



Bogotá D.C., Julio 1 de 2009

ACEPTACIÓN DE OFERTA N° 709

Doctora

BEATRIZ EUGENIA GÓMEZ RODRIGUEZ

Nit: 35.466.290-7

Calle 94 Nro. 16-83 Apto 202

Teléfono: 7577304

begomez58@gmail.com

Bogotá Cundinamarca

Respetada Doctora Gómez,

Le informo que de acuerdo a la decisión tomada en la reunión de la Asamblea General de Accionistas de fecha marzo 31 de 2009, plasmada en el acta Nro. 108 de la misma fecha, numeral 9, y a su aceptación del encargo como Defensora del cliente, la Presidencia de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, ha decidido expedirle la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA, amparada en las facultades otorgadas a través de las disposiciones internas de la Compañía, con base en la justificación suscrita por la Gerente de Servicio al Cliente, documentos que hacen parte integral de la presente aceptación, la cual se formaliza teniendo en cuenta lo estipulado en el artículo 19 numeral 8 del Manual de Contratación de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

La prestación de servicios aludida deberá adelantarse cumpliendo las siguientes condiciones:

PRIMERA.- OBJETO: La Adjudicataria se compromete para con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** a desempeñarse como DEFENSORA DEL CLIENTE y sus funciones son: a) Ser vocera 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: Se le recomienda a la Adjudicataria establecer actividades orientadas a la conservación del medio ambiente y a la implementación de sistemas de calidad.

SEGUNDA.- OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA: La defensora del cliente de acuerdo con la Ley tendrá las siguientes obligaciones: 1. Solicitar a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** y al cliente o usuario la información que sea necesaria para el estudio de su queja. 2. Proferir una decisión en un término que en ningún caso podrá ser superior a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja. 3. Presentar los informes establecidos. 4. Mantener un registro donde tomará nota de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo de las mismas. 5. Presentar a la Superintendencia Financiera los informes establecidos por las normas vigentes y colaborar con la respuesta a los requerimientos relacionados con los temas objeto del presente contrato. 6. Tramitar con diligencia el objeto de la

49

presente Aceptación para que esta se cumpla y ofrezca las mejores condiciones de calidad y servicio. 7. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones que se puedan presentar. 8. Cumplir con las instrucciones que le imparta el supervisor de la Aceptación, comunicándole de manera inmediata cualquier irregularidad o anomalía que se presente durante el desarrollo de sus obligaciones. 9. Prestar sus servicios de acuerdo con las normas propias de su actividad. 10. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley, pretendan obligarlo a hacer u omitir un hecho o acto propio de sus funciones. 11. Presentar al Presidente, Junta Directiva y Asamblea de Accionistas de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** dentro del primer trimestre de cada año, un informe general en el cual refiera el desarrollo de su función durante el periodo precedente. El informe indicará el número de quejas recibidas el periodo anterior, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el defensor del cliente en sus decisiones, el número de quejas tramitadas, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés. En dicho informe podrá efectuar recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las relaciones entre **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** y sus clientes o usuarios. La Contratista presentará al Supervisor un informe mensual de las actividades realizadas. 12. Presentar para el trámite de los pagos del presente contrato los recibos de pago al Sistema de Seguridad Social Integral. 13. Las demás obligaciones que de acuerdo con la Ley se desprendan de la naturaleza del mismo.

TERCERA.- OBLIGACIONES DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.: De acuerdo con los términos establecidos en el Decreto 690 de 2003, **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** deberá dar cumplimiento a las obligaciones señaladas en el mismo, además deberá: **1.** Exigir a la Adjudicataria la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado, así como la información que considere necesaria para el desarrollo del mismo. **2.** Revisar mensualmente la ejecución y resultados del servicio contratado, para verificar que se cumpla con las condiciones previstas en este documento. **3.** Pagar el valor de la presente aceptación en la forma pactada. **4.** Aprobar la Garantía Única de Cumplimiento que en debida forma constituya la Adjudicataria. **5.** Adelantar las gestiones necesarias para hacer efectiva la garantía constituida por LA CONTRATISTA, si a ello hubiere lugar. **6.** Requerir a LA CONTRATISTA para que adopte las medidas correctivas pertinentes cuando surjan fallas en el cumplimiento del objeto del contrato. **7.** Impartir al contratista las sugerencias a que haya lugar y que tengan relación directa con el objeto del contrato. **8.** Suministrar la información requerida por la Contratista para la ejecución del objeto del presente contrato.

CUARTA.- VALOR: El valor de la presente **ACEPTACIÓN DE OFERTA** incluyendo las vigencias futuras es hasta por la suma de **TRECE MILLONES NOVECIENTOS VEINTE MIL PESOS MLCTE (\$13.920.000.00)** incluido IVA., distribuidas así.

1. Para la vigencia de 2009 el valor a pagar corresponde hasta la suma de **TRES MILLONES CUATROSCIENTOS OCHENTA MIL PESOS MLCTE (\$3.480.000)** Los honorarios mensuales corresponden a la suma de **QUINIENTOS OCHENTA MIL PESOS (\$580.000.00)**, más **CIENTO NOVENTA MIL PESOS (\$190.000.00)** por cada queja que sobrepase el número de tres (3) mensuales. Por encima de doce (12) quejas, el honorario por cada una se ajusta a **CIENTO DIEZ MIL PESOS (\$110.000.00)**.

2. Para la vigencia 2010 el valor a pagar corresponde hasta la suma de **SEIS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA MIL PESOS MLCTE (\$6.960.000.00)**

3. Para la vigencia de 2011 el valor a pagar corresponde hasta la suma de **TRES MILLONES CUATROSCIENTOS OCHENTA MIL PESOS MLCTE (\$3.480.000)**.

PARÁGRAFO: Para respaldar los valores que excedan los honorarios mensuales inicialmente pactados, de acuerdo a la relación enunciada en el numeral 1 de esta cláusula, serán tramitados los respectivos certificados de disponibilidad presupuestal con sus respectivos registros los cuales harán parte de la presente aceptación de oferta, para lo cual se deja expresa la autorización al Secretario General de la Compañía el trámite de estos.

TERCERA.- FORMA DE PAGO: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. pagará a la ADJUDICATARIA el valor total de la presente aceptación en pagos mensuales, pagaderos en los meses de ejecución de la presente, para lo cual La Adjudicataria deberá presentar a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., informe parcial de avance de las actividades desarrolladas.

PARÁGRAFO: El pago de las facturas o cuentas de cobro correspondientes a la prestación de los servicios aquí contratados, se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguiente a su presentación. Si la factura o cuenta de cobro no es acompañada por los documentos solicitados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., (Certificación de estar a Paz y Salvo en el pago de aportes a la Seguridad y social y parafiscales) el término de treinta días no comenzará a contarse hasta tanto no se aporten. Dicha demora no generará al ADJUDICATARIO el derecho al pago de interés alguno.

CUARTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de la presente Aceptación es hasta por dos (2) años, previo Registro presupuestal de la misma.

QUINTA.- SUPERVISIÓN: La supervisión y vigilancia de la correcta ejecución de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA estará a cargo de la Gerente de Servicio al Cliente de la Compañía.

SEXTA.- INDEMNIDAD: La Adjudicataria con la aceptación de la presente aceptación, se compromete a mantener indemne a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., de todo pleito administrativo y judicial que pueda surgir en relación con la ejecución de la presente.

SÉPTIMA.- SUJECCIÓN DE LOS PAGOS A LA APROPIACIÓN PRESUPUESTAL: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. pagará el gasto que ocasione la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA con cargo a la disponibilidad presupuestal No. 0473 del 30 de junio de 2009, expedido a través del área de presupuesto de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

OCTAVA.- RELACIÓN LABORAL: La presente ACEPTACIÓN DE OFERTA no genera relación laboral alguna con La Adjudicataria, ni con quien este emplee para el cumplimiento del objeto de la misma y en consecuencia tampoco el pago de prestaciones sociales ni de ningún tipo de emolumentos diferentes al valor aquí acordado.

NOVENA.- DOCUMENTOS DE LA ACEPTACIÓN DE OFERTA: Los siguientes documentos hacen parte integral de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA:

- Justificación de la contratación, con sus respectivos soportes suscrita por la Gerente de Servicio al Cliente de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
- Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 0473 del 30 de Junio de 2009, expedido por el área de presupuesto de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

DÉCIMA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: Bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado con la aceptación de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA, LA ADJUDICATARIA

manifiesta no hallarse incurso en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad establecidas por la ley para contratar.

DECIMA PRIMERA.- SOLUCION DIRECTA DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES: Para dirimir las diferencias y discrepancias surgidas de la actividad contractual entre POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. y La Adjudicataria, se acudirá en primer instancia al diálogo directo, si persistiese se acudirá a los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

DECIMA SEGUNDA.- REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO: La presente ACEPTACIÓN DE OFERTA queda perfeccionada con la firma del ordenador del gasto y su respectivo registro presupuestal.

Atento saludo,



GILBERTO QUINCHE TORO
Presidente

Elaboró:


Adriana Londoño

Revisó:


Sandra Rey