	MACROPROCESO: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO	Código:	APO_10_1_2_FR02
	PROCESO: GESTIÓN PRECONTRACTUAL	Versión	05
	SUBPROCESO: ANÁLISIS EXTERNO E INTERNO	Clasificación	Publica Clasificada
		Fecha:	15/07/2019
FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS			
Aprobó: Luis Javier Castellanos Sandoval Gerente Abastecimiento Estratégico	Revisó: Martha Cecilia Florez Sanchez Profesional Universitario	Elaboró: Nicolás Martínez Benavides Profesional Universitario	

1. DATOS GENERALES DE LA CONTRATACIÓN	
DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR	
Número CDP	C35442020
Nombre de Proveedor y NIT	ANA MARÍA GIRALDO RINCÓN CC 51.936.982
Objeto	<p>Prestar 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.</p>
Plazo y/o vigencia del contrato	Desde la aprobación del acta de inicio y hasta el 31 de diciembre de 2020
Lugar(es) de ejecución	EL CONTRATISTA prestará sus servicios en Bogotá en la Carrera 11A # 96-51 Oficina 203. Telefono. 57-1-6108161/4 con alcance a nivel nacional.
Supervisor del contrato	Nombre: Yelena Campos Vásquez Cargo: Gerente de Experiencia al Cliente Dependencia: Vicepresidencia de Negocios / Gerencia Experiencia del Cliente.
Código de las Naciones Unidas (UNSPSC)	80111616. Personal Temporal de Servicio al Cliente
¿El contrato requiere acta de inicio?	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿El contrato requiere Interventoría?	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
Interventoría del contrato	Nombre: NA

	Razón Social: NA	
	Correo Electrónico: NA	
Alcance de la interventoría	NA	
Clase de Contrato	Prestación Servicios	
¿El contrato se encuentra incluido dentro de un acuerdo comercial?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
2. CONDICIONES DEL CONTRATO A CELEBRAR		
Forma de Pago	<p>POSITIVA le pagará al CONTRATISTA le pagará en forma mensual vencida al CONTRATISTA los honorarios en la siguiente forma: Una suma fija mensual vencida de cuatro salarios mínimos legales mensuales 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 mensual vigente más IVA, por todas las quejas que lleguen durante el mes.</p> <p>Las sumas antes mencionada 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
¿El contrato requiere Liquidación?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
3. DEPENDENCIA		
VICEPRESIDENCIA / GERENCIA / OFICINA	SUCURSAL COORDINADORAS	SUCURSAL TIPO
Gerencia de Experiencia del Cliente	N/A	N/A
4. MODALIDAD DE SELECCIÓN		
¿Es objeto complejo?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
¿Es Objeto análogo?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
¿Se contratará un servicio especializado con alto contenido de trabajo intelectual?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
¿Se aplicará alguna de las causales para invitación directa?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Tipo de invitación	Invitación Directa
<p align="center">Justificación de la modalidad de contratación de acuerdo con el Manual para la Gestión de Abastecimiento</p>	<p>De acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Abastecimiento, aplica a este contrato la modalidad de invitación directa, de acuerdo con las siguientes causales:</p> <p>“(…)</p> <p><i>c) Cuando se trate de la prestación de servicios profesionales de persona natural o jurídica “intuitu personae”, siempre y cuando se verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.</i></p> <p>(…)</p> <p><i>q) Para la adquisición de bienes y/o servicios cuya cuantía sea inferior al 0.1% del presupuesto aprobado por la Junta Directiva para respectiva vigencia fiscal de gastos administrativos y Beneficios a empleados de la Compañía incluido IVA. En este evento el análisis de mercado o estudio del sector debe ser proporcional al valor del proceso de contratación, la naturaleza del objeto a contratar y el tipo de contrato. No es necesario hacer un estudio extensivo de las condiciones generales de los potenciales oferentes o estudiar la estructura de los estados financieros de los posibles proveedores y de la industria. En éstos casos, es necesario revisar las condiciones particulares de otros procesos de contratación similares, acopiar información suficiente de precios, calidad, condiciones técnicas que puede ser con otros clientes del proveedor públicos o privados, solicitar información a los proveedores, verificar idoneidad de los mismos y plasmar tal información en el documento de estudios previos, siempre con el propósito de que la decisión de negocio sea adecuada y garantice la satisfacción de la necesidad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., cumpliendo los objetivos de eficiencia, eficacia y economía y buscando promover la competencia</i></p> <p>En cumplimiento de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 690 de 2003, el pasado 26 de marzo de 2019, la Asamblea General de Accionistas de Positiva designó el Defensor del Consumidor principal y su suplente, cuya posesión se realizó</p>

	ante la Superintendencia Financiera de Colombia el 5 de julio de 2019. En la Asamblea General de Accionistas realizada el 30 de marzo de 2020, no hubo solicitud de cambio de los Defensores del Consumidor Principal, ni Suplente.	
5. INSTANCIAS		
Requiere Comité Asesor de Contratación	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere Informar a Junta Directiva	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
6. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD A SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN		
Objetivo estratégico corporativo, que se impactará a través de la contratación	4. Atraer, fidelizar y profundizar clientes a través de una experiencia excepcional	
Describe la necesidad, que genera la solicitud de la contratación	<p>Se requiere contratar el Defensor del Consumidor Financiero, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1328 de 2009 Protección al Consumidor Financiero Capítulo VI artículo 13: Las entidades vigiladas, “deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero. La Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia (...) el actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada”.</p> <p>El Defensor es una instancia efectiva e independiente y en el ejercicio de sus funciones es el vocero de los consumidores financieros (clientes, usuarios, ciudadanos), emite recomendaciones, propuestas y peticiones directamente a la Compañía, con el fin de propender por la atención y protección de los consumidores financieros.</p>	
Describe los beneficios que obtendrá la Compañía, con la contratación	<p>Contar con el Defensor del Consumidor Financiero como una instancia independiente, quien en el ejercicio de sus funciones, actúa con objetividad en la gestión de las quejas interpuestas por los consumidores financieros de Positiva, identifica fortalezas y oportunidades de mejora de la Compañía las cuales son socializadas a través de los informes de gestión a la Gerencia de Experiencia del Cliente y a la Alta Dirección como la Junta Directiva permitiendo crear estrategias dirigidas a mejorar, actualizar y robustecer algunos procesos que afectan directamente a la atención del cliente e insta a Positiva en el cumplimiento normativo.</p> <p>Es función del Defensor realizar reportes periódicos a la Superintendencia Financiera de Colombia, frente a la interacción y acciones de la Compañía con los Consumidores.</p>	

7. FICHA TÉCNICA DEL BIEN, SERVICIO Y/O OBRA

Ficha Técnica Servicios

Dependencias Usuaris	<ul style="list-style-type: none"> Todas las áreas de la Compañía
Requisitos de Calidad y Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> La gestión de las quejas interpuestas por lo clientes ante el Defensor debe ser tramitadas con objetividad, calidad y transparencia, dentro de los tiempos establecidos por la Ley. El envío de los Informes Trimestrales de la SFC en los formatos establecidos. Asistencia y acompañamiento durante el desarrollo de los requerimientos normativos del SAC.
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> Nacional
Activos de Información Externos	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión mensual, el cual debe contener un análisis legal y estadístico. Informe Trimestral, con las disposiciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Informe Anual de gestión, para presentación a Presidencia y Junta Directiva. Informes y documentos soporte en los requerimientos normativos desarrollados en conjunto. Documentos, fotografías y videos remitidos por los consumidores en la radicación de las quejas interpuestas ante la Defensoría.
Activos de Información Internos	<ul style="list-style-type: none"> Brindar la información necesaria para la gestión de las quejas interpuestas a través del Defensor del Consumidor y la respuesta a los requerimientos normativos.
Información adicional / Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> Para la gestión de las quejas, Positiva pone a disposición del Defensor el correo electrónico defensordelcliente@positiva.gov.co

8. VALOR ESTIMADO DEL BIEN, SERVICIO Y/O OBRA

<u>Estimación del presupuesto oficial:</u> El valor estimado del contrato con IVA en <u>NÚMERO</u>	Hasta la suma de \$70.000.000 IVA Incluido.
<u>Estimación del presupuesto oficial:</u> El valor estimado del contrato con IVA en <u>LETRAS</u>	Hasta la suma de Setenta millones de pesos m/cte IVA Incluido.

9. RECURSOS FINANCIEROS DEL CONTRATO

Fuente de los recursos	Código de Orden
VIGENCIA ACTUAL	VIGENCIA FUTURA

Número Código de Orden	C35442020	Año	NA
Fecha de expedición	05/02/2020	Número Código de Orden	NA
Rubro/Ramo	Gastos Administrativos	Fecha de expedición	NA
Valor	\$70.000.000	Valor	NA

10. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Obligaciones por parte del Proveedor

Generales	<ol style="list-style-type: none"> 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 COMPAÑÍA 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.
Específicas	<p>A. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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:

	<ul style="list-style-type: none"> 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 d. forma centralizada las diferentes quejas o requerimientos que se reciban a nivel Nacional.
	<p>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.</p>
	<p>4. Resolver los conflictos entre los consumidores o usuarios y la entidad.</p>
	<p>5. Asesorar y evaluar los requerimientos formulados por los consumidores y/o usuarios.</p>
	<p>6. Conocer y resolver las quejas de los consumidores o usuarios, no resueltas por la entidad, relativas a la prestación de los servicios.</p>
	<p>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.</p>
	<p>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.</p>
	<p>9. Guardar la reserva y confidencialidad respecto de la información que obtenga de Positiva, en desarrollo del objeto contractual.</p>
	<p>10. Proponer como mínimo un Defensor suplente, que reúna las mismas calidades y asuma las mismas responsabilidades del titular en sus ausencias.</p>
	<p>11. Desempeñar sus funciones dentro de los máximos estándares de calidad y eficiencia establecidos por Positiva.</p>
	<p>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.</p>
	<p>13. Mantener un registro completo, sistematizado y permanentemente actualizado sobre el estado de las quejas que conozca.</p>
	<p>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.</p>

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 las 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. Dicha relación se acompañará de un informe sobre la adecuada utilización de los recursos invertidos en el periodo anterior.
7. 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

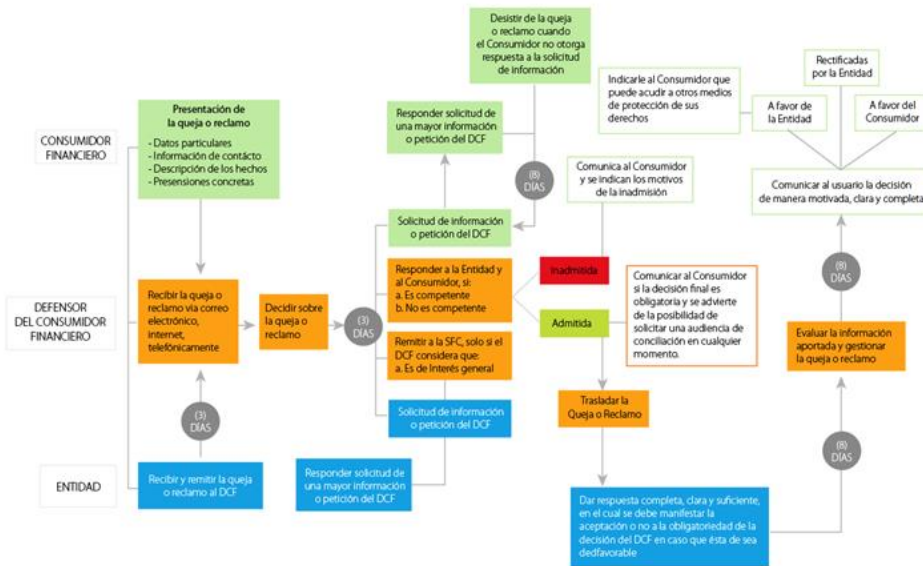
El Defensor del Consumidor Financiero en cumplimiento de su mandato legal como conciliador en derecho tiene como funciones:

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 COMPAÑÍA 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 la misma 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. 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.

I. METODOLOGÍA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR.

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



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

	<p>aplicativo designado para el desarrollo de sus actividades.</p>
<p>ENTREGABLES</p>	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Casos recibidos. 2. Quejas Rechazadas por falta de competencia. 3. Quejas Admitidas en Trámite y Pendientes. 4. Clasificación Quejas Admitidas. 5. Clasificación Quejas Admitidas por Subtema (Cuando aplique). 6. Respuestas a quejas admitidas. 7. Respuestas a favor del Consumidor Financiero. 8. Tiempo de respuesta Entidad. 9. Tiempo de respuesta al Consumidor Financiero. 10. Tiempo Total Procedimiento Defensoría del Consumidor Financiero. 11. Inconformidades. 12. Variaciones. 13. Solicitudes de Audiencia de Conciliación. 14. Quejas recibidas Vía Telefónica. 15. Actualidad normativa 16. Conclusiones y Recomendaciones. 17. Reuniones, monitoreo y reporte de quejas. 18. Anexos. <p>2. El CONTRATISTA presentará semanalmente a Positiva, un informe sobre el número de quejas contestadas y pendientes por responder.</p> <p>3. EL CONTRATISTA presentará a Positiva, un informe trimestral de acuerdo con las disposiciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia</p> <p>4. Informe de Gestión Anual para presentación a Presidencia, Secretaría General, Junta Directiva y Asamblea General de Accionistas de POSITIVA</p>
<p>Obligaciones por parte de Positiva</p>	
<p>Generales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suministrar en forma oportuna la información que requiera EL CONTRATISTA. 2. Resolver las peticiones que le sean presentadas por EL CONTRATISTA en los términos consagrado en la ley. 3. Pagar oportunamente, las facturas presentadas por EL CONTRATISTA con los soportes respectivos. 4. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en la aceptación de oferta comercial y en los documentos que de él forma parte. 5. Entregar oportunamente al CONTRATISTA la información necesaria, útil y apropiada para llevar a cabo el objeto de la OFERTA, con base en la cual desarrollará la presente asesoría. El CONTRATANTE será el único responsable por la exactitud, contenido y veracidad de la información que entregue. 6. Coordinar con EL CONTRATISTA las distintas reuniones que implique el desarrollo de la presente OFERTA. 7. Pagar oportunamente al EL CONTRATISTA los honorarios de acuerdo con las condiciones pactas en la oferta comercial.

Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 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. 			
Requiere ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio)		Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
Requiere Garantías		Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
De conformidad con lo previsto en el numeral 8.2.1.2 del Manual para la Gestión de Abastecimiento de POSITIVA COMPAÑÍA 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.				
11. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA EJECUCIÓN				
Equipos de cómputo	SI/NO	CANTIDAD	PROPIETARIO	RESPONSABLE
	Si	2	<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva	<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva
Infraestructura TI	SI/NO	CANTIDAD	PROPIETARIO	RESPONSABLE
	No	NA	<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva
Puestos de trabajo (espacio físico, muebles y enseres)	SI/NO	CANTIDAD	PROPIETARIO	RESPONSABLE
	Si	2	<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva	<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva
Cuentas de correo	SI/NO	CANTIDAD	PROPIETARIO	RESPONSABLE
	Si	1	<input type="checkbox"/> Proveedor <input checked="" type="checkbox"/> Positiva	<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva
Licenciamiento	SI/NO	ESPECIFICACIÓN	PROPIETARIO	RESPONSABLE
	Si	1	<input type="checkbox"/> Proveedor <input checked="" type="checkbox"/> Positiva	<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva
Inmuebles	SI/NO	ESPECIFICACIÓN	PROPIETARIO	RESPONSABLE
	Si	4	<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva	<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva
Papelería e impresión	SI/NO	ESPECIFICACIÓN	PROPIETARIO	RESPONSABLE
	No		<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva
Prueba de Concepto	SI/NO	ESPECIFICACIÓN		
	No	NA		
Servicios adicionales	NA			
En caso de que Positiva sea propietario, y el proveedor sea responsable, deberá especificar en las obligaciones por parte del proveedor, los criterios a cumplir para su uso, entrega, conservación, y devolución.				
Actividades para solicitar, recibir y certificar los Bienes, Servicios y/o Obras				
Solicitud	Las solicitudes se realizan a través de los correos electrónicos:			

	<ul style="list-style-type: none"> yelena.campos@positiva.gov.co 	
Recepción	<p>Los informes electrónicos y requerimientos adicionales se gestionan a través de los correos:</p> <ul style="list-style-type: none"> yelena.campos@positiva.gov.co <p>Los documentos físicos se deprecian a través de la ventanilla de Casa Matriz de Positiva.</p>	
Certificación	Informe de Supervisión	
12. ANÁLISIS DE RIESGOS		
Seguridad de la Información		
¿Es necesario el acceso a servicios tecnológicos de Positiva por parte del tercero?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Tipo de Personal tercerizado	Servicios contratados (Outsourcing)	
¿Qué tipo de acceso requiere?	N/A	
¿Cuál es la clasificación de la información a la que tendrá acceso el proveedor?	Pública <input checked="" type="checkbox"/>	Pública Reservada <input type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input checked="" type="checkbox"/>
Pública Clasificada (Datos personales)	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿Requiere tiempo de reserva de la información?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Duración del tiempo de reserva de confidencialidad	NA	
Requiere que el proveedor firma de Acuerdos de confidencialidad de la información técnica y personal del vínculo contractual.	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Continuidad del Negocio		
¿El servicio a contratar apoyará labores o actividades de procesos asociados a macro proceso catalogados dentro de mapa operacional de la Compañía como misionales o de apoyo?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
De acuerdo con su conocimiento respecto al servicio a contratar, en caso de presentarse indisponibilidad del mismo, usted considera que el impacto sería	Importante	
¿El servicio a contratar apoyará labores o actividades de procesos/subproceso catalogados como críticos dentro de la continuidad del negocio de la compañía?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
¿Cuál?	Elija un elemento.	
¿El resultado del análisis de la Oficina de Gestión Integral de Riesgos ha catalogado el objeto contractual como crítico?	No	

Matriz de Riesgos Previsibles		
Requiere matriz de riesgos previsibles (Cuantías mayores a 500 SMMLV, procesos de selección por modalidad pública, y aquellos contratos que hayan presentado eventos de riesgo)	No	
13. EXPERIENCIA DEL CLIENTE		
¿El proveedor va a tener contacto directo con los clientes de Positiva Compañía de Seguros?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿Qué tipo de contacto?	Presencial <input type="checkbox"/>	Telefónico <input type="checkbox"/>
Requiere protocolo de presentación personal. (Presencial)	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de comunicación y relacionamiento con el cliente. (Presencial)	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de reporte de novedades al cliente. (Presencial)	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de comportamiento por insatisfacción del cliente. (Presencial)	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de Comunicación, relacionamiento y abordaje al cliente. (Telefónico)	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de actuación inmediata frente a insatisfacción del cliente generada por el proveedor. (Telefónico)	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
14. DOCUMENTOS DEL CONTRATISTA REQUERIDOS PARA CONTRATAR		
REQUISITOS JURÍDICOS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro único tributario – RUT (posterior al 12/12/2012) 2. Copia de la cédula del representante legal. 3. Certificado de antecedentes disciplinarios. (El área usuaria verificará el Certificado Antecedentes Disciplinarios vigente, expedido por la Procuraduría General de la Nación del representante legal, incluso si es persona jurídica en el link http://www.procuraduria.gov.co/portal/antecedentes.html) 4. Certificación de responsabilidad fiscal. (El área usuaria verificará el Certificado de la Contraloría General de la Nación vigente, en el sentido de que no es responsable fiscal, en el link: http://200.93.128.206/siborinternet/index.asp y selecciona la opción Persona Jurídica y Representante Legal). 5. Certificación bancaria. 6. Original del Formulario de vinculación de proveedores y empleados de la Superintendencia Financiera de Colombia SARLAFT. (La parte ilustrada como persona natural debe incluir los datos del representante legal, indicando que es Proveedor, el formulario debe diligenciarse con la misma letra llenando TODAS las casillas, además tener huella legible y firma del representante. Este formulario es un requisito indispensable para la vinculación contractual de los proveedores a Positiva, fundamentado en la circular 026 externa de 2008 de la Superintendencia financiera de Colombia. 7. Formato único de hoja de vida de la función pública (Formato en página web de la función pública)- SIGEP. 8. Certificación de pago de seguridad social y aportes parafiscales. PERSONA NATURAL: Fotocopia de la planilla de pago de seguridad social salud y pensión (si no ha adquirido el derecho o tiene más de 60 años), ARP mes vencido ó certificación de que cotiza como independiente y se encuentra a paz y salvo, expedida por la entidad a la que se encuentra afiliado. Es indispensable que se encuentre afiliado a salud, pensión y ARP. Para el momento del pago se solicitará que estos aportes se hagan como independientes para el contrato suscrito con Positiva S.A. 9. Declaración bajo la gravedad de juramento firmada por el contratista en la que se indique que no tienen multas, sanciones, apremios ni declaratorias de incumplimiento contractual 10. Declaración bajo la gravedad de juramento de no estar incurso en causales de inhabilidad y/o 		

- incompatibilidad ni conflictos de interés para contratar de acuerdo con el objeto del proceso.
11. Declaración bajo la gravedad de juramento en la cual declaran que mantiene y ejecuta buenas prácticas en sus procesos, dirigidos a evitar que sus servicios 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

REQUISITOS EN CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO, Y AMBIENTE Y/O NORMATIVIDAD ESPECIAL

TEMA	REQUISITOS	TIPO B Prestación servicios fuera de las instalacione s de Positiva	
			PJ
	Afiliación y pagos a seguridad social		X

REQUISITOS TÉCNICOS

1. Oferta comercial que incluya el valor total, especificando IVA y si no aplica indicarlo.
2. Propuesta técnica a desarrollar para este contrato; incluyendo el servicio a prestar o bien a suministrar por el proveedor, así como las especificaciones técnicas del bien o el servicio.
3. Confidencialidad de la información
4. Protección de datos personales
5. Política de Aseguramiento de la calidad
6. Las demás que se consideren deben formar parte de la oferta, de acuerdo con la naturaleza del contrato.

REQUISITOS FINANCIEROS

No se exigirán estados financieros, teniendo en cuenta que el contrato se realizará con una persona natural, se considera que la definición de indicadores financieros no tendría impacto sobre la ejecución del objeto contractual, es decir, el resultado de los indicadores financieros, no representarían un riesgo para su ejecución dado que el Defensor es vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, por lo que para el presente proceso no se exigiría el cumplimiento de indicadores financieros.

En todo caso la compañía se reserva la facultad de consultar la información de la página web de la superintendencia de sociedades.

15. FACTORES DE ESCOGENCIA PONDERACIÓN (Invitación Pública, Méritos y Cerrada)

Factor	Puntaje
Económicos	N/A
Técnicos	N/A
Valores agregados	N/A
Apoyo a la industria nacional	N/A
Vinculación de población vulnerable	N/A

Vinculación de trabajadores con discapacidad	N/A
Uso de elementos biodegradables y/o responsables con el medio ambiente	N/A
Defensor Autorizado ante la SFC y avalado por la Junta Directiva	N/A

*(Los factores dependen de la modalidad de selección, naturaleza del contrato, objeto, valor, entre otros. Se pueden agregar o modificar factores de acuerdo a lo mencionado anteriormente)

APROBACION JEFE DE OFICINA O GERENTE RESPONSABLE AREA USUARIA

NOMBRE: YELENA CAMPOS VASQUEZ

CARGO: GERENTE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

FIRMA:

PROFESIONAL RESPONSABLE ELABORACIÓN

NOMBRE: ANGÉLICA MARÍA HUEJE TOVAR

CARGO: PROFESIONAL ESPECIALIZADA

FIRMA:

APROBACION RESPONSABLE GERENCIA DE ABASTECIMIENTO ESTRATEGICO:

NOMBRE: LINA MARIA PANTOJA FERNÁNDEZ

CARGO: PROFESIONAL ESPECIALIZADA

FIRMA:

FECHA DE APROBACIÓN ESTUDIOS PREVIOS GERENCIA DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO	02	07	2020
--	----	----	------

RESPONSABLE AVAL OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (Cuando aplique)

NOMBRE:

CARGO:

FIRMA:

RESPONSABLE AVAL OFICINA DE ESTRATEGIA Y DESARROLLO (Ambiente y calidad) / GERENCIA DE TALENTO HUMANO (Seguridad y Salud en el Trabajo) (Cuando aplique)

NOMBRE:

CARGO:

FIRMA:

RESPONSABLE AVAL OFICINA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS (Continuidad del Negocio) (Cuando aplique)

NOMBRE:

CARGO:

FIRMA: