

CONTRATO N° 000262 DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.

Entre los suscritos a saber: **ALVARO HERNÁN VÉLEZ MILLÁN**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 6.357.600 expedida La Unión (Valle), quien en calidad de **PRESIDENTE**, nombrado mediante Decreto 2542 del 19 de noviembre de 2013 debidamente autorizado y posesionado, obra en nombre y Representación Legal de **POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.**, con NIT No. 860.011.153- 6, atendiendo a su naturaleza de Sociedad Anónima con régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado que para los efectos del presente CONTRATO se denominará **POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.**, con Nit 860.011.153-6, y por la otra parte, **CARLOS JULIO LEMOINE AMAYA**, también mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 17.014.032 quien actúa en representación Legal de **CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.** con Nit **800011951-9** que para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato de prestación de servicios profesionales contenido en las cláusulas que a continuación se señalan, previas las siguientes consideraciones:

- 1.) Que POSITIVA, como Entidad Aseguradora y organizada como Sociedad Anónima sujeta al Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, celebra el presente contrato acogiendo el procedimiento de invitación Directa teniendo en cuenta que es este proveedor cuenta con la idoneidad y experiencia para ejecutar el objeto del presente contrato, de acuerdo a lo dispuesto en el **Artículo 19 numeral Catorce del manual de contratación de Positiva** que establece:

Artículo 19.- Invitación Directa, "para garantizar la selección objetiva del contratista y la eficiencia de la gestión contractual, e independientemente de la cuantía en los siguientes contratos, la compañía podrá contratar directamente sin que se requiera obtener previamente varias ofertas:

14." Contratos que se requieran para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, que garanticen la continuidad de uno ya existente y que el mismo proveedor este en capacidad de ofrecer y represente la mayor relación costo beneficio para la compañía"

- 2.) Que el Vicepresidente de Negocios de **POSITIVA**, solicito la contratación amparado en la justificación descrita por la Gerente de Servicio al cliente en el documento de estudios previos argumentando lo siguiente:

" ...

DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD A SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN
(Diligencie de manera muy concreta cada espacio, debajo del título enunciado)

1. **Objetivo estratégico corporativo, que se impactará a través de la contratación:** (Perspectiva financiera, clientes y Asegurados, Aprendizaje y Crecimiento)
Desde la perspectiva clientes/ asegurados, la Compañía ha establecido los siguientes objetivos estratégicos para 2014:

- Objetivo 5: Fidelizar los clientes de la Compañía.
- Objetivo 6: Garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Objetivo 13: Conocer la percepción de los clientes sobre nuestros productos y servicios.

2. **Describe la necesidad, que genera la solicitud de la contratación** (en caso de ser prestación de servicios, la necesidad frente a la existencia de recurso humano):
De acuerdo a los objetivos estratégicos establecidos por la Compañía para este 2014, Positiva Compañía de Seguros a través de la Gerencia de Servicio al Cliente requiere realizar la VI Medición de Satisfacción de

CONTRATO N° 000262 DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.

Clientes, Intermediarios y Proveedores con los productos y servicios que ofrece. Por tal motivo, se debe contratar una empresa de investigación idónea y experta en la evaluación de la satisfacción de clientes mediante la implementación de un modelo probado que permita identificar las percepciones de calidad de los clientes con cada momento de verdad y con los atributos que de él se deriven.

Conjuntamente a la medición de satisfacción, es necesario llevar a cabo un estudio que permita establecer el nivel de reputación y posicionamiento que Positiva tiene entre sus grupos de interés a fin de diseñar estrategias efectivas de relacionamiento y comunicación e identificar aquellos problemas de reputación que afecten la fidelización con nuestros stakeholders.

3. **Describa los beneficios que obtendrá la Compañía, con la contratación** (tenga en cuenta los aspectos financieros, técnicos, administrativos e indicadores que impactará):
- Conocer la percepción de los clientes y el nivel de reputación de Positiva, permitirá identificar los aspectos positivos y negativos de cada uno de los procesos y grupos de interés a evaluar, a fin de precisar las fortalezas a explotar y los puntos críticos que generan insatisfacción en los clientes para formular e implementar estrategias de relacionamiento y comunicación, así como planes correctivos, preventivos y de mejora al interior de cada una de las áreas que garantizarán elevar los niveles de satisfacción y por ende de fidelización de los clientes y stakeholders.

DEFINICIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO A CONTRATAR

• **Describa el alcance del bien y/o servicio a contratar:**

1. Medir el nivel de satisfacción de los clientes, intermediarios y proveedores de Positiva, durante el 2014, con los productos y servicios que brinda en el Ramo ARL, Hospitalizados ARL, Pensionados ARL, Cuenta Fiscalía, Puntos de Atención, Tomadores de Póliza Vida Individual, Vida Grupo, Accidentes Personales, Rentas Vitalicias, Intermediarios, Proveedores IPS, Proveedores de Promoción y Prevención.
2. Establecer la reputación de Positiva entre sus principales grupos de interés a través de un tablero de gestión, el cual permita construir un Sistema de Gestión de la Reputación que garantice avanzar estratégicamente frente a nuestro stakeholders.

• **Características Técnicas del bien o servicio a contratar:**

- **Especificaciones técnicas y de diseño** No aplican para este estudio.

• **Especificaciones funcionales** (Usos o servicios que presta):

Investigación con base a un enfoque cuantitativo respaldado en un modelo de satisfacción de clientes y reputación, la cual tiene como objetivo medir las percepciones generales de calidad y satisfacción de los clientes, intermediarios y proveedores con los productos y servicios brindados, durante el 2014, por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, así como establecer el nivel de reputación de la Compañía frente a sus principales grupos de interés. Dicho servicio contempla la consultoría por parte del contratista, el diseño metodológico, la elaboración de instrumentos de recolección de información, el levantamiento de la información de manera presencial y telefónica, el procesamiento de los datos, el análisis, la entrega y presentación de los resultados del estudio, y un tablero de control y gestión reputacional.

• **Especificaciones de calidad** (Requerimientos mínimos de calidad que se requieren para la contratación del bien o servicio, así como las condiciones y pruebas necesarias para el efecto):

1. Talento humano, científico y técnico idóneos para llevar a cabo la investigación.
2. Certificación en normas de calidad (ISO 9001:2008, ISO 20252:2006).
3. Adherirse al Código Internacional CCI/ESOMAR de Prácticas Legales en Materia de Investigación de Mercados, Social y de Opinión.
4. En caso de incorporar personal externo que este sea de reconocida idoneidad en cada una de las etapas de la investigación.
5. Resguardar la información recabada por un período no menor de 12 meses.
6. Cuidar celosamente que la identidad de los informantes no sea conocida al menos que estos den su consentimiento al suministrarla.

000262

CONTRATO No DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.

7. Supervisar la calidad de la información por monitoreo o recontacto siguiendo los parámetros de la norma ISO 20252.
- **Volúmenes** No aplica para este estudio.
 - **Cobertura** (Por Regionales, sucursales, Nivel Nacional):
El estudio se realizará a nivel nacional con base a un diseño muestral que represente adecuadamente la participación de Positiva en el mercado.
 - **Entrega** No aplica para este estudio.
 - **Restricciones actuales**
No aplican para este estudio

3.) Que la propuesta presentada por el CONTRATISTA fue evaluada en sus aspectos jurídicos, técnicos, financieros y económicos, evaluación que evidenció que la misma cumple con los criterios de selección definidos, y demás requisitos exigidos al CONTRATISTA, luego se acredita la experiencia, idoneidad, capacidad, especialidad y conocimiento requerida para la ejecución del objeto contractual.

4.) Que **EL CONTRATISTA** no se encuentra en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO

EL CONTRATISTA se obliga con POSITIVA a la Prestación de servicios para realizar la VI medición de satisfacción de clientes, intermediarios y proveedores con los servicios brindados por POSITIVA en el ramo ARL, Hospitalizados ARL, Pensionados ARL, Cuenta Fiscalía, Puntos de atención, Tomadores de Póliza Vida Individual, Vida Grupo, Accidentes personales, rentas vitalicias, intermediarios, proveedores IPS, Proveedores de promoción y prevención, así como a establecer a través de un tablero de gestión, la reputación de positiva entre sus principales grupos de interés.

PARAGRAFO PRIMERO:

Para mayor ilustración y definición de los términos del presente contrato, se entiende que los servicios y actividades a prestar y realizar están descritos en la justificación de la contratación y la propuesta del contratista con sus anexos, documentos que hacen parte integral del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA en cumplimiento del contrato, estará obligado a:

1. *Cumplir con el objeto contractual.*
2. *Guardar absoluta confidencialidad del "Know How" de los procesos y directrices de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., que conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato.*
3. *Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del contrato, evitando dilaciones.*



000262

CONTRATO No DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.

4. *No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.*
5. *Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos.*
6. *Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos del mismo.*
7. *Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.*
8. *Garantizar la calidad de la información recabada*
9. *Presentar informe de seguimiento quincenal referente al avance y desarrollo del estudio durante la ejecución del mismo*
10. *Será responsabilidad del CONTRATISTA suministrar todos los equipos de cómputo y demás que sean necesarios para el desarrollo del objeto contractual.*
11. *Las demás que por ley o contrato le correspondan.*

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

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DE POSITIVA
POSITIVA en cumplimiento del contrato, estará obligada a:

1. *Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por EL CONTRATISTA.*
2. *Suministrar en forma oportuna la información que requiera EL CONTRATISTA.*
3. *Resolver las peticiones que le sean presentadas por EL CONTRATISTA en los términos consagrados en la Ley.*
4. *Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.*

CLÁUSULA CUARTA.- COMPETENCIAS MINIMAS DEL PRESTADOR DE SERVICIO:
EL PRESTADOR DE SERVICIO deberá garantizar el cumplimiento de las competencias mínimas que se detallan a continuación respecto del personal que emplee dentro o fuera de las instalaciones de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. en cumplimiento del objeto del presente Contrato:

Orientación a Resultados

Realizar las actividades y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad para lo cual

- *Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las actividades que le son asignadas.*
- *Participa activamente en las actividades relacionadas con el autocuidado y la seguridad y salud en el trabajo.*
- *Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.*
- *Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.*

Orientación al Usuario y al Ciudadano

Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas para lo cual

[Handwritten signature]

0002621

CONTRATO No DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.

- Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.
- Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.
- Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio contratado.
- Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y responde a las mismas.
- Manifiesta disposición y actitud de servicio

CLAUSULA QUINTA.- VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El valor del presente contrato es hasta por la suma de **CIENTO NOVENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS DOS MIL PESOS M/CTE (\$195.402.000,00)** incluyen el **IVA**, suma que será cancelada en dos pagos así: 50% contra la aprobación de formularios y 50% contra la entrega final del informe de resultados de la encuesta de Satisfacción; el valor de cada pago estará sujeto al informe de avance del contrato, el cual debe ser certificado y autorizado por los supervisores del contrato y dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la respectiva factura.

PARAGRAFO.- Para tramitar el pago, el contratista deberá aportar al área correspondiente los siguientes documentos: a) Factura y/o Cuenta de cobro en original; b) certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal de encontrarse al día en los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales. c) el certificado de recibo a satisfacción expedido por el supervisor del contrato.

El pago se efectuará con base en la expedición y suscripción del certificado de recibo a satisfacción junto con los documentos citados en el párrafo anterior.

CLAUSULA SEXTA.- PLAZO

El término de duración del presente contrato será hasta el 31 de Diciembre de 2014, a partir del perfeccionamiento, legalización del mismo y firma de la respectiva acta de inicio.

CLAUSULA SÉPTIMA.- LUGAR DE EJECUCION

El lugar de ejecución será la ciudad de Bogotá Colombia.

CLAUSULA OCTAVA.- SUPERVISION

La Supervisión del contrato será efectuada por el servidor público de la Compañía que ejerza el cargo de Gerente de Servicio al Cliente

CLAUSULA NOVENA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El presente contrato cuenta con los Certificados de Disponibilidad Presupuestal No.2014000390 el cual se afectará en la suma de \$93.879.000,00 y No. 2014000391 el cual se afectará en su totalidad, expedidos el 09 de julio de 2014 por el área de presupuesto de la compañía.

CLAUSULA DECIMA.- INDEMNIDAD

EI CONTRATISTA con la aceptación del presente contrato, 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.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDAD

EL CONTRATISTA se obliga a efectuar su trabajo con el máximo de responsabilidad al dedicarse a la ejecución de las labores profesionales previstas en la cláusula primera, teniendo

CONTRATO No DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.

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**.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA- 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 el contrato 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 el contrato 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**.

CLAUSULA DECIMA TERCERA.- NO EXCLUSIVIDAD

Por este contrato **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**.

CLAUSULA DECIMA CUARTA.- EXCLUSION DE LA RELACION LABORAL

El presente Contrato no genera relación laboral entre las partes, tampoco generará relación laboral alguna con el personal que las partes utilicen para la ejecución del presente Contrato. Los compromisos que se derivan del presente Contrato 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 del presente contrato relación laboral alguna con las otras partes. En la ejecución del presente Contrato las partes actuarán con autonomía, en consecuencia, el personal vinculado por las partes a las actividades de este Contrato, 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 él y quienes tendrán una relación de carácter exclusivamente de colaboración en el desarrollo de las acciones, y por lo tanto, no genera, ningún tipo de vinculación laboral o contractual con la otra parte.

CLAUSULA DECIMA QUINTA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Los conflictos que surjan durante la ejecución del contrato se solucionarán en primera instancia mediante el diálogo directo entre las partes. Todas las diferencias que ocurran entre las partes con ocasión del presente contrato, que no puedan solucionarse mediante el arreglo directo en un plazo que no podrá exceder de dos (2) meses, contados a partir de la fecha en que una de las partes manifieste a la otra la existencia a su juicio de una diferencia, serán resueltas a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos autorizados por la legislación colombiana.

CLAUSULA DECIMA SEXTA.- CLAUSULA PENAL

En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por **EL CONTRATISTA**, en virtud del presente contrato y sin que sea necesario requerimiento alguno

000262
CONTRATO No DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO
**ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO NACIONAL DE
CONSULTORIA S.A.**

o constitución en mora, **EL CONTRATISTA** pagará a POSITIVA, a título de cláusula penal pecuniaria, la suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presente contrato. Lo anterior sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal.

CLAUSULA DECIMA SEPTIMA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

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; b) Si **EL CONTRATISTA** incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este contrato o las que de él se deriven. d) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

CLAUSULA DECIMA OCTAVA.- LIQUIDACION

El presente Contrato será liquidado de común acuerdo por las partes dentro de los seis (6) meses siguientes a su terminación.

CLAUSULA DECIMA NOVENA.- PROHIBICIONES DE CEDER EL CONTRATO

EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente contrato a persona alguna natural o jurídica. La celebración de subcontratos no liberará a **EL CONTRATISTA** de las responsabilidades que asume en virtud del presente contrato. **POSITIVA** no adquirirá relación alguna con los subcontratistas.

CLAUSULA VIGESIMA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La información o los datos a los cuales tuviere acceso **EL ADJUDICATARIO** durante la ejecución de la Aceptación de Oferta, serán mantenidos en forma absolutamente confidencial. Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidada la Aceptación de Oferta. Además **EL ADJUDICATARIO** se obliga a no utilizar, ni a divulgar a terceros parcial o totalmente cualquier información de clientes, política o procedimiento, que con ocasión de la presente aceptación le fuere dado a conocer por POSITIVA., con lo cual a partir de la fecha **EL ADJUDICATARIO** y/o sus funcionarios se entiende que han sido advertidos de tal clasificación de confidencialidad. La violación de esta Cláusula será causal inmediata para dar por terminado el contrato e iniciar acciones de indemnización civil y/o penal según el caso. De igual manera y para el efecto que **EL ADJUDICATARIO** pueda garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes de POSITIVA, **EL ADJUDICATARIO** tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación de información propia de POSITIVA. La obligación de reserva permanecerá mientras el contrato este vigente y aún con posterioridad a la terminación del mismo por dos (2) años. Esta cláusula y sus implicaciones, aplican de manera igual para toda aquella información o detalles técnicos o comerciales que sean entregados o se sean de conocimiento desde **EL ADJUDICATARIO** a POSITIVA. La información generada, procesada y/o almacenada en el servicio prestado es propiedad de POSITIVA.

CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA.- IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL QUE DEPENDE DEL CONTRATISTA

Con el objeto de identificar los terceros contratados de los funcionarios de **POSITIVA**, **EL CONTRATISTA** se obliga a carnetizar o asumir el mecanismo más idóneo que facilite la distinción, teniendo en cuenta las instrucciones dadas por la Compañía en el manejo de la imagen corporativa.

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA.- PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

02621

CONTRATO No DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.

EL CONTRATISTA se compromete a tener planes de contingencia y continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente contrato.

CLÁUSULA VIGESIMA TERCERA.- GASTOS E IMPUESTOS

Son de cargo de **EL CONTRATISTA** los gastos que demande la formalización del presente contrato.

CLAUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- AUDITORÍAS

Teniendo en cuenta el objeto del presente contrato, **EL CONTRATISTA** en cualquier tiempo, podrá ser auditado por parte del **CONTRATANTE** o por parte de los organismos de control tanto internos como externos, con el fin de verificarse el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato.

CLÁUSULA VIGESIMA QUINTA.- 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 SEXTA.- REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DE SERVICIOS 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 así:

Tipo de Proveedor: B Persona Jurídica; Prestación de servicios fuera de las instalaciones de Positiva.

- Afiliación y pagos a Seguridad Social
- Reglamento Higiene y Seguridad Industrial
- Políticas de calidad, S&SOA y/o Ambiental
- Políticas de Prevención del consumo de sustancias Psicoactivas Programa de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional
- Matriz de Peligros y Riesgos (Panorama de Riesgos)
- Matriz de identificación de Aspectos e Impactos Ambientales
- Constancia de Capacitación en prevención y atención de emergencias (empresa).
- Constancia de capacitación en Prevención de riesgos laborales (empresa)
- Certificación de la ARL del comportamiento de accidentalidad de la empresa en los últimos tres (3) años * (Periodicidad: ANUAL) *La Certificación de la ARL sobre accidentalidad, debe incluir número de accidentes totales, número de accidentes que generaron incapacidad; número de días de incapacidad generados; descripción de los accidentes fatales o que generan incapacidad permanente.

CLAUSULA VIGESIMA SEPTIMA.- OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO –SAC-:

EL CONTRATISTA, como proveedor, y quien ejerce una relación directa con el consumidor financiero, debe atender con especial prioridad y dar cumplimiento a las políticas diseñadas por Positiva Compañía de Seguros S.A., en referencia a la protección y atención del consumidor financiero y que enmarcada entre otros cubre aspectos tales como:

000262

CONTRATO No DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.

- (i) Mantener al interior de cada oficina y punto de atención de Positiva, donde actúe el proveedor, una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- (ii) Adoptar sistemas manuales y tecnológicos para suministrar información adecuada, clara, completa, veraz, oportuna, cierta y comprensible;
- (iii) Se fortalezcan y se apliquen los procedimientos para la atención de Quejas, Peticiones y reclamos; y
- (iv) Se propicie por la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos y la capacitación al talento humano entre otros.

CLAUSULA VIGESIMA OCTAVA.- GARANTÍAS

EL CONTRATISTA se obliga a tomar en favor de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento a favor de Entidades Estatales por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **a)** Garantía de cumplimiento: El cumplimiento de las obligaciones y el pago de las sanciones que se le llegaren a imponer, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más. **b)** Garantía de la calidad del Servicio: La buena calidad del servicio, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con una vigencia igual a la del plazo del mismo y seis (6) meses más. **c)** Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones, al personal que emplee el contratista en la ejecución del contrato, por suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y por el plazo del mismo y tres (3) años más

PARAGRAFO PRIMERO: La garantía estipulada en esta cláusula requerirá la aprobación por parte de POSITIVA. La póliza no expirará por falta de pago de la prima o por revocatoria de una de las partes que en este acto intervienen.

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

PARÁGRAFO TERCERO: Será de cargo de **EI CONTRATISTA** el pago oportuno de las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de la garantía, para lo cual debe anexarla a cada póliza, anexo o modificación, el recibo de pago. Igualmente deberá reponer los valores asegurados cuando el valor de los mismos se vea afectado por razón de siniestro.

PARÁGRAFO CUARTO: **EL CONTRATISTA** deberá entregar la póliza debidamente constituida y firmada.

CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA: MULTAS

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

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

000262
CONTRATO No DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO
ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CENTRO NACIONAL DE
CONSULTORIA S.A.

declaración de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., sobre el incumplimiento, lo cual es
aceptado por EL CONTRATISTA

CLÁUSULA TRIGÉSIMA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN

Este contrato se entenderá perfeccionado con la firma de las partes y elaborado el registro
presupuestal y legalizado con la aprobación de las garantías.

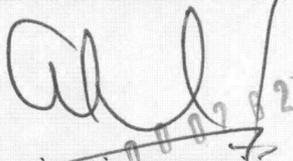
CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.-

DOMICILIO CONTRACTUAL:

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

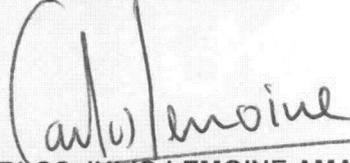
Para constancia se firma en Bogotá, D.C., a los 04 SEP 2014

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.



ALVARO HERNÁN VÉLEZ MILLÁN
Presidente

EL CONTRATISTA



CARLOS JULIO LEMOINE AMAYA
Contratista

Elaboró: Diana Carolina Suarez Romero
Revisó: Omar Ubaldo Vanegas
Aprobó: Sandra Rey