SST 2016 y 2017, Matriz de peligros y riesgos, evidencia de capacitación de los trabajadores en el procedimiento a seguir en caso de una emergencia (Plan de emergencia), Reporte de enfermedades laborales, de los trabajadores que operan al interior de Positiva, con el fin de dar cuenta de los Programas de salud para la prevención de la enfermedad laboral, Reporte de Ausentismo de los trabajadores que operan en Positiva, Reporte de accidentes de trabajo, Registros de inspección de parque automotor designado a Positiva, Soporte de entrega y reposición de Elementos de protección personal.
 - **Programa de reducción en consumo de recursos:** El prestador del servicio deberá demostrar de manera evidenciable las metas y resultados en la reducción en el consumo de recursos (indicadores de agua, energía, Residuos, cumplimiento de metas).
 - **Certificados de disposición final otorgados por el operador autorizado:** El prestador del servicio debe estar inscrito en programas post consumo de llantas y baterías de plomo Resolución 372 de 2009 (Planes de Gestión de Devolución de Productos pos consumo de baterías plomo acido), Resolución 1457 de 2010 (Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de llantas usadas del Ministerio del Medio Ambiente)
 - **Registro anual por kilogramo de producto terminado. Actas de disposición final:** Los otros residuos peligrosos generados por la organización deben ser controlados conforme a la legislación ambiental vigente, así mismo se debe mantener

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000053 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SERVIENTREGA S.A.

contratos con empresas legalmente constituidas y autorizadas por la autoridad ambiental competente para realizar el transporte, tratamiento, aprovechamiento, valoración o disposición final de dichos residuos.

- **Programa de mantenimiento:** La prestación del servicio motorizada debe realizar mantenimientos preventivos para garantizar el desempeño óptimo del automotor.
25. Cumplir con los demás aspectos mínimos a garantizar para el desarrollo del contrato que hacen parte de los términos del referencia de la IP No. 6 de 2015:
- **Organización del oferente:** Las certificaciones de experiencia del personal para la operación y prestación del servicio, de acuerdo con los niveles de servicio requeridos. Sistemas y canales de comunicación permanentes con la Compañía y la operación. Alternativas y modalidades en logística que garanticen la oportunidad del servicio. Cumplimiento con los pagos a la Seguridad Social, Parafiscales y demás obligaciones laborales contempladas por la Ley.
 - **Suscripción de acuerdos de niveles de servicio – ANS.** Que hacen parte integral del presente contrato. La medición de estos Acuerdos se hará a partir del acta de inicio del contrato y hasta su finalización.
 - **Plan de contingencia:** Contar con el plan de contingencia para responder en cualquier tipo de eventualidad. Así mismo a contar con toda la evidencia requerida para sustentar el plan.
 - **Plan de continuidad:** se compromete a tener planes de contingencia y continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente contrato. Así mismo a contar con toda la evidencia requerida para sustentar el plan.
 - **Cambios sobre la estructura:** El contratista y/o Positiva Compañía de Seguros S.A. podrán sugerir el cambio, inclusión o retiro de productos, servicios o modalidades que optimicen el funcionamiento y los resultados de la solución y que satisfagan plenamente las necesidades de la Compañía. Las implicaciones se estudiarán conjuntamente y su resultado no deberá tener costo para la Compañía.
 - **Modelo operacional:** Mantener un modelo operacional acorde con los requerimientos para el cumplimiento del objeto contractual. En cuanto al servicio de envíos masivos, se deberán consolidar los envíos que para distribución local en cada una de las ciudades establecidas superen las 50 guías, enviar a cada punto y realizar la distribución en cada una de estas.
 - **Control de calidad:** Mantener las características del sistema de gestión de la calidad que garantizará la ejecución con los estándares requeridos para la Integración de servicios de Transporte y distribución local, regional y nacional de documentos, elementos, paquetes, equipos, y demás objetos y materiales que hacen parte del funcionamiento misional y de apoyo administrativo de Positiva Compañía de Seguros S.A.
 - **Software y hardware de seguimiento:** aportar sin costo adicional, el software y el hardware necesario para el desarrollo de la operación, el cual debe ser actualizable, adaptable y complementario con los sistemas de correspondencia que se manejen en Positiva Compañía de Seguros S.A. El software debe permitir la generación de guías en línea, trazabilidad de envíos, generación de informes, gestión diaria y todo el seguimiento requerido para garantizar la óptima gestión.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 00053 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SERVIENTREGA S.A.

- **Prestación del servicio:** El CONTRATISTA desarrollará el objeto del contrato con la garantía de adelantar dentro de su gestión la consecución de las siguientes premisas:
 - Participación activa del contratista, con la generación de una cultura enfocada al uso racional, adecuado y responsable de los recursos de la Entidad,
 - Atender las necesidades cotidianas de la Entidad - con costos razonables - con infraestructura acorde a los procesos.
 - Optimizar los mecanismos operativos en el uso de la solución, que conlleven a la mejor utilización de recursos
 - Adelantar medidas de control, seguimiento, asesoría permanente y concurrente sobre la solución, que arroje información útil para la toma de decisiones y el establecimiento de políticas y directrices administrativas, no obstante adecuar las solicitudes, estrategias y o modalidades que la Compañía a bien tenga.
- **Capacitación:** El CONTRATISTA debe implementar y mantener un plan de capacitación y acompañamiento permanente, así:
 - *A los usuarios finales*, tal que garantice que estos conozcan el uso adecuado de las modalidades, tiempos, destinos y demás información pertinente al objeto del contrato. Dentro de esto se debe contemplar la búsqueda permanente de alternativas para la optimización y adecuado uso del proceso.
 - *A sus operadores*, tal que garantice que fortalezcan sus competencias en conocimiento técnico aplicable a la solución y en temas de servicio al cliente.
- **Encuestas de satisfacción:** El contratista deberá adelantar encuestas de satisfacción del servicio, preferiblemente mínimo trimestralmente, para verificar la percepción de los usuarios e identificar oportunidades de mejora. Estos deben aplicarse de manera electrónica en sintonía con una cultura cero papel y deberán ser entregadas al supervisor del contrato.
- **Informes:** el contratista deberá allegar mensualmente a la compañía el informe detallado de las devoluciones con su respectiva causal, origen, destino, fecha de envío y fecha de devolución. Así mismo, POSITIVA podrá solicitar reportes y estadísticas (exportables a hoja de cálculo y/o en archivos planos) sobre Volúmenes de radicaciones y envíos y Usuarios.
- **Entregas el mismo día:** Lista de ciudades que aplican para el servicio de entregas el mismo día: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga y Pereira

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

CLÁUSULA CUARTA.- COMPETENCIAS MINIMAS DEL CONTRATISTA
EL CONTRATISTA garantizará el cumplimiento de las competencias mínimas que se detallan a continuación respecto del personal que emplee dentro o fuera de las instalaciones de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. en cumplimiento del objeto del presente Contrato:

Para el desarrollo de su labor el contratista deberá contar con personal idóneo y calificado contando como mínimo con las siguientes competencias y habilidades que acreditará en

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000053 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SERVIENTREGA S.A.

la hoja de vida de cada uno y en la relación que efectúe del personal solicitado, mediante certificación:

COMPETENCIA	DESCRIPTORES DE COMPORTAMIENTO
Orientación a Resultados Realizar las actividades y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Orientación al Usuario y al Ciudadano Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general. • Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios. • Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio contratado. • Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y responde a las mismas.
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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. • Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. • Apoya a la organización en situaciones difíciles. • Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

CLÁUSULA QUINTA.- OBLIGACIONES DE POSITIVA

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., en cumplimiento del CONTRATO, estará obligada a:

1. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por EL CONTRATISTA.
2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera EL CONTRATISTA.
3. Resolver las peticiones que le sean presentadas por EL CONTRATISTA en los términos consagrados en la Ley.
4. Emitir las Órdenes de Servicio respectivas oportunamente dentro de los plazos establecidos.
5. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el CONTRATO y en los documentos que de él forman parte, incluyendo expresamente el documento, sus anexos y las condiciones planteadas en la Oferta presentada por EL CONTRATISTA.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 00053 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SERVIENTREGA S.A.

CLÁUSULA SEXTA.- VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El valor del presente contrato asciende hasta el monto del presupuesto total estimado de **MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS MCTE. (\$1.475.000.000.00)**, incluidos los impuestos a que haya lugar durante las vigencias 2016 y 2017 para la invitación pública No. 6 de 2015, que incluye la suma de **MIL CUATROCIENTOS DIECISIETE MILLONES SETECIENTOS VEINTISIETE MIL SETECIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS MCTE (\$1.417.727.744)** valor que corresponde al ofertado por EL CONTRATISTA en su propuesta (teniendo presentes valores unitarios y cantidades ofertados). Suma que será cancelada de forma mensual y el valor de cada pago estará sujeto al informe de gestión de **EL CONTRATISTA**, el cual debe estar soportado con las facturas de las actividades ejecutadas en cumplimiento del objeto contractual, el cual debe ser certificado y autorizado por los supervisores del contrato y dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la respectiva factura.

PARÁGRAFO PRIMERO.- Para tramitar el pago, **EL CONTRATISTA** deberá aportar al área correspondiente los siguientes documentos: a) Factura y/o Cuenta de cobro en original; b) certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal de encontrarse al día en los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales, si se trata de una persona natural aportará las planillas del pago realizado a través del Pila, correspondiente al mes de presentación de la factura y/o cuenta de cobro, c) informe de gestión de acuerdo con lo concertado con la supervisión del contrato y d) el certificado de recibo a satisfacción expedido por el supervisor del CONTRATO.

El pago se efectuará con base en la expedición y suscripción del certificado de recibo a satisfacción junto con los documentos citados en el párrafo anterior.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- Positiva recibirá un porcentaje de **descuento financiero por pronto pago** equivalente al **3%** de la facturación del periodo.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Que para amparar la contratación se cuenta con los Certificados de Disponibilidad presupuestal expedidos por el área de presupuesto:

- CDP No. 2016000036 expedido el 05 de noviembre de 2015 por la suma de \$840.000.000, con cargo al rubro de correo, el cual se afectará en la suma de \$655.000.000.
- CDP No. 2017000014 expedido el 05 de noviembre de 2015 por la suma de \$820.000.000, con cargo al rubro de correo, el cual se afectará en su totalidad.

CLÁUSULA OCTAVA.- DURACIÓN

El término de duración del presente CONTRATO será hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2017, previo perfeccionamiento, legalización y firma del acta de inicio.

CLÁUSULA NOVENA.- 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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000053 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SERVIENTREGA S.A.

presenta un cambio de normatividad que afecte de cualquier manera el desarrollo del objeto del presente CONTRATO; b) Si EL CONTRATISTA incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este CONTRATO o las que de él se deriven. c) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

CLÁUSULA DECIMA.- GARANTIAS

EL CONTRATISTA se obliga a tomar en favor de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento a favor de **Entidades Estatales** por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: a) **Garantía de cumplimiento:** El cumplimiento de las obligaciones y el pago de las sanciones que se le llegaren a imponer, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más. b) **Garantía de la calidad del Servicio:** La buena calidad del servicio, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con una vigencia igual a la del plazo del mismo y seis (6) meses más. c) **Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones,** al personal que emplee el contratista en la ejecución del contrato, por suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y por el plazo del mismo y tres (3) años más. d) **Responsabilidad Civil Extracontractual** para garantizar la responsabilidad frente a terceros derivada de la ejecución del contrato e) **Garantía de transporte automático** de mercancías con que cuente la entidad.

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

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

PARÁGRAFO TERCERO: Será de cargo de EL CONTRATISTA el pago oportuno de las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de la garantía, para lo cual debe anexarla a cada póliza, anexo o modificación, el recibo de pago. Igualmente deberá reponer los valores asegurados cuando el valor de los mismos se vea afectado por razón de siniestro.

PARÁGRAFO CUARTO: EL CONTRATISTA deberá entregar las pólizas debidamente constituida y firmada.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- INDEMNIDAD

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

CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA.- RESPONSABILIDAD

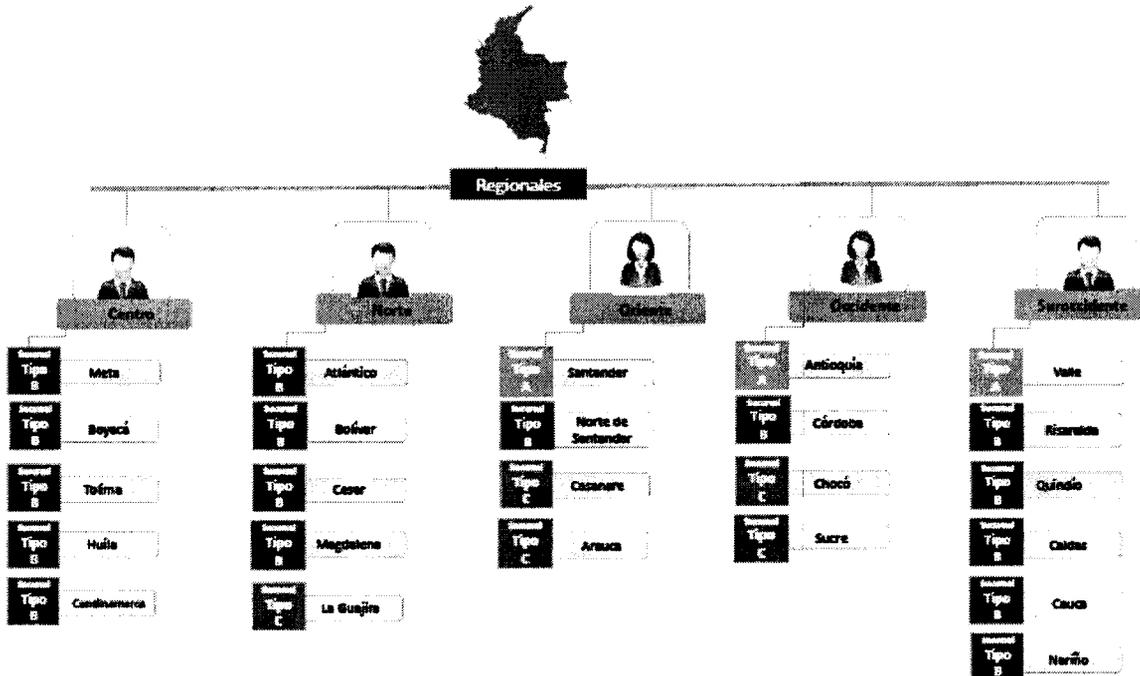
EL CONTRATISTA se obliga a efectuar su trabajo con el máximo de responsabilidad al dedicarse a la ejecución de las labores profesionales previstas en la cláusula primera, teniendo en cuenta las directrices generales que POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A le imparta. Cuando se compruebe que hubo una negligencia o descuido por parte de

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000053 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SERVIENTREGA S.A.

algún profesional de EL CONTRATISTA y ello causara un perjuicio POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., ésta podrá repetir lo pagado contra EL CONTRATISTA.

CLAUSULA DECIMA TERCERA.- LUGAR DE EJECUCION

Se fija como lugar de ejecución el nivel nacional teniendo en cuenta que la operación deberá tener como mínimo una cobertura del 100% de los municipios del país y ofrecer un cubrimiento directo en 24 ciudades capitales y en el 50% de los municipios a nivel nacional, para lo cual deberá aportar el certificado de cámara de comercio de cada oficina ubicada en la ciudad capital de los siguientes departamentos:



CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Los conflictos que surjan durante la ejecución del CONTRATO se solucionarán en primera instancia mediante el diálogo directo entre las partes. Todas las diferencias que ocurran entre las partes con ocasión del presente CONTRATO, que no puedan solucionarse mediante el arreglo directo en un plazo que no podrá exceder de dos (2) meses, contados a partir de la fecha en que una de las partes manifieste a la otra la existencia a su juicio de una diferencia, serán resueltas a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos autorizados por la legislación colombiana.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- SANCIONES

En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por EL CONTRATISTA, en virtud del presente CONTRATO y sin que sea necesario requerimiento alguno o constitución en mora, EL CONTRATISTA pagará a POSITIVA, a

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000053 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SERVIENTREGA S.A.

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

PARAGRAFO: En caso de incumplimientos parciales se aplicarán las sanciones que se establezcan en los acuerdos de niveles de servicio, si para el desarrollo del objeto contractual se llegaran a pactar.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉXTA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:

Para la contratación de **POSITIVA COMPAÑIA 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** Si la inhabilidad o incompatibilidad sobreviene en uno de los miembros de un consorcio o unión temporal, éste cederá su participación a un tercero, previa autorización escrita de POSITIVA

CLAUSULA DECIMA SEPTIMA.- EXCLUSION DE LA RELACION LABORAL

El presente CONTRATO no genera relación laboral entre las partes, tampoco generará relación laboral alguna con el personal que las partes utilicen para la ejecución del presente CONTRATO. Los compromisos que se derivan del presente CONTRATO no afectan de ninguna manera la autonomía institucional de las partes, las partes manifiestan expresamente que ninguno de sus funcionarios, empleados, agentes, dependientes o **EL CONTRATISTAS** adquirirán por la celebración del presente CONTRATO relación laboral alguna con las otras partes. En la ejecución del presente CONTRATO las partes actuarán con autonomía, en consecuencia, el personal vinculado por las partes a las actividades de este CONTRATO, corresponde a la exclusiva autonomía, responsabilidad y competencia de cada una de ellas tal y como las normas legales y la ética profesional prescriben para esta clase de actuaciones de quienes intervienen en él y quienes tendrán una relación de carácter exclusivamente de colaboración en el desarrollo de las acciones, y por lo tanto, no genera, ningún tipo de vinculación laboral o contractual con la otra parte.

CLAUSULA DECIMA OCTAVA.- SUPERVISION

La supervisión de este contrato estará a cargo del GERENTE DE LOGISTICA, en propiedad o encargo, de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A**

CLAUSULA DECIMA NOVENA.- LIQUIDACION

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

CLAUSULA VIGESIMA.- PROHIBICIONES DE CEDER EL CONTRATO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000053 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SERVIENTREGA S.A.

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

CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La información o los datos a los cuales tuviere acceso EL CONTRATISTA durante la ejecución del contrato, serán mantenidos en forma absolutamente confidencial. Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidado el contrato. Además EL CONTRATISTA se obliga a no utilizar, ni a divulgar a terceros parcial o totalmente cualquier información de clientes, política o procedimiento, que con ocasión del presente contrato le fuere dado a conocer por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., con lo cual a partir de la fecha EL CONTRATISTA y/o sus funcionarios se entienden que han sido advertidos de tal clasificación de confidencialidad. La violación de esta Cláusula será causal inmediata para dar por terminado el contrato e iniciar acciones de indemnización civil y/o penal según el caso. De igual manera y para el efecto que EL CONTRATISTA pueda garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A, EL CONTRATISTA tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación de información propia de POSITIVA. La obligación de reserva permanecerá mientras el contrato este vigente y aún con posterioridad a la terminación de la misma por dos (2) años.

PARAGRAFO Protección a los datos personales: En el evento que EL CONTRATISTA en virtud del desarrollo del presente contrato conozca datos personales de terceros, se obliga a dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, y lo consagrado en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA.- IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL QUE DEPENDE DEL CONTRATISTA

Con el objeto de identificar los terceros contratados de los funcionarios de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., EL CONTRATISTA se obliga a carnetizar o asumir el mecanismo más idóneo que facilite la distinción, teniendo en cuenta las instrucciones dadas por la Compañía en el manejo de la imagen corporativa. En el evento de no hacerlo será causal de incumplimiento del CONTRATO, por lo cual POSITIVA podrá darlo por terminado y en caso dado exigir las garantías de que trata el presente documento.

CLÁUSULA VIGESIMA TERCERA.- RESTRICCIONES SOBRE EL SOFTWARE EMPLEADO

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

CLÁUSULA VIGESIMA CUARTA.- NORMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICAS A SER APLICADAS

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000053 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SERVIENTREGA S.A.

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

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

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

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

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

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

EL CONTRATISTA garantizará la continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente contrato.

Contar con un plan de contingencia y continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto en la ejecución de las actividades, así mismo debe:

- Documentar un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
- Realizar y evidenciar las debidas pruebas que respalden la efectividad de los planes de continuidad documentados.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000053 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SERVIENTREGA S.A.

- Atender las solicitudes relacionadas con la contingencia y continuidad a petición de la compañía.
- Mantener debidamente actualizados y aprobados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Alinear sus planes de contingencia al plan de continuidad del negocio con el que cuenta POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA.- GASTOS E IMPUESTOS

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

CLAUSULA VIGESIMA OCTAVA.- AUDITORÍAS:

Teniendo en cuenta el objeto del presente CONTRATO, EL CONTRATISTA en cualquier tiempo, podrá ser auditado por parte del CONTRATANTE o por parte de los organismos de control tanto internos como externos, con el fin de verificarse el cumplimiento de las obligaciones del presente CONTRATO.

CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA.- REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTAS 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:

Tipo de Proveedor: A Persona Jurídica; Prestación de servicios fuera de las instalaciones de Positiva.

- Certificación de competencias
- Hojas de vida con soportes del perfil de cada persona vinculada en donde acredite la Educación, Formación y Experiencia
- Afiliación y pagos a seguridad social
- Los demás especificados en las obligaciones del presente contrato.

CLÁUSULA TRIGESIMA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN:

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

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

CLAUSULA TRIGESIMA PRIMERA.- OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-

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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000053 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SERVIENTREGA S.A.

- (i) Mantener al interior de cada oficina y punto de atención de Positiva, donde actúe el proveedor, una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- (ii) Adoptar sistemas manuales y tecnológicos para suministrar información adecuada, clara, completa, veraz, oportuna, cierta y comprensible;
- (iii) Se fortalezcan y se apliquen los procedimientos para la atención de Quejas, Peticiones y reclamos; y
- (iv) Se propicie por la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos y la capacitación al talento humano entre otros.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN
Este CONTRATO se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado por las partes, elaborado el registro presupuestal, y legalizado con la aprobación de las pólizas.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA - DOMICILIO CONTRACTUAL
Para todos los efectos legales las partes acuerdan como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C.

En constancia se firma el presente CONTRATO, a los **22** ENE 2016

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

SERVIENTREGA S.A.



OLGA REGINA SANABRIA AMIN
Vicepresidenta Financiera y Administrativa



SARA GUAVITA MORENO
Representante Legal



Elaboró: Alba Yanneth Ramírez
Revisó: Omar Ubaldo Vanegas
Aprobó: Sandra Rey



100

100