

Bogotá D.C.

**ACEPTACIÓN DE OFERTA COMERCIAL No. 0042 DE 2021.**

Doctora  
**ANA MARÍA GIRALDO RINCÓN**  
C.C. 51.936.982  
Carrera 10 # 97A-13 Oficina 502  
anamaria.giraldo@ustarizabogados.com  
(+ 57 1) 57-1-6108164  
Bogotá

Respetada Doctora:

**POSITIVA** se permite informar que una vez analizada la oferta comercial recibida para prestarle a **POSITIVA** los servicios profesionales de Defensor del Consumidor Financiero de Positiva Compañía de Seguros S.A. y cumplir las funciones de acuerdo con la Ley 1480 de 2011, Ley 1328 de 2009, Ley 640 de 2001, Decreto 2555 de 2010, Decreto 690 de 2003, Circular Externa 15 de 2010 y Circulares Externas 038 y 039 de 2011, Circulares Externas 018 y 048 de 2016 y cualquier otra norma que los modifique, adicione, complemente, de acuerdo con el marco legal vigente, que los usuarios y los clientes de la Aseguradora le presenten con respecto al presunto incumplimiento por parte de Positiva Compañía de Seguros S.A. de las normas legales o internas en la prestación del servicio en desarrollo de su objeto social, o con respecto de la calidad de este, la Vicepresidencia de Negocios, ha decidido expedir la presente aceptación de oferta comercial, amparada en las facultades otorgadas a través de las disposiciones internas y teniendo en cuenta la justificación, documentos que hacen parte integral de la presente aceptación, la cual se formaliza teniendo en cuenta el Capítulo 9. Modalidades de Selección, literales c) y q) del numeral 9.4.-Invitación Directa del Manual para la Gestión de Abastecimiento versión No.4. de la Compañía y el literal a) del Artículo 2 y el Artículo 14 de la Ley 527 de 1999.

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

**CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO:**

EL CONTRATISTA le prestará a **POSITIVA** los servicios profesionales de Defensor del Consumidor Financiero de Positiva Compañía de Seguros S.A. y cumplir las siguientes funciones, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011, Ley 1328 de 2009, Ley 640 de 2001, Decreto 2555 de 2010, Decreto 690 de 2003, Circular Externa 15 de 2010 y Circulares Externas 038 y 039 de 2011, Circulares Externas 018 y 048 de 2016 y cualquier otra norma que los modifique, adicione, complemente, de acuerdo con el marco legal vigente, que los usuarios y los clientes de la Aseguradora le presenten con respecto al presunto incumplimiento por parte de Positiva Compañía de Seguros S.A. de las normas legales o internas en la prestación del servicio en desarrollo de su objeto social, o con respecto de la calidad de este.

**CLÁUSULA SEGUNDA.- ALCANCE AL OBJETO:**

Para mayor ilustración del alcance de la presente aceptación de oferta, la justificación de la contratación, los estudios previos, la invitación y la oferta comercial presentada por el **CONTRATISTA**, hacen parte integral de la misma.

**CLÁUSULA TERCERA. - NO EXCLUSIVIDAD:**

Por esta Aceptación de Oferta **POSITIVA** 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**.

**CLÁUSULA CUARTA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:**

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

**A. OBLIGACIONES GENERALES**

1. Cumplir con el objeto contractual.
2. Guardar absoluta confidencialidad del "Know How", de los procesos y directrices de Positiva Compañía de Seguros, que conozca con ocasión de la ejecución de la oferta.
3. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución de la oferta, evitando dilataciones.
4. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley y con el fin de hacer u omitir algún hecho.
5. Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos.
6. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.
7. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
8. Mantener permanentemente informado al Contratante sobre los aspectos relevantes con la Defensoría del Consumidor
9. Cumplir con todas las demás obligaciones que le señalen las leyes, las normas, los estatutos y las que siendo compatibles con las anteriores le encomiende la Junta Directiva, la Presidencia y la Gerencia Jurídica de Positiva Compañía de Seguros SA.
10. Cuando del objeto del Contrato se desprenda la necesidad de hacer uso de la imagen de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., EL CONTRATISTA se orientará por el Manual de Manejo de Marca.
11. Acatar las disposiciones del Manual para la Gestión de Riesgos del Negocio, el cual se entrega con la minuta del Contrato.

**B. OBLIGACIONES ESPECIFICAS****A. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:**

1. Resolver las quejas sometidas a su conocimiento, con total independencia, garantizando absoluta imparcialidad y objetividad.
2. Proponer un modelo de atención de quejas y reclamos, el cual deberá tener por lo menos:
  - a. Alto contenido estratégico: El cual permita optimizar la efectividad en el contacto (quejas y reclamos) con los diversos consumidores o usuarios que atiende la institución.
  - b. Flexibilidad: Para que se adapte a las orientaciones y directrices que determine la institución.
  - c. Interacción con los diferentes tipos de consumidores o usuarios: Debe implementar elementos claves de interacción, de tal manera que se atiendan de forma centralizada las diferentes quejas o requerimientos que se reciban a nivel Nacional.
3. Llevar a cabo las funciones que estén específicamente asignadas por la Ley 1480 de 2011, Ley 1328 de 2009, Ley 640 de 2001, Decreto 2555 de 2010, Decreto 690 de 2003, Circulares Externas 038 y 039 de 2011 y Circular Externa 15 de 2010, Circulares Externas 018 y 048 de 2016 y aquellas normas que lo modifiquen o adicionen y, en

especial, la de ser el vocero de los consumidores o usuarios ante la Entidad, logrando aumentar y conservar la confianza entre éstos.

4. Resolver los conflictos entre los consumidores o usuarios y la entidad.
5. Asesorar y evaluar los requerimientos formulados por los consumidores y/o usuarios.
6. Conocer y resolver las quejas de los consumidores o usuarios, no resueltas por la entidad, relativas a la prestación de los servicios.
7. Formular a la Entidad las recomendaciones a que hubiere lugar, con el fin de mejorar, facilitar, agilizar o regularizar las relaciones de ésta con los consumidores o usuarios y optimizar la prestación del servicio.
8. Reportar su gestión ante la Junta Directiva, la Presidencia y/o la Secretaría General de la entidad y ante los diferentes entes de control de conformidad con las normas aplicables a la naturaleza jurídica de la Entidad.
9. Guardar la reserva y confidencialidad respecto de la información que obtenga de **Positiva**, en desarrollo del objeto contractual.
10. Proponer como mínimo un Defensor suplente, que reúna las mismas calidades y asuma las mismas responsabilidades del titular en sus ausencias.
11. Desempeñar sus funciones dentro de los máximos estándares de calidad y eficiencia establecidos por **Positiva**.
12. Solicitar al usuario o **Positiva**, cuando lo considere pertinente, la información que sea necesaria para el estudio y resolución de las quejas que conozca.
13. Mantener un registro completo, sistematizado y permanentemente actualizado sobre el estado de las quejas que conozca.
14. Presentar a **Positiva** un esquema que muestre los procesos y procedimientos para la atención de las quejas que se alleguen a la Defensoría y su redireccionamiento a la entidad.
15. Presentar a **Positiva** en físico y medio electrónico, informes mensuales sobre el desarrollo de su gestión, en los que se relacione la siguiente información mínima:
  - a) Casos recibidos.
  - b) Quejas Rechazadas por falta de competencia.
  - c) Quejas Admitidas en Trámite y Pendientes.
  - d) Clasificación Quejas Admitidas.
  - e) Clasificación Quejas Admitidas por Subtema (Cuando aplique).
  - f) Respuestas a quejas admitidas.
  - g) Respuestas a favor del Consumidor Financiero.
  - h) Tiempo de respuesta Entidad.
  - i) Tiempo de respuesta al Consumidor Financiero.
  - j) Tiempo Total Procedimiento Defensoría del Consumidor Financiero.
  - k) Inconformidades.
  - l) Variaciones.
  - m) Solicitudes de Audiencia de Conciliación.
  - n) Quejas recibidas Vía Telefónica.
  - o) Actualidad normativa

- p) Conclusiones y Recomendaciones.
  - q) Reuniones, monitoreo y reporte de quejas.
  - r) Anexos.
16. Presentar a **Positiva** un informe trimestral de acuerdo con las disposiciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
  17. Integrar la información actualizada para atender las diferentes quejas de cada consumidor o usuario en el modelo que debe proponer.
  18. Establecer la integración de los diferentes canales de interacción con los consumidores o usuarios (correos electrónicos, cartas, fax y quejas verbales) para canalizar sus quejas contando con herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación con **Positiva**.
  19. Prevenir riesgos a través del monitoreo de los procesos de la entidad a la hora de resolver las quejas y reclamos provenientes de sus consumidores.
  20. Responder de manera flexible al direccionamiento estratégico para resolver con mayor dinamismo las diferentes quejas de los consumidores.
  21. Ejercer sus actividades de manera preventiva y presentar sus informes de forma oportuna.
  22. Cumplir con todas las demás obligaciones que le señalen las leyes, las normas, los estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la Junta Directiva, la Presidencia y la Secretaría General y Jurídica de **Positiva**.
  23. Las demás gestiones que de conformidad con lo convenido por las partes, consideren del caso adelantar para la concreción del objeto contratado.
  24. Cumplir las siguientes funciones relacionadas con la Defensoría del Consumidor Financiero:
    - a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la entidad.
    - b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
    - c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.
    - d) El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositario en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.
    - e) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
    - f) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

- g) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- h) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

**B. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS COMO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE CONFORMIDAD CON EL DECRETO 2555 DE 2010**

1. Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley, decretos y normas legales vigentes.
2. Solicitar a POSITIVA y al consumidor financiero la información que sea necesaria para el estudio de su queja.
3. Proferir una decisión dentro del término señalado en el numeral 8 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010.
4. Presentar un informe a POSITIVA dentro del primer trimestre de cada año, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el año precedente. El informe indicará el número de quejas recibidas el año anterior, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el defensor del consumidor financiero 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 incluir recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades vigiladas y sus consumidores financieros.
5. Mantener un registro donde tomará nota de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo de las mismas.
6. Presentar anualmente, en la oportunidad convenida con la entidad, una relación de los gastos de la defensoría del consumidor financiero, en el cual señale las necesidades de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones.
7. Dicha relación se acompañará de un informe sobre la adecuada utilización de los recursos invertidos en el periodo anterior.
8. Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia en los temas de competencia de ésta.

**C. OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO EN RELACIÓN CON LA CONCILIACIÓN DE CONFORMIDAD CON EL DECRETO 2555 DE 2010 Y LA LEY 640 DE 2001**

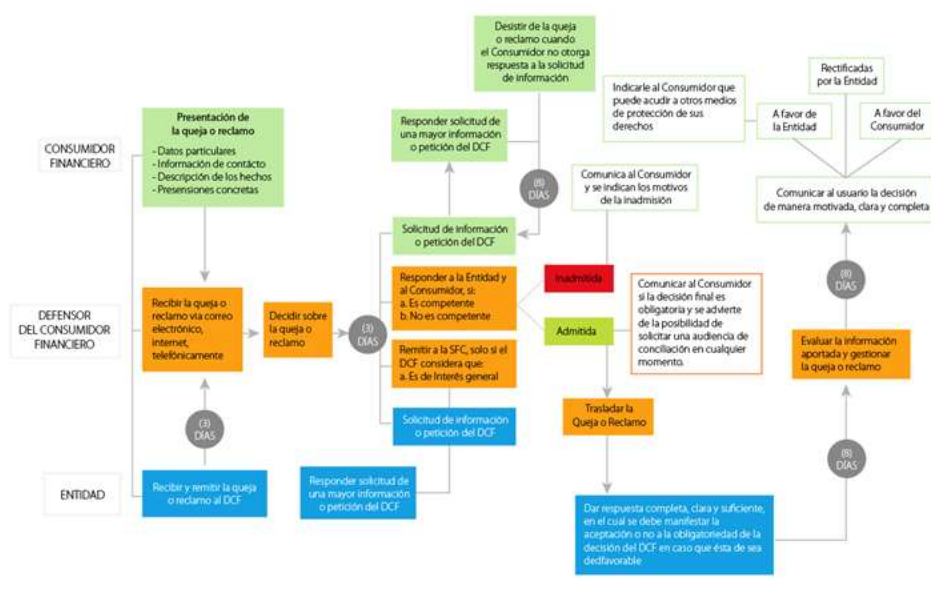
El Defensor del Consumidor Financiero en cumplimiento de su mandato legal como conciliador en derecho tiene como funciones:

1. Recibir la solicitud de conciliación.
2. Admitir la solicitud de conciliación.
3. Inadmitir la solicitud si no hay competencia.
4. Notificar a las partes acerca de la fecha, hora y lugar donde se efectuará la audiencia.
5. Organizar la audiencia.
6. Efectuar la audiencia sirviendo como mediador.
7. Levantar documento dependiendo del caso:
  - a) Si hay acuerdo acta de conciliación.
  - b) Si no hay acuerdo constancia imposibilidad.
  - c) En caso de que una parte no asista y dentro de los 3 días siguientes no presente excusa levanta constancia de inasistencia.
8. Registrar el acta de conciliación o archivar las constancias.
9. Registrar los casos en Sistema de Información del Ministerio del Interior y de Justicia.

**D. TRÁMITE DE LAS QUEJAS**

El CONTRATISTA atenderá de acuerdo con el numeral 5 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010 y demás normas legales vigentes, el procedimiento de la Resolución de las Quejas.

Así, el Procedimiento en la Resolución de las Quejas es el siguiente



**E. INTERRELACIÓN CON POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

El CONTRATISTA implementará en las relaciones con Positiva el siguiente procedimiento:

1. Una vez recibida la queja por parte del consumidor o usuario, el CONTRATISTA enviará (vía correo electrónico o correo físico) copia de esta en un término de máximo de tres (3) días hábiles a Positiva para efectos de que la entidad proceda a reunir la información necesaria para la contestación de la queja.
2. El CONTRATISTA se comunicará vía correo electrónico, correo físico o telefónicamente con la persona designada por **Positiva** para efectos de aclarar o brindar apoyo en la contestación de la queja.
3. El CONTRATISTA solicitará a Positiva la información necesaria para la contestación de la queja.
4. El CONTRATISTA enviará vía email copia a Positiva de la contestación de la queja que se le conteste al consumidor o usuario.

#### **F. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA, LOGISTICA, ADMINISTRATIVA Y SOFTWARE:**

1. El contratista cumplirá el objeto contractual poniendo a disposición de POSITIVA, la infraestructura administrativa y equipo de trabajo, infraestructura física, infraestructura logística para las conciliaciones y software, que presenta en su oferta comercial.
2. EL CONTRATISTA dispondrá para atender la gestión en horas semanales como mínimo de ocho (8) horas hábiles, para un total de ciento ochenta (180) horas al mes, distribuidas en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
3. El CONTRATISTA pone a disposición de **Positiva**, una línea telefónica la cual se podrá redirigir a catorce (14) personas con el fin de llevar el registro de llamadas de la entidad, de suerte que se pueda tener un mayor contacto con los consumidores financieros de manera directa y accediendo de manera directa a la información necesaria para atender las necesidades de los consumidores y de la entidad.
4. EL CONTRATISTA pone a disposición de POSITIVA la App de Defensoría del Consumidor Financiero, aplicativo para plataformas móviles, tales como IOS y Android, desarrollado para mejorar el canal de comunicación con los consumidores financieros y brindarles a estos, información actualizada y al alcance de la mano, aunado a las correspondientes herramientas de Procesador de palabra Word, Excel, Adobe Acrobat, el Correo Electrónico y la Página Web [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com), para canalizar la presentación de quejas a través de internet, con el fin de facilitar al consumidor financiero el acceso a los servicios de la entidad

La App cuenta con las siguientes funciones:

- a. Módulo para interponer la queja y cargar documentos relacionados con la misma.
- b. Seguimiento en tiempo real del estado de las quejas.
- c. Descripción de las funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- d. Derechos y deberes de los Consumidores Financieros
- e. Información sobre casos exceptuados de competencia del Defensor del Consumidor Financiero
- f. Contiene cápsulas y videos de educación financiera.

**G. DEFENSOR SUPLENTE:**

EL CONTRATISTA tendrá como como Defensor del Consumidor Financiero Suplente al Doctor Pablo Valencia Agudo, identificado con la c.c. .C. 79.154.364 y la TP 40.662 DEL C. S. J, de acuerdo con la oferta comercial, el cual reúne las mismas calidades y asume las mismas responsabilidades del titular en sus ausencias.

**H. METODOLOGÍA DE CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

La metodología que se implementará para el cumplimiento de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero por parte del CONTRATISTA consiste en la elaboración de una matriz de Riesgo Legal en la cual se integrarán las funciones del Defensor del Consumidor Financiero de conformidad con la Ley 1480 de 2011, Ley 1328 de 2009, Ley 640 de 2001, Decreto 2555 de 2010, Decreto 690 de 2003, Circulares Externas 038 y 039 de 2011, Circular Externa 15 de 201 y Circulares Externas 018 y 048 de 2016 con las quejas presentadas a **Positiva**, las fechas de admisión y traslado, fechas de respuesta dela entidad y del defensor, reclamaciones con respuesta a favor de **Positiva**, reclamaciones con respuesta a favor del consumidor, así mismo se desarrollará matriz para las reclamaciones inadmitidas y/o rechazadas.

Recibido DCF	Competente - Traslado Entidad	Recibido Respuesta Entidad	Respuesta Final al CF	A favor del Cliente	A Favor de la Entidad	DCF #	NOMBRE	CÉDULA	TIPO DE PRODUCTO (C.E.24 DE 2013)	TIPO DE QUEJA(C.E.24 DE 2013)

**I. METODOLOGÍA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR.**

La Metodología al Consumidor Financiero que atenderá EL CONTRATISTA, es la siguiente



a) Contacto del Defensor del Consumidor Financiero: Los consumidores o usuarios podrán contactar al Defensor del Consumidor Financiero principal o su suplente de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua.



b) Medios a través de los cuales se recibirán las reclamaciones: Los consumidores o usuarios podrán enviar sus quejas al Defensor del Consumidor Financiero principal o su suplente por correo electrónico, correo físico o telefónicamente.

c) Presentación de las reclamaciones: Los consumidores o usuarios deberán presentar la reclamación por escrito y en ella se indicará el nombre y apellidos, documento de identidad, dirección, teléfono y la descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados.

d) Trámite de las quejas: El trámite de las quejas será aquel establecido en el literal D. anterior.

e) Respuesta de las Quejas: Las respuestas de las quejas del defensor serán motivadas y comunicadas tanto al consumidor o usuario, como a **Positiva**. Si el consumidor o usuario no está satisfecho con la decisión, podrá someter su queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

La decisión del CONTRATISTA como Defensor no obliga a las partes, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario y, que en caso de no aceptarla podrán ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que consideren conducentes.

Finalmente, el CONTRATISTA hará llegar su decisión al consumidor o usuario y a **Positiva** de la misma forma en que éste presentó la queja, es decir por correo electrónico, correo físico o telefónicamente.

**J.** Formular a la Compañía las recomendaciones a las que hubiera lugar, relacionadas con los servicios y la atención al consumidor, con el fin de mejorar, facilitar, agilizar o regularizar las relaciones de ésta con los consumidores o usuarios y optimizar la prestación del servicio.

**K.** Reportar su gestión ante la Junta Directiva, la Presidencia o la Secretaría General de Positiva y ante los diferentes entes de control de conformidad con las normas aplicables a la naturaleza jurídica de la Compañía.

**L.** Asistir y participar en las reuniones convocadas por Positiva Compañía de Seguros.

**M.** Responder de manera flexible al direccionamiento estratégico para resolver con mayor dinamismo las diferentes quejas de los consumidores.

**N.** Proteger y mantener la imagen de la Compañía a partir del uso del correo institucional y el aplicativo designado para el desarrollo de sus actividades.

## **C. ENTREGABLES**

1. Un informe mensual de gestión que tendrá como mínimo las siguientes actividades, las cuales contienen un análisis legal y estadístico, tal como se aprecia a continuación:

- a. Casos recibidos.
- b. Quejas Rechazadas por falta de competencia.
- c. Quejas Admitidas en Trámite y Pendientes.
- d. Clasificación Quejas Admitidas.
- e. Clasificación Quejas Admitidas por Subtema (Cuando aplique).
- f. Respuestas a quejas admitidas.
- g. Respuestas a favor del Consumidor Financiero.
- h. Tiempo de respuesta Entidad.
- i. Tiempo de respuesta al Consumidor Financiero.
- j. Tiempo Total Procedimiento Defensoría del Consumidor Financiero.
- k. Inconformidades.
- l. Variaciones.
- m. Solicitudes de Audiencia de Conciliación.
- n. Quejas recibidas Vía Telefónica.

- o. Actualidad normativa
  - p. Conclusiones y Recomendaciones.
  - q. Reuniones, monitoreo y reporte de quejas.
  - r. Anexos.
2. El CONTRATISTA presentará semanalmente a Positiva, un informe sobre el número de quejas contestadas y pendientes por responder.
3. EL CONTRATISTA presentará a Positiva, un informe trimestral de acuerdo con las disposiciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia
4. Informe de Gestión Anual para presentación a Presidencia, Secretaría General, Junta Directiva y Asamblea General de Accionistas de POSITIVA

**PARÁGRAFO PRIMERO: EL CONTRATISTA** 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 QUINTA. - OBLIGACIONES DE POSITIVA:**

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

##### **A. OBLIGACIONES GENERALES:**

1. Un informe mensual de gestión que tendrá como mínimo las siguientes actividades, las cuales contienen un análisis legal y estadístico, tal como se aprecia a continuación:

- a. Casos recibidos.
- b. Quejas Rechazadas por falta de competencia.
- c. Quejas Admitidas en Trámite y Pendientes.
- d. Clasificación Quejas Admitidas.
- e. Clasificación Quejas Admitidas por Subtema (Cuando aplique).
- f. Respuestas a quejas admitidas.
- g. Respuestas a favor del Consumidor Financiero.
- h. Tiempo de respuesta Entidad.
- i. Tiempo de respuesta al Consumidor Financiero.
- j. Tiempo Total Procedimiento Defensoría del Consumidor Financiero.
- k. Inconformidades.
- l. Variaciones.
- m. Solicitudes de Audiencia de Conciliación.
- n. Quejas recibidas Vía Telefónica.
- o. Actualidad normativa
- p. Conclusiones y Recomendaciones.
- q. Reuniones, monitoreo y reporte de quejas.
- r. Anexos.

##### **B. OBLIGACIONES ESPECIFICAS**

- 1. Remitir la información requerida por EL CONTRATISTA oportunamente.
- 2. Remitir al CONTRATISTA las respuestas de las quejas interpuestas por los consumidores a través del CONTRATISTA en los tiempos establecidos por la Ley.
- 3. Gestionar los permisos de ingreso a las instalaciones de Positiva.
- 4. Positiva pone a disposición del CONTRATISTA el aplicativo dispuesto por la Compañía para la gestión de las PQRD – Gestor Documental, así como el correo electrónico [defensordelcliente@positiva.gov.co](mailto:defensordelcliente@positiva.gov.co)

**CLÁUSULA SEXTA. - VALOR DE LA ACEPTACIÓN DE OFERTA Y FORMA DE PAGO:**

El valor de la presente Aceptación de Oferta comercial es hasta la suma de Treinta millones seiscientos treinta mil pesos (\$30.630.000,00 incluido IVA). POSITIVA cancelará al CONTRATISTA los honorarios por los servicios efectivamente prestados así:

Una suma fija mensual vencida de cuatro salarios mínimos legales vigentes (**4 SMLMV**) más IVA, por las primeras sesenta y cinco (65) quejas recibidas durante el mes y a partir de este número se cobrará la suma de **un (1) salario mínimo legal vigente más IVA**, por todas las quejas que lleguen durante el mes.

**PARAGRAFO PRIMERO:** Las sumas antes mencionadas cubren todos los gastos de oficina, servicios públicos, salarios y honorarios del personal de la Defensoría, impuestos conforme al estatuto Nacional y Distrital y toda la infraestructura requerida para el funcionamiento de la Defensoría.

El valor mensual mencionado, incluye todas las conciliaciones mensuales que lleguen a ser solicitadas por los consumidores. Las conciliaciones se llevarán a cabo en las Oficinas de los Defensores del Consumidor Financiero, la cual está habilitada para tal gestión.

El valor mensual de la propuesta incluye: (i) las capacitaciones relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor (SAC) en la ciudad de Bogotá; (ii) revisión y propuestas de actualización del manual del Sistema de Atención al Consumidor (SAC); y (iii) Boletines Jurídicos relacionados con Defensoría del Consumidor Financiero.

**PARÁGRAFO SEGUNDO: Condiciones comerciales y forma de pago:** POSITIVA le pagará al CONTRATISTA en forma mensual vencida la suma mencionada de acuerdo con las condiciones antes previstas, previa aceptación de la factura por Positiva Compañía de Seguros S.A. Si la factura no es presentada con los documentos solicitados, el plazo de treinta (30) 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.

**PARÁGRAFO TERCERO: Gestión del pago:** Para tramitar el pago, **EL CONTRATISTA** deberá aportar al área correspondiente los siguientes documentos: a) Factura de servicios; b) Copia de la planilla de pago de salud y parafiscales a través de PILA del mes correspondiente a la factura que se presenta, c) El informe de aprobación de pago del supervisor del contrato y d) informe mensual de gestiones adelantadas y entregables que correspondan en el período a facturar. El pago se efectuará con base en la expedición y suscripción del certificado de recibo a satisfacción junto con los documentos citados anteriormente.

**PARÁGRAFO CUARTO: Facturación Electrónica:** Si de conformidad con las normas legales vigentes **EL CONTRATISTA** debe cumplir con el proceso de facturación electrónica o decide adoptar dicho mecanismo aunque éste no le sea legalmente obligatorio, deberá atender el procedimiento adoptado para tal efecto por POSITIVA. En el evento en que no proceda el proceso de facturación electrónica de acuerdo con lo antes mencionado, **EL CONTRATISTA** deberá aplicar el proceso de radicación en físico de las facturas adoptado por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** para tal efecto

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:**

La presente Aceptación de Oferta se pagará con cargo al certificado de disponibilidad presupuestal No. C35222021 del 13 de enero del 2021, expedido por valor de \$30.630.000,00 por el Area de Presupuesto de la Entidad, el cual se afectará en su totalidad.

**CLÁUSULA OCTAVA. - PLAZO:**

El plazo de ejecución de la presente aceptación de oferta comercial será desde la fecha de firma del acta de inicio y hasta el 30 de abril 2021, previo perfeccionamiento y legalización de la aceptación de oferta.

**CLÁUSULA NOVENA. - TERMINACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE OFERTA:**

**POSITIVA** 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 y por causas sobrevinientes en materia de normas de independencia o conflictos de interés que exijan la terminación anticipada e inmediata de la prestación de los servicios **b)** Si **EL CONTRATISTA** no rinde en tiempo oportuno los informes que le sean solicitados, con los anexos a que hace referencia el presente contrato; **c)** Si **EL CONTRATISTA** incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este contrato o las que de él se deriven; **d)** Si algún trabajador de **EL CONTRATISTA** transgrede una o algunas de las normas legales que rigen la profesión que desarrollan.- **e)** La inclusión del **EL CONTRATISTA**, sus socios o accionistas, subcontratistas, empleados, administradores y/o representantes legales, revisores fiscales y/o contadores en la lista OFAC (Office of Foreign Assets Control), lista ONU, o en cualquier lista de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional será considerada como una causal de terminación anticipada del contrato que no dará lugar a indemnización alguna a favor de **EI CONTRATISTA**. De igual forma, se considerará como una causal de terminación anticipada del contrato que no dará lugar a indemnización alguna a favor de **EL CONTRATISTA**, el inicio de investigaciones y/o la emisión de sentencias judiciales relativas al Tráfico de migrantes; Trata de personas; Extorsión; Enriquecimiento ilícito; Financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas; Tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas; Delitos contra el sistema financiero; Secuestro extorsivo; Rebelión; Tráfico de armas; Tráfico de menores de edad; Delitos contra la administración pública; y Actividades vinculadas con el producto de delitos ejecutados bajo concierto para delinquir. **f)** Por el incumplimiento por parte de los profesionales del uso de los distintivos para la ejecución de las actividades ordenadas, con la imagen corporativa acordado en los ANS. **g)** Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

**PARÁGRAFO.** - En caso de que el contrato finalice antes de cumplirse el plazo del mismo, se realizará la respectiva terminación anticipada y su posterior liquidación, con base en las actividades desarrolladas hasta ese momento.

**CLÁUSULA DÉCIMA. - GARANTÍAS:**

De conformidad con lo previsto en el numeral 8.2.1.2 del Manual para la Gestión de Abastecimiento de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS y teniendo en cuenta el valor de la aceptación de oferta, esto es menor a 100 smmlv, no se solicita la constitución de garantías por parte del CONTRATISTA para esta aceptación de oferta.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. - RESPONSABILIDAD:**

**EL CONTRATISTA** se obliga a efectuar su trabajo con el máximo de responsabilidad al dedicarse a la ejecución de las labores previstas en la cláusula primera, teniendo en cuenta las directrices generales que **POSITIVA** le imparta. Cuando se compruebe que hubo una negligencia o descuido por parte de algún profesional de **EL CONTRATISTA** y ello causara un perjuicio a **POSITIVA** ésta podrá repetir lo pagado contra **EL CONTRATISTA**.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- INDEMNIDAD:**

**EI CONTRATISTA** con la aceptación de la presente Aceptación de Oferta 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 subcontratistas o dependientes.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - LUGAR DE EJECUCIÓN:**

El lugar de ejecución de la presente aceptación de oferta comercial será en las instalaciones del CONTRATISTA en Bogotá, en la dirección: Carrera 10 # 97A -13, Oficina 502. Teléfono: +57 (1) 6108164 con alcance a nivel nacional.

Las partes acuerdan que teniendo en cuenta la coyuntura sanitaria a causa del COVID 19, en caso de que sea estrictamente necesario el desplazamiento físico de personal, éste se hará únicamente sobre justificación previa del cliente y bajo los protocolos de bioseguridad establecidos entre las partes del contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - MULTAS**

En este contrato se pactan multas en el evento en el que el **CONTRATISTA** presente incumplimiento parcial, mora o retardo en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones del contrato celebrado, previo adelantamiento del procedimiento de incumplimiento en garantía del debido proceso. Así mismo, **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, hará efectiva la garantía a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación, y acudirá al juez del contrato en los eventos que se requiera.

En tales eventos el supervisor del contrato o interventor deberá informar del retardo o mora por parte del **CONTRATISTA** en el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente contrato y pagará a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS** una suma equivalente al uno por mil (1X1000) del valor total del contrato, por cada día calendario que transcurra desde la fecha prevista para el cumplimiento de dichas obligaciones y hasta cuando éstas efectivamente se cumplan, sin que el total de las mismas exceda el 10% del valor total del contrato. En los contratos de cuantía indeterminada se impondrá a título de multa una suma equivalente al uno por mil (1X1000) del valor de la facturación radicada en el mes anterior a la fecha, por cada día calendario que transcurra desde la fecha prevista para el cumplimiento de esas obligaciones y hasta cuando éstas efectivamente se cumplan. En los contratos de cuantía indeterminada, se tendrá como valor límite para tal efecto, la suma establecida inicialmente para efectos de la constitución de la garantía.

**PARÁGRAFO:** El pago de las multas no exonerará al **CONTRATISTA** del cumplimiento de sus obligaciones emanadas del contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA:**

En este contrato se pacta la Cláusula Penal Pecuniaria en el evento en que el **CONTRATISTA** no diere cumplimiento a las obligaciones del contrato celebrado, que genere perjuicios para la Compañía, previo adelantamiento del procedimiento de incumplimiento en garantía del debido proceso del **CONTRATISTA**. Así mismo, **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, hará efectiva la garantía a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación y, acudirá al juez del contrato, en los eventos que se requiera.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La tasación de la cláusula penal atenderá criterios de oportunidad, razonabilidad, proporcionalidad y gravedad del incumplimiento y será hasta la suma equivalente al 10% del valor total del presente contrato. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como una estimación anticipada de perjuicios que el **CONTRATISTA** cause a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS**. El valor pagado como cláusula penal no es óbice para demandar ante del juez del contrato, la indemnización integral de perjuicios causados si éstos superan el valor de la cláusula penal.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El pago de la cláusula penal no exonerará al **CONTRATISTA**, del cumplimiento de sus obligaciones emanadas del contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - PROCEDIMIENTO SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO:**

**POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, podrá declarar el incumplimiento cuantificando los perjuicios del mismo, imponer las multas y sanciones pactadas en el contrato, hacer efectiva la cláusula penal y hacer efectiva la garantía de acuerdo con el siguiente procedimiento: **a.** Evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, lo citará a audiencia para debatir lo ocurrido. En la citación, hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan, acompañando el

informe de interventoría o de supervisión en el que se sustente la actuación y enunciará las normas (civiles y/o comerciales) o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el **CONTRATISTA** en desarrollo de la actuación contractual. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia, la que podrá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. En el evento en que la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros, el garante será citado de la misma manera. **b.** En desarrollo de la audiencia, el Gerente de Abastecimiento Estratégico presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual con fundamento en el informe presentado por el supervisor y/ o interventor del contrato, enunciará las posibles normas (civiles y/o comerciales) o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación contractual. Acto seguido, se concederá el uso de la palabra al representante legal del **CONTRATISTA** o a quien lo represente, y al garante, para que presenten sus descargos, en desarrollo de lo cual podrá rendir las explicaciones del caso, aportar pruebas y controvertir las presentadas por la Compañía **c.** Una vez evacuada la práctica de las pruebas o recibidos los medios aportados por los interesados, se cerrará la audiencia para que la Compañía mediante decisión contractual motivada que constará por escrito, proceda a resolver sobre la exigibilidad o no de la sanción o declaratoria o no del incumplimiento. En el evento en que se resuelva que no hubo incumplimiento se procederá a archivar la actuación contractual. En el evento en que se decida que hubo incumplimiento contractual, en el mismo documento, se hará la tasación de la suma a pagar a favor de la Compañía y a cargo del **CONTRATISTA** y/o garante, como consecuencia del incumplimiento de acuerdo con las estipulaciones contractuales. **d.** La decisión, se informará mediante comunicación escrita la cual será remitida al domicilio del **CONTRATISTA** y del garante. **e. El CONTRATISTA** y el garante podrán presentar un escrito de reconsideración ante la Compañía, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de adopción de la decisión que declara el incumplimiento contractual. En el evento en que una vez declarado el incumplimiento contractual el **CONTRATISTA** ni el garante, presenten mediante escrito la reconsideración o lo hagan de forma extemporánea, se entenderá que esa decisión se ratifica y se procederá para su posterior cobro. En el evento en que se presente en tiempo y por escrito la reconsideración la Compañía procederá a resolverlo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. El plazo anteriormente descrito podrá ser prorrogado por un término igual al inicialmente pactado. **f.** En cualquier momento del desarrollo de la audiencia contractual, el Gerente de Abastecimiento Estratégico podrá suspender la audiencia cuando de oficio o a petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación contractual. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. La Compañía podrá dar por terminado el procedimiento en cualquier momento, si por algún medio tiene conocimiento de la cesación de situación de incumplimiento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA. - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:**

Para la contratación de **POSITIVA** 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 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 Contratista, éste cederá la Aceptación de Oferta previa autorización escrita de **POSITIVA**

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**.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. - EXCLUSIÓN 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 Contratistas 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- SUPERVISIÓN:**

La supervisión de la presente Aceptación de Oferta estará a cargo de la Gerente de Gerente de Experiencia al Cliente de POSITIVA.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA.- LIQUIDACIÓN:**

La liquidación del presente contrato se realizará por mutuo acuerdo dentro de los 4 meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del contrato. La liquidación del contrato de manera unilateral procederá en aquellos casos en que el **CONTRATISTA** no se presente a la liquidación por mutuo acuerdo, pese a los requerimientos realizados por escrito por parte de la Compañía, o cuando las partes no lleguen a un acuerdo sobre su contenido. La Compañía tendrá la facultad de liquidar de forma unilateral el contrato dentro de los 2 meses siguientes al vencimiento del plazo inicialmente previsto para la liquidación de mutuo acuerdo.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. - PROHIBICIONES DE CEDER LA ACEPTACIÓN DE OFERTA:**

Ni **POSITIVA**, ni el **CONTRATISTA** podrán ceder la presente Aceptación de Oferta, ni subcontratar su ejecución en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de la otra parte contractual.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. - SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

Las Partes declaran que cuentan con una Política de Seguridad de la Información, documentada, aprobada por los órganos de dirección de las Partes, publicada y comunicada a los interesados internos y externos a las mismas. De igual forma, declaran que cuentan con, y mantendrán vigentes, políticas y buenas prácticas relativas a la seguridad de la información y la seguridad informática, en especial lo relacionado con (i) controles de seguridad física y lógica de acceso a la información; (ii) controles sobre las operaciones y comunicaciones (iii) controles sobre la concientización del recurso humano en temas de Seguridad de la Información y Seguridad Informática; (iv) gestión de activos de información;(v) gestión de las operaciones; (vi) gestión de las comunicaciones; (vii) adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información; y (viii) gestión de incidentes de seguridad de la información.

EL **CONTRATISTA** se obliga a mantener la información confidencial bajo estricta confidencialidad y reserva, y a no revelar, divulgar, exhibir, mostrar, utilizar, comunicar y/o usar

la información confidencial para beneficio propio o el de terceros. El término “Información Confidencial” significa: documentación, cualquier información relacionada con los servicios y con la actividad del CONTRATANTE ya sea que se encuentren en forma tangible, electrónica u otra. La información comunicada verbalmente se considerará Información Confidencial si es designada como confidencial o de propiedad del CONTRATANTE en el momento de su divulgación y se resume por escrito. La Información Confidencial no incluye materiales ni información que: (i) sea conocida en general por terceros sin que ello sea el resultado de cualquier acción u omisión de la parte receptora; (ii) después de su divulgación, haya sido lícitamente recibida de un tercero con derecho a divulgar la información y sin restricción sobre su divulgación; (iii) ya fue conocida por la parte receptora antes de recibirla de la otra parte y no fue recibida de un tercero en violación de las obligaciones de confidencialidad de dicho tercero; (iv) haya sido desarrollada en forma independiente por la parte receptora sin utilizar Información Confidencial de la parte divulgadora; o (v) deba ser divulgada en virtud de una orden judicial.

EL CONTRATISTA se compromete a que la información en especial la confidencial suministrada por el CONTRATANTE sólo podrá ser utilizada para la ejecución de las actividades propias e inherentes a la ejecución del contrato, así como a mantener la más estricta confidencialidad de dicha información, advirtiendo de este deber de confidencialidad y reserva a sus empleados, asociados y a cualquier persona que, por su relación con EL CONTRATISTA, deba tener acceso a la información para el correcto cumplimiento de las obligaciones de EL CONTRATISTA frente al CONTRATANTE.

EL CONTRATISTA no podrá hacer uso de la información o de parte de la información, de forma no autorizada, para beneficio propio o de terceros, y garantizará que la información no se divulgada de forma no autorizada.

EL CONTRATISTA se compromete a cumplir las siguientes obligaciones:

- Tomar todas las precauciones y medidas necesarias para asegurar la reserva de la información confidencial.
- Hacer firmar acuerdos de confidencialidad a su personal involucrado en la ejecución del contrato con Positiva.
- Ejecutar capacitaciones en seguridad de la información y seguridad informática, dirigido al personal involucrado en la ejecución del presente contrato.
- Garantiza la integridad de la información por medio de herramientas, procesos y procedimientos pertinentes para asegurar que la información permanezca inalterable en los repositorios de datos.
- No divulgar, difundir, publicar, usar y negociar por ningún medio, sin consentimiento escrito del CONTRATANTE la información confidencial que conozca desarrolle o resulte de los trabajos encomendados y que puedan constituir materia de patente, secreto comercial (know-how), modelo de utilidad, diseño industrial o derechos de autor de propiedad del CONTRATANTE.
- Abstenerse de divulgar o revelar, a terceros o persona o entidad, la información confidencial sin el consentimiento previo y por escrito del funcionario competente que a nivel del CONTRATANTE, esté autorizado para dar dicha autorización.
- No divulgar por ningún medio físico, electrónico y/o verbal, a ninguna persona que no sea miembro de dicho equipo de trabajo, incluso si se trata de personal de la empresa CONTRATISTA y/o a ninguna persona del CONTRATANTE sin previa autorización del responsable de la información o del funcionario autorizado.
- No adquirir o sacar provecho en beneficio propio o de terceros las invenciones, informaciones e innovaciones tecnológicas efectuados o con la intervención o que conozca EL CONTRATISTA durante la vigencia del contrato o posterior a ella, de propiedad del CONTRATANTE.
- En el momento en que EL CONTRATANTE así lo indique al CONTRATISTA, toda la información que tenga en su poder relacionada con el contrato deberá ser remitida a



quien el CONTRATANTE indique, incluyendo copias. Igualmente, deberá borrar de manera segura toda la información que pueda permanecer en medio magnético en equipos propios de EL CONTRATISTA, excepto a aquella información que de soporte del trabajo realizado por el contratista.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** EL CONTRATISTA enviará a POSITIVA como mínimo una vez al año o en caso el que el contrato sea menor a un año, durante el tiempo que dure la ejecución del mismo, una certificación firmada por el representante legal del CONTRATISTA donde se declare que cumple con los requisitos de seguridad establecidos en el contrato.

**POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento durante la vigencia del contrato evidencias que permitan verificar el cumplimiento de lo mencionado en la presente cláusula, tales como el informe de resultados de las auditorías realizadas a la seguridad de la información y seguridad informática, los planes de acción para mitigar las vulnerabilidades encontradas en la infraestructura tecnológica y los acuerdos de confidencialidad firmados con las personas que participan en la ejecución del contrato, entre otros.

a) **SOLICITUD DE AUTORIDADES COMPETENTES.** En el evento en que EL CONTRATISTA sea requerido por mandato de una ley, decreto, sentencia u orden de autoridad competente, para revelar parte o la totalidad de la información confidencial, EL CONTRATISTA deberá notificar inmediatamente a POSITIVA del requerimiento y de las circunstancias que dieron origen al mismo. POSITIVA se encontrará facultada para solicitar a EL CONTRATISTA acceso a la respuesta y a la información que será entregada por este, de forma previa a su entrega y podrá solicitar la reserva de información que no se encuentre dentro del alcance del requerimiento. POSITIVA podrá, además, realizar todas aquellas acciones legales para no revelar la información, en coordinación con EL CONTRATISTA

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:**

En el contexto de la ejecución del presente Contrato, será necesario la recolección y almacenamiento de los datos personales de individuos que desarrollen negocios con **EL CONTRATISTA** y **POSITIVA** y de sus subalternos o empleados, para lo que las partes se obligan a solicitar la autorización previa, libre, informada, expresa e inequívoca, para la recolección de dichos datos personales y la transmisión de los mismos. En este mismo contexto, las partes se comprometen a la implementación de medidas de seguridad para la protección de los datos que se obtengan en virtud de este Contrato y de esta forma eviten la circulación, acceso, adulteración o modificación no autorizada de los datos personales.

Los datos que reciban las partes deberán ser tratados única y exclusivamente para las finalidades necesarias para desarrollar el objeto del presente contrato, respetando el derecho a la intimidad de los titulares de los datos personales, de quienes harán el tratamiento de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

En caso de que en el desarrollo del contrato se presente por cualquiera de las partes un incidente de seguridad con los datos personales, deberá reportarlo de inmediato al oficial de protección de datos personales de cada una de las partes.

A la terminación del contrato, las partes deberán devolver o destruir la información de las bases de datos personales que les hayan sido suministradas, de acuerdo a las indicaciones que sean impartidas por el supervisor del contrato. La devolución o destrucción de la información se deberá llevar a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes a la terminación del presente contrato.

Los titulares de los datos tendrán los siguientes derechos en relación con la información personal de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen sus disposiciones: Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

Para acceder a los derechos como titular de los datos personales y el procedimiento de consultas, quejas y reclamos, podrá consultar los siguientes canales:

**POSITIVA:**

Correo electrónico: [servicioalcliente@positiva.gov.co](mailto:servicioalcliente@positiva.gov.co)

Página web: [www.positiva.gov.co](http://www.positiva.gov.co)

Número de Teléfono: 6502200

**EL CONTRATISTA**

Correo electrónico: [defensordelcliente@positiva.gov.co](mailto:defensordelcliente@positiva.gov.co)

Número de Teléfono: (+ 57 1) 57-1-6108164

**PARÁGRAFO PRIMERO: RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES OBTENIDOS EN LOS MÓDULOS DE CAPACITACIÓN**

Mediante el presente contrato y bajo el uso de los módulos y diferentes aplicaciones desarrollados como consecuencia de la relación contractual entre las partes **EL CONTRATISTA** recibirá datos de empleados, afiliados, clientes y en general usuarios de **POSITIVA**, que podrán ser usados única y exclusivamente para el desarrollo del presente contrato y los productos y servicios que de él se derivan. Cualquier uso no autorizado por parte de **POSITIVA** como responsable de los datos constituirá un uso ilegal de los mismos.

Como consecuencia de lo anterior, **EL CONTRATISTA** adquiere las siguientes obligaciones:

- Dar cumplimiento a las obligaciones y reglamentaciones para la protección de datos personales que resulten aplicables.
- Garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes de **POSITIVA** y tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación no autorizadas de información propia de **POSITIVA**.
- Dar el tratamiento adecuado a los datos personales transmitidos, exclusivamente para el cumplimiento del objeto del presente contrato, y en nombre de **POSITIVA**.
- Adoptar y mantener medidas de seguridad y protección que sean necesarias para garantizar la protección de los datos personales transmitidos por **POSITIVA**.
- Mantener la confidencialidad de los datos personales transmitidos, bajo las obligaciones y lineamientos establecidos en la cláusula vigésima segunda de la presente Aceptación de oferta. **EL CONTRATISTA** no podrá revelar, transferir o transmitir a terceros los datos personales transferidos, transmitidos o revelados, ni subcontratar su tratamiento.
- Establecer y mantener una política de tratamiento de datos personales, que podrá ser objeto de revisión y observaciones por parte de **POSITIVA**.
- Que, en caso de realizar la transferencia de los datos personales, tal y como la misma se encuentra regulada en la Ley 1581 de 2012 y todas aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen, **EL CONTRATISTA** garantizará niveles adecuados de protección de datos personales.
- Respecto de todo tercero a quien **EL CONTRATISTA** revele o transmita los datos personales, sea subcontratistas o no del mismo, se obliga a que dicho tercero se someta a las obligaciones establecidas en este Contrato, en particular, en esta cláusula, y en la Política de Tratamiento de la Información de **POSITIVA**.

- Indemnizar y a mantener indemne a **POSITIVA** en relación con cualquier reclamación, queja, demanda, acción, pretensión, perjuicio, daño, pasivo y/o contingencia que surja para **POSITIVA** directa o indirectamente, por o con ocasión del uso que **EL CONTRATISTA** realice sobre los datos personales transmitidos por **POSITIVA** en incumplimiento de lo pactado en este Contrato.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. – SARLAFT:**

**EL CONTRATISTA** declara que mantiene y ejecuta buenas prácticas en sus procesos, dirigidos a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma, de dinero u otros bienes provenientes de actividades del lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o sus delitos conexos. Lo anterior deberá constar en certificación expedida por el representante legal de **EL CONTRATISTA**, adjunta como anexo a este contrato.

**EL CONTRATISTA** en relación con el Sistema de Administración de Riesgos del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo de Positiva Compañía de Seguros S.A. se obliga a lo siguiente:

1. Actualizar su información, mínimo una vez al año, incluida la relativa a su composición accionaria, información financiera, cambios en representantes legales, composición de junta directiva y cualquier otra información que sea susceptible de cambio. Adicional a lo anterior, **EL CONTRATISTA** se obliga a entregar en cualquier momento la información que sea requerida por la Compañía y que se considere relevante para la administración del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo.
2. Interponer las consideraciones relativas a la gestión del riesgo del lavado de activos y la financiación del terrorismo frente al cumplimiento de metas comerciales.
3. Identificar y reportar de manera oportuna cualquier operación, actividad o actuación que según su percepción tenga características de inusual o sospechosa.
4. Asistir a las capacitaciones que sean dispuestas por la Compañía para fortalecer, ampliar y/o actualizar temas relacionados con la gestión del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo.
5. Cumplir con los requerimientos que la Compañía realice en relación con la gestión del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo, y que constituyan un mecanismo razonable para disminuir el riesgo de ser utilizada como vehículo para el lavado de activos y/o la financiación del terrorismo.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO:**

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

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. - GASTOS E IMPUESTOS:**

POSITIVA y el CONTRATISTA asumirán los impuestos que por ley les corresponde.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA - AUDITORÍAS:**

Teniendo en cuenta el objeto de la presente Aceptación de Oferta, **EL CONTRATISTA** en cualquier tiempo, podrá ser auditado por parte de **POSITIVA** o por parte de los organismos de control tanto internos como externos, con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones de la presente Aceptación de Oferta.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. - 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.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. - REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** así:

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA.- PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN:**

Este documento se perfecciona con la aceptación del ordenador del gasto de POSITIVA. La legalización se realizará en la fecha de expedición del registro presupuestal. POSITIVA realizará el trámite de registro presupuestal. Para la ejecución de la aceptación de la oferta se requiere la aprobación del acta de inicio entre el **CONTRATISTA** y el supervisor del contrato.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. - DOMICILIO CONTRACTUAL:**

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

Atento saludo,

**27 ENE 2021**

**JORGE ENRIQUE PINILLOS RAMIREZ**  
**Vicepresidente de Negocios**

Proyectó: Lina María Pantoja Fernández – GAE  
Gestionó: Sol Yadira Rojas Rivera – Gerente GAE