



**POSITIVA**  
COMPAÑÍA DE SEGUROS

000300  
**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2009 CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO  
NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.-**

Entre los suscritos a saber: **GILBERTO QUINCHE TORO**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 19.497.294 expedida en Bogotá D.C., quien en calidad de **PRESIDENTE**, nombrado mediante Decreto 2046 del 10 de junio de 2008 debidamente autorizado y posesionado ante la Superintendencia Financiera de Colombia, según acta No 1810 de junio 12 de 2008, obra en nombre y Representación Legal de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, Sociedad Anónima con régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado que para los efectos del presente contrato se denominará **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, y por la otra parte, **CARLOS JULIO LEMOINE AMAYA**, también mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 170.140.032, en su calidad de Gerente del **CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.**, con NIT No 800.011.951-9, quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato, en desarrollo de las actividades propias del giro ordinario de los negocios de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, contenido en las cláusulas que a continuación se señalan, previas las siguientes consideraciones: **a)** Que **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** celebra el presente contrato atendiendo a su naturaleza de Sociedad Anónima con régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado y acogiendo la prerrogativa establecida en los artículos 14 y 15 de la Ley 1150 de 2007 y artículo 51 del decreto 2474 de 2008 y en consecuencia aplica para la presente contratación normas de derecho comercial y civil, lineamientos contemplados en el Manual de Contratación de la Compañía, aprobado por la Junta Directiva, el 17 de febrero de 2009. **b)** Que **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** requiere contratar una empresa reconocida y experta en la medición de la satisfacción y lealtad de sus clientes, que nos permita conocer el nivel de satisfacción con los servicios en los ramos de ARP y Vida Individual, e identificar el posicionamiento de la imagen de la Compañía frente a los clientes, con el fin de que las diferentes áreas de la Compañía desarrollen las acciones orientadas al mejoramiento de sus procesos. **c)** Que **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** invitó a presentar propuesta para la presente contratación a G.G. SIGMA DOS COLOMBIA, MARKETING DATA & AUDIT LTDA y a **CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.**, que presentaron propuesta las dos ultimas **d)** Que una vez analizadas y evaluadas las propuestas en los aspectos técnicos jurídicos y económicos la propuestas se concluyó que la mas favorable para **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, es la presentada por el **CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA** **e)** Que la propuesta presentada por **EL CONTRATISTA** es favorable para la Aseguradora teniendo en cuenta la experiencia, especialidad, idoneidad y conocimiento por parte de ésta, en las actividades aquí contratadas, ademas de la relación costo beneficio. **f)** Que **EL CONTRATISTA** no se encuentra en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República. **g)** Que en atención a que en la compañía no existe personal que ejecute las actividades objeto del presente contrato, se justifica y se hace necesario la contratación **h)** Que para amparar el presente contrato se cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 0241 expedido el 13 de marzo de 2009, por el área de presupuesto de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, por la suma de **OCHENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS DIECISEIS MIL OCHOCIENTOS PESOS M/CTE (\$82.916.800.00)**, como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 00300 DE 2009 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.-**

**CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO**

**EL CONTRATISTA** se obliga a la realización de la evaluación de la satisfacción de los clientes de la Compañía de acuerdo a las siguientes actividades **a)**- Tener un sistema valido, cuantificable y objetivo para medir el desempeño de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., en el servicio de ARP. **b)**- Evaluar la percepción de los clientes sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., relacionados con ARP. **c)**- Establecer el impacto atribuido por los clientes de ARP y Seguros Vida individual a los procesos y atributos de interacción. **d)**- Establecer la influencia que tienen los procesos y la imagen de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., en la lealtad de los clientes. **e)**- Evaluar atributos de la imagen que debe tener una empresa de la industria de ARP y Seguros de Vida Individual **f)**- Establecer el grado de lealtad de los clientes de ARP y Seguros Vida Individual y realizar una segmentación basada en su grado de lealtad, que le permita tomar acciones particulares con cada uno de ellos. **g)**- Medir el nivel de satisfacción de los clientes de Seguros de Vida Individual. **h)**- Evaluar la percepción de los clientes sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., relacionados con Seguros de Vida Individual.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para mayor ilustración y definición de los términos del presente contrato, se entiende que la propuesta presentada por **EL CONTRATISTA** hace parte integral del presente contrato

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

**CLÁUSULA SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

**EL CONTRATISTA** en cumplimiento del contrato, estará obligada a: cumplir con el objeto contractual.

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

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Por este contrato **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, no se obliga a encomendar en forma exclusiva a **EL CONTRATISTA** todos los asuntos en los cuales requiera los servicios para los mismos efectos aquí contratados. Así mismo, no surge para **EL CONTRATISTA** la obligación de prestar sus servicios en forma exclusiva a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2009 CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO  
NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.-**

---

**CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

**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. Evaluar periódicamente el desempeño del **CONTRATISTA**.
4. Resolver las peticiones que le sean presentadas por **EL CONTRATISTA** en los términos consagrados en la Ley.
5. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.

**CLÁUSULA CUARTA: RESPONSABILIDAD**

**EL CONTRATISTA** se obliga a efectuar su trabajo con responsabilidad al dedicarse a la ejecución de las labores profesionales previstas en la cláusula primera. Cuando se compruebe que hubo una negligencia o descuido por parte de él **CONTRATISTA** y ello causare un perjuicio a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** ésta podrá repetir lo pagado contra **EL CONTRATISTA**.

**CLÁUSULA QUINTA: DESARROLLO**

Para la determinación de los casos específicos que en desarrollo del presente contrato deba atender **EL CONTRATISTA**, **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** ha informado a **EL CONTRATISTA** los lugares y los temas sobre los cuales versará la realización objeto del presente contrato. En todo caso **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, deberá suministrar toda la información que requiera **EL CONTRATISTA** para el adecuado desarrollo del objeto del presente contrato.

**CLÁUSULA SEXTA: DURACIÓN**

El plazo de ejecución, es decir, el tiempo durante el cual se deberá prestar el servicio a entera satisfacción de **POSITIVA S.A.**, será de ocho (08) semanas a partir de la firma del acta de inicio.

**CLÁUSULA SÉPTIMA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO**



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0300 DE 2009 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.-**

**POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** podrá dar por terminado el presente contrato antes de su finalización, o no prorrogarlo, por las siguientes causas: a) Si se presenta un cambio de normatividad que afecte de cualquier manera el desarrollo del objeto del presente contrato; b) Si **EL CONTRATISTA** no cumple estrictamente con las políticas de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, c) Si **EL CONTRATISTA** no rinde en tiempo oportuno los informes que le sean solicitados. d) Si **EL CONTRATISTA** incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este contrato o las que de él se deriven. e) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

**CLÁUSULA OCTAVA: VALOR DEL CONTRATO**

Por la prestación de los servicios a que se refiere el presente contrato, **EL CONTRATISTA** recibirá como contraprestación hasta la suma de **OCHENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS DIECISEIS MIL OCHOCIENTOS PESOS M/CTE (\$82.916.800.00)**, IVA incluido.

**CLÁUSULA NOVENA: FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS**

**POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** pagará a **EL CONTRATISTA** el valor total del presente contrato dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación de la factura en la dependencia de tesorería de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, junto con los soportes legales y la respectiva certificación expedida por el SUPERVISOR del contrato, donde conste que se cumplió a entera satisfacción el objeto del contrato. Si la factura no es acompañada por los documentos solicitados por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, el término de treinta días no comenzará a contarse hasta tanto no se aporten. Dicha demora no generará a **EL CONTRATISTA** el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna.

**CLÁUSULA DÉCIMA: EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL**

Este contrato no genera vinculación laboral alguna entre **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** y **EL CONTRATISTA**.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: CONFIDENCIALIDAD**

La información o los datos a los cuales tuviere acceso **EL CONTRATISTA** durante la ejecución del contrato, serán mantenidos en forma confidencial, aún terminado y liquidado el presente contrato, para lo cual **EL CONTRATISTA** adhiere el acuerdo de confidencialidad suscrito en el mes de julio por parte del Instituto de los Seguros Sociales y **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: GARANTÍAS**



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0300 DE 2009 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.-**

**EL CONTRATISTA** se obliga a tomar en favor de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** la siguiente garantía expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: a) **Garantía de cumplimiento:** El cumplimiento de las obligaciones y el pago de las sanciones que se le llegaren a imponer, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, por el plazo de ejecución del mismo y cuatro (4) meses más. b) **Garantía de la calidad del servicio:** La buena calidad del servicio, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con una vigencia igual a la del plazo del mismo y cuatro (4) meses más. c) **Salarios y prestaciones Sociales e Indemnizaciones:** Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones, al personal que emplee el contratista en la ejecución del contrato, por una suma equivalente al 5 % del valor total del contrato y por el plazo del mismo y tres (3) años más. La garantía estipulada deberá constituirse dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que el contratista reciba copia del contrato debidamente firmado y requerirá la aprobación por parte de la Presidencia de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

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

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Será de cargo de **EL CONTRATISTA** el pago oportuno de las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de la garantía, para lo cual debe anexar la 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 TERCERO:** **EL CONTRATISTA** deberá entregar la póliza debidamente constituida y firmada.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PROHIBICIONES DE CEDER EL CONTRATO**

**EL CONTRATISTA** no podrá ceder el presente contrato a persona alguna sin el consentimiento previo y escrito de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

**EL CONTRATISTA** declara bajo la gravedad del juramento que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que no se haya incurrido en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad señaladas en la Constitución y la Ley.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA**

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 COMPAÑÍA DE**



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2009 CELEBRADO**  
**ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO**  
**NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.-**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MULTAS**

En caso de retraso en el cumplimiento de sus obligaciones y sin que sea necesario requerimiento alguno, **EL CONTRATISTA** pagará a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, el uno por mil (1x1000) del valor del contrato por cada día de retraso, hasta que cese el incumplimiento. Si el monto total de las sumas a cargo de **EL CONTRATISTA** por razón de la cláusula penal prevista fuere igual al diez por ciento (10%) del valor del presente contrato, **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, podrá proceder a darlo por terminado por incumplimiento. El cobro de dicha sanción podrá ser concurrente con la cláusula penal.

La presente cláusula no constituye una estimación de perjuicios por el incumplimiento o por la mora en el cumplimiento, razón por la cual **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, podrá solicitar adicionalmente la cláusula penal pecuniaria a que se refiere la cláusula anterior y, si es el caso, el pago de los demás perjuicios que se hubiesen causado de acuerdo con la ley. **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, podrá compensar de forma directa las sumas a favor de **EL CONTRATISTA** con el valor de la cláusula penal, incluida la de multas, que se han previsto en el presente contrato, o exigidas al garante. Igualmente, **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, podrá cobrarlas por vía ejecutiva con base en el presente contrato y la declaración de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, sobre el incumplimiento, lo cual es aceptado por **EL CONTRATISTA**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: GASTOS E IMPUESTOS**

Son de cargo de **EL CONTRATISTA** los gastos que demande la formalización del presente contrato, así como los impuestos que se causen con ocasión del mismo incluyendo el Impuesto de Timbre.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: PERFECCIONAMIENTO**

Este contrato se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado por las partes. Sin embargo para su ejecución, se requiere de la aprobación de las pólizas que amparan el contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: 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



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 00300 DE 2009 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.-**

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 por los mecanismos alternativos de solución de conflictos autorizados por la legislación colombiana.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA: CLÁUSULA COMPROMISORIA**

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 por un Tribunal de Arbitramento.

El arbitramento se extenderá también a la obligación de indemnizar perjuicios, así como a su cuantificación. Cuando la cuantía de las pretensiones supere los mil (1000) S.M.M.L.V. el Tribunal de Arbitramento estará conformado por tres (3) árbitros, los cuales serán designados por las partes o, a falta de acuerdo, mediante sorteo entre los árbitros inscritos en las listas que lleva el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá. En el caso en el cual la cuantía de las pretensiones sea igual o inferior a mil (1000) S.M.M.L.V. el Tribunal de Arbitramento estará conformado por un (1) árbitro, el cual será designado por las partes o, a falta de acuerdo, mediante sorteo entre los árbitros inscritos en las listas que lleva el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

El Tribunal se sujetará a lo dispuesto en la normatividad del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio, su organización interna se sujetará a las reglas previstas por el Centro de Arbitraje y Conciliación, decidirá en derecho y funcionará en las instalaciones del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: SUPERVISIÓN**

La supervisión estará a cargo de la Gerente de Servicio al Cliente de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., quien expedirá la certificación correspondiente.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: LUGAR DE EJECUCIÓN**

El lugar de ejecución del presente contrato será a nivel nacional en todas las Regionales y Sucursales de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL**

El presente contrato cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 0241 expedido el 13 de Marzo de 2009, por la Oficina de Presupuesto de POSITIVA



**POSITIVA**  
COMPAÑÍA DE SEGUROS

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 300 DE 2009 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.-**

**COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. por la suma de OCHENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS DIECISEIS MIL OCHOCIENTOS PESOS M/CTE (\$82.916.800.00).**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: APORTES A SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL**

EL CONTRATISTA acreditará estar al día en pagos al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: PUBLICACIÓN EN EL DIARIO OFICIAL**

EL CONTRATISTA deberá realizar pago por la suma de \$720.700.00 por la publicación del presente contrato en el Diario Oficial y entregar el recibo de consignación a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**


Los contratistas deben cumplir con los requisitos legales vigentes que le apliquen a su actividad en materia de salud ocupacional y medio ambiente, desde el inicio de la ejecución del contrato hasta su terminación.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA: DOMICILIO CONTRACTUAL**

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

Para constancia se firma en Bogotá, D.C., a los 10 6 ABR 2009

**POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. EL CONTRATISTA**

  
**GILBERTO QUINCHE TORO**  
Presidente.

**CARLOS JULIO LEMOINE AMAYA**  
Representante Legal.

  
Elaboró: Omar Vanegas  
Revisó: Sandra Rey