

Bogotá D.C.

27 ENE 2016

ACEPTACIÓN DE OFERTA No 000065 DE 2016

Doctor:

JORGE HUMBERTO MARTINEZ LUNA

CC No 19.426.179-8

Avenida carrera 20 No.86 -13. Oficina 303

Tel 7529741 – 3102234304

defensordelcliente@positiva.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia

Respetados Señores:

Me permito informarle que analizada la oferta recibida para la Defensoría del Consumidor Financiero, la Secretaria General de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, ha decidido expedir la presente aceptación de oferta, debidamente autorizada mediante resolución de delegación No. 2166 del 09 de septiembre de 2015, y teniendo en cuenta la justificación, documento que hace parte integral de la presente ACEPTACION DE LA OFERTA, la cual se formaliza teniendo en cuenta lo establecido en el Manual de Contratación de la Compañía, literal c) del numeral 3) Invitación Directa, Capítulo VI. Modalidades de Selección.

La relación contractual deberá adelantarse cumpliendo las siguientes condiciones:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO:
EL ADJUDICATARIO se compromete para con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** a desempeñarse como DEFENSOR DEL CLIENTE y sus funciones son: a) Ser vocero de los clientes y usuarios ante **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, b) Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas individuales, dentro de los términos establecidos en el Decreto 690 de 2003, que los usuarios y clientes de la Aseguradora le presenten con respecto al presunto incumplimiento por parte de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** de las normas legales o internas en la prestación del servicio que presta en desarrollo de su objeto social, o con respecto de la calidad del mismo.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para mayor ilustración y definición de los términos del presente contrato, se entiende que la propuesta presentada por **EL ADJUDICATARIO** y la justificación suscrita por la Gerente Servicio al Cliente hacen parte integral del presente contrato.

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

000065



CLÁUSULA SEGUNDA.- NO EXCLUSIVIDAD:

Por esta Aceptación de Oferta **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** no se obliga a encomendar en forma exclusiva a **EL ADJUDICATARIO** todos los asuntos en los cuales requiera los servicios para los mismos efectos aquí contratados. Así mismo, no surge para **EL ADJUDICATARIO**, la obligación de prestar sus servicios en forma exclusiva a **POSITIVA**

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

EL ADJUDICATARIO en cumplimiento de la Aceptación de Oferta, estará obligado a:

1. Cumplir con el objeto de la presente **ACEPTACIÓN DE OFERTA**.
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 de la presente Aceptación de Oferta.
3. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente Aceptación de Oferta, evitando dilaciones.
4. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
5. Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos y con los soportes requeridos para el pago.
6. Mantener vigentes todas las garantías que amparan la Aceptación de Oferta, en los términos del mismo.
7. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.
8. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
9. El adjudicatario será responsable ante las autoridades de los actos u omisiones, en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud de la ejecución de la **ACEPTACIÓN DE OFERTA** cuando con ellos cause perjuicio a la entidad o a terceros.
10. Las demás que por ley o Aceptación de Oferta le correspondan.

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

CLÁUSULA CUARTA.- OBLIGACIONES DE POSITIVA

POSITIVA, en cumplimiento de la Aceptación de Oferta, estará obligada a:

1. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por **EL ADJUDICATARIO**.
2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera **EL ADJUDICATARIO**.
3. Resolver las peticiones que le sean presentadas por **EL ADJUDICATARIO** en los términos consagrados en la Ley.
4. Evaluar el desempeño del **ADJUDICATARIO** en cuanto a la prestación del servicio.
5. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en la Aceptación de Oferta y en los documentos que de él forman parte.

CLÁUSULA QUINTA.- VALOR DEL ACEPTACIÓN DE OFERTA Y FORMA DE PAGO

El valor del presente aceptación de oferta asciende hasta la suma de **TREINTA Y SIETE MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL PESOS M/CTE (\$37.656.000.00)**, suma que se pagará al **CONTRATISTA** de la siguiente forma: Un valor mensual de **\$947.036.00 IVA INCLUIDO** y la suma de **\$257.053.00 IVA INCLUIDO** por el manejo de cada queja, las cuáles

000065



deben ser certificadas y autorizadas por el supervisor del contrato y dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la respectiva factura.

PARÁGRAFO.- Para tramitar el pago mensual el Adjudicatario 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 y c) el certificado de recibo a satisfacción expedido por el supervisor de la Aceptación de Oferta.

CLÁUSULA SÉXTA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
El presente Aceptación de Oferta cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal Número 2016000082 expedido el 01 de Enero de 2016 por el área de presupuesto de **POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS**, por la suma de **37.656.000.00** el cual se afectará en su totalidad.

CLÁUSULA SEPTIMA.- PLAZO Y VIGENCIA:
El término de duración de la presente aceptación será desde su legalización hasta el 31 de Marzo de 2016 en virtud del literal d) **CLAUSULA OCTAVA**, previo perfeccionamiento y suscripción del acta de inicio. En el evento de que no se designe persona distinta al **ADJUDICATARIO** el plazo será hasta el 31 de diciembre de 2016.

Finalmente sin perjuicio de lo establecido se da la posibilidad de realizar la prórroga de la aceptación de la oferta hasta la asamblea general de accionistas del año del 2017, para lo cual **POSITIVA** deberá realizar las gestiones internas que garanticen los recursos presupuestales que ampare la ejecución para esa vigencia.

CLÁUSULA OCTAVA.- TERMINACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE OFERTA
POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS, podrá dar por terminado la presente Aceptación de Oferta antes de su finalización, o no prorrogarla, por las siguientes causas: a) Si se presenta un cambio de normatividad que afecte de cualquier manera el desarrollo del objeto de la presente Aceptación de Oferta; b) Si **EL ADJUDICATARIO** incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de esta **ACEPTACIÓN DE OFERTA** o las que de él se deriven. c) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes d) Cuando la Asamblea General de Accionistas designe persona distinta al **ADJUDICATARIO** para que ejerza la función del Defensor del Consumidor Financiero y este sea posesionado ante la Superintendencia Financiera de Colombia. Caso en el cual **EL ADJUDICATARIO** deberá aceptar la renuncia.

CLÁUSULA NOVENA.- GARANTÍAS
EL ADJUDICATARIO se obliga a tomar en favor de **POSITIVA**, la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento a favor de **Entidades Estatales** por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: a) **Garantía de cumplimiento:** El cumplimiento de las obligaciones y el pago de las sanciones que se le llegaren a imponer, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del **CONTRATO**, por el plazo de ejecución del mismo y 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.

000065



PARAGRAFO PRIMERO: La garantía estipulada en esta cláusula requerirá la aprobación por parte de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS**. 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 ADJUDICATARIO**, de sus responsabilidades legales con todos los riesgos asegurados.

PARAGRAFO TERCERO: Será de cargo de **EL ADJUDICATARIO** 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.

PARAGRAFO CUARTO: **EL ADJUDICATARIO** deberá entregar la póliza debidamente constituida y firmada.

PARAGRAFO QUINTO: **EL ADJUDICATARIO** modificará las garantías constituidas conforme a los requerimientos que le haga **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS**

CLÁUSULA DÉCIMA.- RESPONSABILIDAD
EL ADJUDICATARIO 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** le imparta. Cuando se compruebe que hubo una negligencia o descuido por parte de algún profesional de **EL ADJUDICATARIO** y ello causara un perjuicio a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS** ésta podrá repetir lo pagado contra **EL ADJUDICATARIO**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- INDEMNIDAD
EL ADJUDICATARIO con la aceptación del presente contrato, se obliga a mantener a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS** libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes.

CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- LUGAR DE EJECUCION:
Se fija como lugar de ejecución en la ciudad de Bogotá D.C.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
Los conflictos que surjan durante la ejecución de la Aceptación de Oferta se solucionarán en primera instancia mediante el diálogo directo entre las partes. Todas las diferencias que ocurran entre las partes con ocasión de la presente Aceptación de Oferta, 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 CUARTA.- SANCIONES
En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por **EL ADJUDICATARIO**, en virtud del presente CONTRATO y sin que sea necesario requerimiento alguno o constitución en mora, **EL ADJUDICATARIO** pagará a **POSITIVA**, a título de cláusula

000065



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 QUINTA. - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:

Para la contratación de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS se aplicará el régimen jurídico de inhabilidades e incompatibilidades previsto en la Constitución y en las leyes para la contratación estatal. Si llegar a sobrevivir inhabilidad o incompatibilidad

En cuanto a las inhabilidades e incompatibilidades sobrevinientes en el curso del proceso de selección, o una vez adjudicado la Aceptación de Oferta 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 Adjudicatario, éste cederá la Aceptación de Oferta previa autorización escrita de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS

CLAUSULA DECIMA SEXTA - EXCLUSION DE LA RELACIÓN LABORAL

La presente Aceptación de Oferta no genera relación laboral entre las partes, tampoco generará relación laboral alguna con el personal que las partes utilicen para la ejecución de la presente Aceptación de Oferta. Los compromisos que se derivan de la presente Aceptación de Oferta no afectan de ninguna manera la autonomía institucional de las partes, las partes manifiestan expresamente que ninguno de sus funcionarios, empleados, agentes, dependientes o Adjudicatarios adquirirán por la celebración de la presente Aceptación de Oferta relación laboral alguna con las otras partes. En la ejecución de la presente Aceptación de Oferta las partes actuarán con autonomía, en consecuencia, el personal vinculado por las partes a las actividades de esta Aceptación de Oferta, 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 ella 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 SEPTIMA.- SUPERVISION:

La supervisión y vigilancia de la correcta ejecución de la presente Aceptación de Oferta será efectuada por el servidor público de la Compañía que ejerza el cargo de GERENTE SERVICIO AL CLIENTE, o quien haga sus veces en POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A, siendo su responsabilidad efectuar un estricto seguimiento sobre la ejecución de la misma, presentar los informes necesarios sobre el desarrollo de la orden de servicios y reportar oportunamente cualquier irregularidad y solicitar, cuando así lo considere, informes al Adjudicatario que podrán ser verificados en cualquier momento.

CLAUSULA DECIMA OCTAVA.- PROHIBICIONES DE CEDER LA ACEPTACIÓN DE OFERTA

000065.



EL ADJUDICATARIO no podrá ceder la presente Aceptación de Oferta, ni subcontratar su ejecución en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS**.

CLAUSULA DECIMA NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN:

La información o los datos a los cuales tuviere acceso **EL ADJUDICATARIO** durante la ejecución del contrato, serán mantenidos en forma absolutamente confidencial. Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidado el contrato. Además **EL ADJUDICATARIO** 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**, con lo cual a partir de la fecha **EL ADJUDICATARIO** y/o sus funcionarios se entiende 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 ADJUDICATARIO** pueda garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes de **POSITIVA**, **EL ADJUDICATARIO** 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 del mismo por dos (2) años. Esta cláusula y sus implicaciones, aplican de manera igual para toda aquella información o detalles técnicos o comerciales que sean entregados o se sean de conocimiento desde **EL ADJUDICATARIO** a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS**. La información generada, procesada y/o almacenada en el servicio prestado es propiedad de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS**.

PARAGRAFO PRIMERO Protección de 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 VIGÉSIMA.- IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL QUE DEPENDE DEL ADJUDICATARIO

Con el objeto de identificar los terceros contratados si aplica, de los funcionarios de **POSITIVA**, **EL ADJUDICATARIO** 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 de la Aceptación de Oferta, por lo cual **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS** podrá darla por terminada y en caso dado exigir las garantías de que trata el presente documento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- RESTRICCIONES SOBRE EL SOFTWARE EMPLEADO

Para el manejo de la información y del software **EL ADJUDICATARIO** se obliga a acatar la norma legal existente y los reglamentos internos de **POSITIVA** so pena de las sanciones penales y administrativas a que haya lugar.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- NORMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICAS A SER APLICADAS

000065



EL ADJUDICATARIO se obliga a acatar los parámetros y exigencias establecidos en la reglamentación interna de **POSITIVA** en lo que corresponde a las normas de seguridad informática y físicas. Cualquier vulneración de dichas exigencias será causal de incumplimiento de la Aceptación de Oferta, por lo cual **POSITIVA** podrá darla por terminada 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 TERCERA.- 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 ADJUDICATARIO**, en el evento que para la prestación del servicio **POSITIVA** deba entregar documentos o base de datos, será necesario que previo inicio de la ejecución de la Aceptación de Oferta, 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 de la Aceptación de Oferta y el representante legal de **EL ADJUDICATARIO**. Al final del plazo de ejecución, **EL ADJUDICATARIO** 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 ADJUDICATARIO** en incumplimiento del Aceptación de Oferta, 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 ADJUDICATARIO**, este deberá proceder a informar en forma inmediata a **POSITIVA**, a través de quien ejerce la **SUPERVISIÓN** del presente Aceptación de Oferta, y en caso de ser necesario, formular la respectiva denuncia penal.

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- GASTOS E IMPUESTOS

Son de cargo de **EL ADJUDICATARIO** los gastos que demande la formalización de la presente Aceptación de Oferta.

CLÁUSULA VIGESIMA SEXTA.- AUDITORÍAS:

Teniendo en cuenta el objeto del presente Aceptación de Oferta, **EL ADJUDICATARIO** 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 de la presente Aceptación de Oferta.

CLAUSULA VIGESIMA SEPTIMA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN:

000065



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

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

CLÁUSULA VIGESIMA OCTAVA.- REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE.

EL ADJUDICATARIO se obliga al cumplimiento de los requisitos y obligaciones en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente definidos por POSITIVA así:

1. Afiliación y pagos a seguridad social

CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN:

Esta Aceptación de Oferta se entenderá perfeccionada con la firma del ordenador del gasto. Positiva realizará el trámite administrativo de elaboración del registro presupuestal y legalizado con la aprobación de las garantías.

CLAUSULA TRIGÉSIMA.- LIQUIDACION

La presente ACEPTACIÓN DE OFERTA será liquidada de común acuerdo por las partes dentro de los seis (6) meses de su terminación.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA- DOMICILIO CONTRACTUAL:

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

Atento saludo,

EDUARDO HOFMANN PINILLA
Secretario General de Positiva Compañía de Seguros.

Elaboró: Lilian Otálora
Revisó: Omar Venegas
Aprobó: Sandra Rey