Bogotá D.C.

ACEPTACIÓN DE OFERTA No. 0216 **DE 2026**

Señor:
ANA MARÍA GIRALDO RINCÓN
C.C. 51.936.982
Dirección: CR 7 16 56 OF 803 A B
Teléfono: 6012863263
Email: Giraldoabogados@yahoo.com

Una vez analizada su oferta para: "*Prestar los servicios profesionales de Defensor del Consumidor Financiero de Positiva Compañía de Seguros S.A."* el **VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A** 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 subcapítulo 10.6, **LITERAL C)** – Invitación Directa del Manual para la Gestión de Abastecimiento versión No. 5.

La presente aceptación de oferta deberá adelantarse cumpliendo las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO

El CONTRATISTA se obliga a favor de **POSITIVA** a Prestar los servicios profesionales de Defensor del Consumidor Financiero de Positiva Compañía de Seguros S.A.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para mayor ilustración y definición de los términos de la presente Aceptación de Oferta, se entiende que la justificación, los estudios previos y la oferta presentada por **EL CONTRATISTA,** junto con los documentos aportados hacen parte integral de la presente Aceptación de Oferta.

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

CLÁUSULA SEGUNDA. - 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

CLÁUSULA TERCERA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

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

A. 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., EL CONTRATISTA se orientará por el Manual de Manejo de Marca.
11. Responder por el manejo y confidencialidad total de la información proporcionada por Positiva Compañía de Seguros S.A. durante el desarrollo del Contrato, ciñéndose al esquema de la Compañía en cuanto al manejo de información, requerimientos de información, oportunidad de la entrega de informes, atención de situaciones de contingencia y los demás aspectos que se puedan derivar del Contrato.
12. Cuando conozca y tenga acceso a los datos personales de terceros o a los que se realicen la consulta, debe garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 – HABEAS DATA - y lo consagrado en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de Positiva Compañía de Seguros S.A.
13. Las demás que por ley o Contrato le correspondan.

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

B. 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.

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.

2. 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, Circulares Externas 023 de 2021 y 013 de 2022 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.

3. Resolver los conflictos entre los consumidores o usuarios y la entidad.

4. Asesorar y evaluar los requerimientos formulados por los consumidores y/o usuarios.

5. Conocer y resolver las quejas de los consumidores o usuarios, no resueltas por la entidad, relativas a la prestación de los servicios.

6. 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.

7. Reportar su gestión ante la Asamblea General Ordinaria de Accionistas 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.

8. Guardar la reserva y confidencialidad respecto de la información que obtenga de Positiva, en desarrollo del objeto contractual.

9. Proponer como mínimo un Defensor suplente, que reúna las mismas cualidades y asuma las mismas responsabilidades del titular en sus ausencias.

10. Desempeñar sus funciones dentro de los máximos estándares de calidad y eficiencia establecidos por Positiva.

11. Solicitar al usuario o a Positiva, cuando lo considere pertinente, la información que

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

sea necesaria para el estudio y resolución de las quejas que conozca.

12. Mantener un registro completo, sistematizado y permanentemente actualizado sobre el estado de las quejas que conozca.

13. 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.

14. Presentar a Positiva en físico y medio electrónico (Archivo Excel), informes trimestrales 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.

15. Presentar a Positiva un informe trimestral de acuerdo con las disposiciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

16. Integrar la información actualizada para atender las diferentes quejas de cada consumidor o usuario en el modelo que debe proponer.

17. 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.

18. 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.

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

20. Ejercer sus actividades de manera preventiva y presentar sus informes de forma oportuna.

21. 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 Asamblea General Ordinaria de Accionistas, la Junta Directiva, la Presidencia y la Secretaría General y Jurídica de Positiva.

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

22. Las demás gestiones que, de conformidad con lo convenido por las partes, consideren del caso adelantar para la concreción del objeto contratado.

23. Cumplir las siguientes funciones relacionadas con la Defensoría del Consumidor Financiero:

a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la Compañía.

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 estos.

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 de este 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

A. Presentar el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley, decretos y normas legales vigentes.

B. Solicitar a POSITIVA y al consumidor financiero la información que sea necesaria para el estudio de su queja.

C. Proferir una decisión dentro del término señalado en el numeral 8 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010.

D. 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

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

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.

E. Mantener un registro donde tomará nota de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo de Excel de éstas.
F. 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.
G. 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.

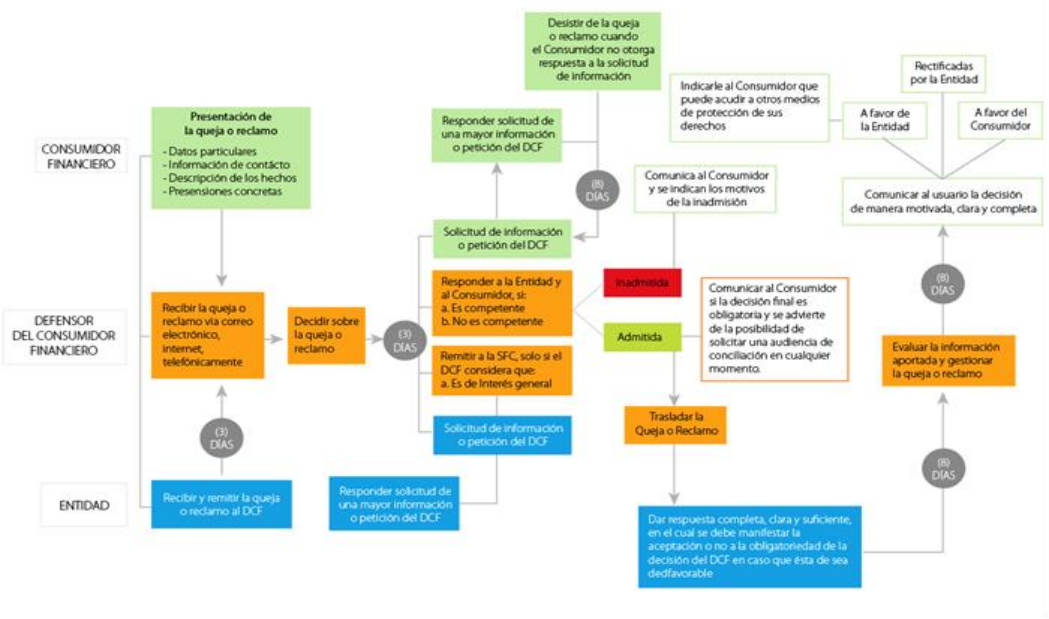
8. Registrar el acta de conciliación o archivar las constancias.
9. Registrar los casos en Sistema de Información del Ministerio del Interior y de Justicia.

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.

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

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 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.

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

F. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA, LOGISTICA, ADMINISTRATIVA Y SOFTAWARE:

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 éstos, 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, 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.

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

G. DEFENSOR SUPLENTE:

EL CONTRATISTA tendrá como Defensor del Consumidor Financiero Suplente al Doctor Pablo Valencia Agudo, identificado con la C.C 79.154.364 y la T.P 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 de la 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	TIPO DE QUEJA(C.E.24 DE

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. TRÁMITE DE LAS QUEJAS".

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 HUBIERE LUGAR, relacionadas con los servicios y la atención al consumidor, con el fin de mejorar, facilitar, agilizar o regularizar las relaciones de está con los consumidores o usuarios y optimizar la prestación del servicio**.**

K. REPORTAR SU GESTIÓN ante la **Asamblea General Ordinaria de Accionistas,** 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.

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

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. El CONTRATISTA presentará un informe trimestral 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. Informe de Gestión Anual para presentación a Asamblea General Ordinaria de Accionistas, Junta Directiva, Presidencia, Secretaría General de POSITIVA.

CLÁUSULA CUARTA. - OBLIGACIONES DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. en cumplimiento de la Aceptación de Oferta, estará obligada a:

A. GENERALES

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.

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

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 CONTRATISTA los honorarios de acuerdo con las condiciones pactas en la oferta comercial.

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.

CLÁUSULA QUINTA. - VALOR DE LA ACEPTACIÓN DE OFERTA Y FORMA DE PAGO

El valor de la presente aceptación asciende a la suma de **SESENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS OCHO PESOS M/CTE ($66.298.608) IVA INCLUIDO,** pago que se realizará de la siguiente manera:

POSITIVA le pagará al CONTRATISTA en forma mensual los honorarios en la siguiente forma: **una suma fija mensual vencida de SIETE MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS DOCE PESOS ($7.366.512), incluido IVA para un valor total de SESENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS OCHO PESOS ($66.298.608)**. A este valor deberán sumarse todos los tributos que se generen con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del contrato.
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, además: (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); (iii)

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

conciliaciones mensuales que lleguen a ser solicitadas por los consumidores. Las conciliaciones se llevarán a cabo en las Oficinas del Defensor del Consumidor Financiero, la cual está habilitada para tal gestión.

PARÁGRAFO PRIMERO. Gestión del pago: Para tramitar el pago, EL CONTRATISTA deberá aportar al área correspondiente los siguientes documentos: a) Factura en original; b) los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales, correspondiente al mes facturado y c) El informe de gestión del mes facturado por parte del contratista.

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., dentro de los 30 días siguientes a la presentación de ésta. 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 y dicha demora no generará a EL CONTRATISTA el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna.

PARÁGRAFO TERCERO. 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para tal efecto.

CLÁUSULA SEXTA. - DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Para amparar la contratación se cuenta con el certificado de Disponibilidad Presupuestal números **C35192026**, expedido el 9 de diciembre de 2025, por el valor de **SESENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS OCHO PESOS M/CTE ($66.298.608).**

CLÁUSULA SÉPTIMA. - DURACIÓN

Desde la firma del acta de inicio, la cual no podrá comenzar antes del 01 de abril 2026, hasta el 31 de diciembre 2026, previo perfeccionamiento y legalización del contrato.

CLÁUSULA OCTAVA. - TERMINACIÓN DE LA ACEPTACION DE OFERTA

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. podrá dar por terminada la presente Aceptación de Oferta antes de su finalización, o no prorrogarla, por las siguientes causas: a) Si se presenta un cambio de normatividad que afecte de cualquier manera el desarrollo del objeto de la presente Aceptación de Oferta; b) Si **EL CONTRATISTA** no rinde en tiempo oportuno los informes que le sean solicitados, con los anexos a que hace referencia la presente Aceptación de Oferta; c) Si **EL CONTRATISTA** incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de esta Aceptación de Oferta o las que de él se deriven; d) Si algún

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

trabajador de **EL CONTRATISTA** transgrede una o algunas de las normas legales que rigen la profesión que desarrollan e) La inclusión de **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 de la Aceptación de Oferta que no dará lugar a indemnización alguna a favor de **EL CONTRATISTA**. De igual forma, se considerará como una causal de terminación anticipada de la Aceptación de Oferta que no dará lugar a indemnización alguna a favor de **EL CONTRATISTA**, el inicio de investigaciones y/o la emisión de sentencias judiciales relativas 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 mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

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

CLÁUSULA NOVENA. - GARANTÍAS

Considerando lo establecido en el SUBCAPITULO 8.1 numeral 8, **GARANTÍAS** del Manual para la Gestión de Abastecimiento Estratégico versión 5.0 “(…) No será obligatoria la exigencia de garantías en los siguientes casos: (…) Contratos que surjan de la modalidad de contratación directa y cuyo valor sea inferior a los 100 SMMLV (…)”, teniendo en cuenta el valor total de esta aceptación de oferta, no se solicita a **EL CONTRATISTA** la constitución de una garantía a su cargo para amparar la presente aceptación de oferta.

CLÁUSULA DÉCIMA. - INDEMNIDAD

EL CONTRATISTA con la aceptación del presente Aceptación de Oferta, se obliga a mantener a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus **CONTRATISTAS** o dependientes.

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 profesionales previstas en la cláusula primera, teniendo en cuenta las directrices generales que **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** esta podrá repetir lo pagado contra **EL CONTRATISTA**.

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - LUGAR DE EJECUCIÓN

La ejecución de la presente aceptación de oferta será en Bogotá, en la dirección: Carrera 10 # 97A-13, Oficina 502. Teléfono: +57 601-6108164 con alcance a nivel nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - MULTAS

En esta Aceptación de Oferta 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 de la Aceptación de Oferta celebrada, previo adelantamiento del procedimiento de incumplimiento en garantía del debido proceso. Así mismo, **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A**, hará efectiva la garantía a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación, y acudirá al juez de la Aceptación de Oferta en los eventos que se requiera.

En tales eventos el supervisor de la Aceptación de Oferta o interventor deberá informar del retardo o mora por parte de **EL CONTRATISTA** en el cumplimiento de las obligaciones pactadas en la presente Aceptación de Oferta y pagará a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** una suma equivalente al uno por mil (1X1000) del valor total de la Aceptación de Oferta, 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 de la Aceptación de Oferta. En las Aceptaciones de oferta 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 las Aceptación de Oferta 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 a **EL CONTRATISTA** del cumplimiento de sus obligaciones emanadas de la Aceptación de Oferta.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA

En esta Aceptación de Oferta se pacta la Cláusula Penal Pecuniaria en el evento en que **EL CONTRATISTA** no diere cumplimiento a las obligaciones de la Aceptación de Oferta celebrada, que genere perjuicios para la Compañía, previo adelantamiento del procedimiento de incumplimiento en garantía del debido proceso de **EL CONTRATISTA**. Así mismo, **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A**., hará efectiva la garantía a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación y, acudirá al juez de la Aceptación de Oferta, 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 diez por ciento **(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 COMPAÑÍA DE SEGUROS**. El valor

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

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 a **EL CONTRATISTA**, del cumplimiento de sus obligaciones emanadas de la Aceptación de Oferta.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - PROCEDIMIENTO SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., podrá declarar el incumplimiento cuantificando los perjuicios de este, imponer las multas y sanciones pactadas en la Aceptación de Oferta, 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 de **EL CONTRATISTA**, **POSITIVA COMPAÑÍA 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 de la Aceptación de Oferta 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 de la Aceptación de Oferta, 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 de **EL 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 de **EL 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 de **EL 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

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

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 SEXTA. - DECLARACION DEL CONTRATISTA DE NO INHABILIDAD, NI INCOMPATIBILIDAD, NI CONFLICTO DE INTÉRES

Se deja constancia en forma expresa que en forma previa a la firma del presente contrato, el **CONTRATISTA** a través de la plataforma tecnológica de Positiva, aprobó su contenido y que así mismo mediante la presente cláusula el **CONTRATISTA** declara que no se encuentra incurso en causal de inhabilidad, ni de incompatibilidad, ni de conflicto de interés, que le impida la celebración del presente contrato.

Para la celebración del presente contrato y su ejecución, se aplicará el régimen jurídico de inhabilidades e incompatibilidades y conflictos de interés 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. (…)”

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. - 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 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.

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. - SUPERVISIÓN

El control de ejecución de esta Aceptación de Oferta estará a cargo de Yelena Campos Vásquez**,** Gerente de Experiencia al Cliente (E) o quien haga sus veces, quien deberá verificar la correcta ejecución y cumplimiento de las obligaciones adquiridas por **EL CONTRATISTA** en la presente Aceptación de Oferta.

PARÁGRAFO PRIMERO: La supervisión podrá ser sujeta de cambio por parte del ordenador del gasto a través de correo electrónico o notificación escrita con copia a la Gerencia de Abastecimiento Estratégico de **POSITIVA**.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. - PROHIBICIONES DE CEDER LA ACEPTACIÓN DE OFERTA

EL CONTRATISTA no podrá ceder la presente Aceptación de Oferta, ni subcontratar su ejecución en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

CLÁUSULA VIGÉSIMA. - SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN GENERAL

EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con la Ley 1581 de 2012, Ley 1266 del 2008, el Decreto 1074 del 2015, la Resolución 839 del 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social y demás normas legales vigentes de protección de datos personales, confidencialidad de la información y manejo de historias clínicas que le sean aplicables de acuerdo con el objeto del presente contrato. En forma adicional, el CONTRATISTA se obliga a mantener en forma confidencial la información o los datos a los cuales tuviere acceso durante la ejecución del contrato y durante la terminación y hasta la liquidación del contrato. Además, EL CONTRATISTA se obliga a no utilizar, ni a divulgar a terceros parcial o totalmente cualquier información de clientes, política o procedimiento, que con ocasión del presente contrato le fuere dada a conocer por POSITIVA, con lo cual a partir de la fecha EL CONTRATISTA y/o sus funcionarios y contratistas, se entiende que han sido advertidos de tal clasificación de confidencialidad. La violación de esta cláusula dará lugar al ejercicio de las acciones legales a que haya lugar. De igual manera y para el efecto que EL CONTRATISTA pueda garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes de POSITIVA, EL CONTRATISTA tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación de información propia de POSITIVA. La información generada, procesada y/o almacenada en el servicio prestado es propiedad de POSITIVA. Se considera para efectos de lo anterior información confidencial cualquier información jurídica, societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, historias clínicas, seguridad social, estrategias de mercadeo y cualquier otra información o documentos que tenga relación con este contrato, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso EL CONTRATISTA por cualquier

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

medio y por cualquier circunstancia en virtud de la ejecución de este contrato, o que le sea suministrada por cualquiera de los funcionarios o contratistas del CONTRATANTE.

PARÁGRAFO: 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, deberá notificar de manera inmediata a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** del requerimiento y de las circunstancias que dieron origen al mismo. **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** se encontrará facultada para solicitar al **CONTRATISTA** acceso a la respuesta y a la información que será entregada por éste, de forma previa a su entrega y podrá solicitar la reserva de información que no se encuentre dentro del alcance del requerimiento. **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** podrá, además, realizar todas aquellas acciones legales para no revelar la información, en coordinación con **EL CONTRATISTA.**

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con la Ley 1581 de 2012, Ley 1266 del 2008, el Decreto 1074 del 2015, la Resolución 839 del 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social y demás normas legales vigentes en materia de protección de datos personales, confidencialidad de la información y manejo de historias clínicas, aplicables conforme al contenido de la presente aceptación de la oferta. Igualmente, **EL CONTRATISTA** se obliga a guardar la confidencialidad de la información y/o los datos a los cuales tuviere acceso con ocasión de la aceptación de la oferta, durante la ejecución de los compromisos derivados de la misma, y hasta la liquidación. **EL CONTRATISTA** 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 de la oferta le fuere dada a conocer por **POSITIVA**, con lo cual a partir de la fecha **EL CONTRATISTA** y/o sus funcionarios y contratistas, se entiende que han sido advertidos del carácter confidencial de la información a la que tienen acceso. El incumplimiento total o parcial de las estipulaciones señaladas en esta cláusula dará lugar al ejercicio de las acciones legales a que haya lugar. De igual manera y, para el efecto que **EL CONTRATISTA** pueda garantizar la reserva, confidencialidad, preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, así como de las políticas organizacionales e información de clientes de **POSITIVA**, **EL CONTRATISTA** tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación no autorizada de información propia de **POSITIVA**. La información generada, procesada y/o almacenada en el servicio prestado es propiedad de **POSITIVA**. Se considera para efectos de lo anterior, información confidencial cualquier información jurídica, societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, historias clínicas, seguridad social, datos sensibles, estrategias de mercadeo y cualquier otra información o documentos que tengan relación con la presente aceptación de la oferta, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso **EL CONTRATISTA** por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la ejecución de este la presente aceptación de la oferta, o que le sea suministrada por cualquiera de los funcionarios o contratistas de **POSITIVA**.

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

PARÁGRAFO: En el evento en que **EL CONTRATISTA** sea requerido por mandato legal, judicial o por medio orden de autoridad competente, para revelar total o parcialmente información confidencial, deberá notificar de manera inmediata 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 éste, 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** de acuerdo con la normatividad vigente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. - RIESGOS OPERACIONALES, PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.

EL CONTRATISTA se compromete a contar con planes de contingencia y continuidad del negocio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente CONTRATO.

Así mismo se obliga a:

1. Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., mínimo una vez al año,

2. Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas anual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados y mencionados en el numeral anterior.,

3. Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del CONTRATO en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio del CONTRATISTA, en los términos referentes a este contrato.

4. Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

5. En caso que EL CONTRATISTA preste sus servicios a través de canales propios de comunicación o contratados con un tercero, este servicio deberá contar con por lo menos un canal de respaldo, canal que deberá ser contratado con un proveedor diferente al que presta el servicio del canal principal.

6. Adoptar buenas prácticas para la administración y gestión de los riesgos operacionales que se identifiquen en la prestación del servicio contratado.

PARÁGRAFO PRIMERO: POSITIVA podrá requerir información adicional acerca de cualquier aspecto relacionado con el Plan de continuidad y recuperación de desastres implementado por EL CONTRATISTA para respaldar los servicios objeto del presente CONTRATO. De igual manera podrá participar como observador dentro de las pruebas

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

realizadas por EL CONTRATISTA. Para tal fin, éste último se obliga a remitir a POSITIVA su respectivo Plan anual de pruebas de contingencia y/o continuidad.

PARÁGRAFO SEGUNDO: EL CONTRATISTA se obliga a participar dentro del desarrollo del plan de pruebas del Plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., lo que incluye entre otros, el disponer del/los canal(es) alternos, del personal requerido para la ejecución de las pruebas y el de facilitar la conectividad cuando POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. así lo requiera.

PARÁGRAFO TERCERO: para efectos del debido seguimiento a la presente cláusula, EL CONTRATISTA deberá remitir los soportes que permitan certificar el cumplimiento de los numerales y parágrafos antes desarrollados, durante la vigencia del contrato y por lo menos una vez al año al/los supervisor(es) del contrato (...).

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - SARLAFT Y PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.

LAS PARTES declaran que mantienen y ejecutan 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, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva y/o sus delitos conexos. Lo anterior deberá constar en certificación expedida por **EL CONTRATISTA**, adjunta como anexo a el presente contrato.

EL CONTRATISTA en relación con el Sistema de Administración de Riesgos del Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (**SARLAFT/PADM)**., se obliga a lo siguiente:

1. A 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, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (SARLAFT/PADM).
2. A interponer las consideraciones relativas a la gestión del riesgo del lavado de activos, la financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (SARLAFT/PADM) frente al cumplimiento de metas comerciales.
3. A identificar y reportar de manera oportuna cualquier operación, actividad o actuación que según su percepción tenga características de inusual o sospechosa.
4. A 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, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (SARLAFT/PADM).
5. A cumplir con los requerimientos que la Compañía realice en relación con la gestión del riesgo de lavado de activos, la financiación del terrorismo y financiación de la

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

proliferación de armas de destrucción masiva (SARLAFT/PADM) y que constituyan un mecanismo razonable para disminuir el riesgo de ser utilizada como vehículo para el lavado de activos, la financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.

6. A que los recursos que componen su patrimonio o los que se encuentran involucrados en el desarrollo de este contrato, no provienen de actividades ilícitas relacionadas con lavado de activos, financiación del terrorismo, y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva y/o cualquier delito fuente derivado de los mismos.
7. A realizar el proceso de debida diligencia y todas aquellas actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, accionistas, administradores, clientes, proveedores, empleados y demás personas con quienes tengan vínculo contractual, comercial o legal y los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan, de actividades ilícitas como las previamente mencionadas, comprometiéndose de manera recíproca y de buena fe, al intercambio oportuno de información relevante para complementar los procesos de debida diligencia.
8. Garantizar que los recursos provenientes del desarrollo del objeto de este contrato no serán utilizados en actividades para el lavado de activos, la financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva o delitos asociados.

PARÁGRAFO: Si durante el plazo de vigencia del contrato cualquiera de **LAS PARTES** o alguno de sus administradores o socios, llegaren a resultar inmiscuidos en una investigación de carácter penal y/o administrativo relacionada con actividades ilícitas o llegaren a ser incluidos en las listas públicas vinculantes o restrictivas de carácter nacional o internacional, que por su naturaleza generen un alto riesgo de LA/FT/PADM, **LA PARTE** no implicada tendrá derecho a terminar unilateral y de manera inmediata el presente contrato, sin perjuicio de iniciar las acciones legales pertinentes a fin de obtener la indemnización por los perjuicios que esta conducta le haya podido causar a ella o a terceras personas vinculadas con la misma.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. - 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** así:

REQUISITOS	**TIPO B** Prestación servicios fuera Positiva	
	PN	PJ
Paz y salvo de pago de salud y parafiscales: Para persona natural, copia del reporte impreso de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes - PILA, correspondiente al mes anterior de presentación de la propuesta.	**X**	

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

Hoja de vida con soporte del perfil donde acredite la Educación, Formación, Habilidades y Experiencia	**X**	
Examen médico ocupacional, expedido por un médico especialista en salud ocupacional.	**X**	

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. - GASTOS E IMPUESTOS

EL CONTRATISTA asumirá los impuestos que por ley les corresponde.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. - AUDITORÍAS

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. - SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

EL CONTRATISTA y el personal que utilice para el desarrollo de la presente Aceptación de Oferta, 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.

CLAUSULA VIGESIMA OCTAVA – CUMPLIMIENTO PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y/O DISCRIMINACIÓN DE GENERO- DIRECTIVA PRESIDENCIAL 1 DEL 2023:

El CONTRATISTA se obliga dentro de su autonomía contractual, a no ejercer ninguna forma de violencia contra las mujeres y basada en género, actos de racismo o discriminación, y a cumplir a cabalidad con el "*Protocolo para parala prevención, la atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual en Positiva*", publicado y aceptado en la herramienta transaccional Ariba.

CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA – ACUERDO ANTICORRUPCIÓN:

LAS PARTES se comprometen a que ningún pago efectuado durante la vigencia de este contrato, será usado directa o indirectamente para fines que puedan constituir una violación

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

a la legislación colombiana o de la legislación del país de domicilio de alguna de **LAS PARTES**. En este sentido, por **LAS PARTES** se dará especial cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, y en los artículos 397 y siguientes del Código Penal Colombiano que regulan los delitos contra la Administración Pública, así como cualquier modificación o adición a dichas normas. La infracción a lo contenido en la presente cláusula constituye justa causa para la terminación del contrato, sin lugar al pago de indemnización alguna.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Para la solución de las controversias que surjan de este contrato relativas a su ejecución, interpretación o liquidación y que sean susceptibles de transacción o conciliación, se acudirá en primer lugar a los mecanismos de solución directa, de acuerdo con lo previsto en el numeral 5 del Artículo 25 de la Ley 80 de 1993 y luego al trámite previsto en la Ley 2220 del 2022 y demás normas legales vigentes. Si se logra acuerdo en esta instancia hará tránsito a cosa juzgada, de lo contrario se acudirá al Juez del contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA - DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL:

a. Derechos de autor:

El CONTRATISTA deberá contar con las autorizaciones necesarias para la utilización de la imagen de modelos, fotografías, material gráfico, material audiovisual y en general respecto de cualquier bien tangible o intangible, sujeto a protección como derecho de propiedad intelectual o de cualquier otra forma de protección, que sean propiedad de terceros.

El CONTRATISTA será responsable de los pagos correspondientes a: ACODEM CDR (Centro de derechos reprográficos), Egeda Colombia, SAYCO Y ACINPRO, o cualquier asociación, autoridad o entidad dedicada a la gestión colectiva de derechos de autor para la utilización autorizada por el autor o los titulares de los derechos patrimoniales de obras ya existentes, cuando aplique.

La propiedad intelectual y material de los productos gráficos o audiovisuales realizados por el CONTRATISTA en el marco del contrato, es exclusiva **de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

Todos los derechos de propiedad intelectual y derechos patrimoniales de autor y títulos sobre todo trabajo creativo creados por contratistas, subcontratistas y empleados, trabajadores y/o colaboradores a cualquier título de **EL CONTRATISTA** en ejecución del presente contrato para **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, deberán ser cedidos por **EL CONTRATISTA** a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, quien deberá gestionar por su propia cuenta y en forma oportuna los documentos de cesión a que haya lugar con sus respectivos contratistas, subcontratistas, empleados y/o trabajadores y/o colaboradores, sin que haya lugar a pago, indemnización y/o reconocimiento alguno por parte de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A**., a **EL CONTRATISTA** y/o a

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

dichos terceros.Respecto a los contenidos de las piezas de comunicación, serán suministrados por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, cuando de manera excepcional sea necesario digitar la información, u obtener de archivos en Microsoft Word, Microsoft Excel, Adobe Acrobat pdf. y en situaciones similares, se entregará material impreso previamente para reimpresión, sin que los mismos sean remitidos en archivos en medio digital o magnético, lo cual puede requerir digitación; en este evento este servicio no podrá ser cobrado como adicional.

b. Propiedad Industrial:

El CONTRATISTA se compromete a: No divulgar, difundir, publicar, usar y negociar por ningún medio, sin que previamente se obtenga consentimiento escrito de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, la información confidencial que conozca, desarrolle o resulte de los trabajos encomendados y que puedan constituir información objeto de patente, secreto comercial (know-how), modelo de utilidad, diseño industrial o derechos de autor de propiedad de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

El Ordenador del Gasto del respectivo proceso contractual, será quien determine si los trabajos encomendados o la información obtenida resulta útil para los fines propios de la Compañía y en consecuencia amerita que se efectúe la cesión de derechos patrimoniales como obtentor, inventor o creador. En tal sentido, cuando se trate de personas jurídicas que contrate la Compañía, éstas deberán acreditar que sus respectivos contratistas, subcontratistas, empleados, trabajadores y/o colaboradores a cualquier título, que hayan participado en el desarrollo del objeto contractual, cedan sus derechos como obtentor, inventor o creador en favor de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA. - PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN

Este documento se perfecciona con la firma del Ordenador del Gasto de **POSITIVA**. La Compañía hará el trámite administrativo de elaboración del registro presupuestal y se tendrá legalizado con la expedición este. **POSITIVA** realizará el registro presupuestal. Para la ejecución del presente contrato, se requiere la aprobación del acta de inicio entre **EL CONTRATISTA** y el supervisor del contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. - DOMICILIO CONTRACTUAL

Para todos los efectos legales las partes acuerdan como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C., a los: 23 ENE 2026

Andrés Felipe Uribe Mesa
Andrés Felipe Uribe Mesa (25 ene.. 2026 14:44:49 EST)

ANDRÉS FELIPE URIBE MESA
VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS
ORDENADORA DEL GASTO
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

Elaboró: Marlon David Molina – Contratista GAE

Nombre del documento: AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO.docx ID de transacción: CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

Revisó: Andrés Johnson– Contratista GAE
Gestionó: Gabriela Patricia Lizarazo- Gerente GAE

AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO

Informe de auditoría final 2026-01-23

Fecha de creación:	2026-01-23 (hora estándar de Colombia)
Por:	MARLON DAVID MOLINA ROCHA (marlon.molina@positiva.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAR41WXHHHoz8lqs7053R-9IC_XR9-glp9

Historial de “AOC 0000-2026 ANA MARIA GIRALDO”

MARLON DAVID MOLINA ROCHA (marlon.molina@positiva.gov.co) ha creado el documento.
2026-01-23 - 9:46:49 EST- Dirección IP: 181.236.154.4.

El documento se ha enviado por correo electrónico a andres.uribe@positiva.gov.co para su firma.
2026-01-23 - 9:52:47 EST

MARLON DAVID MOLINA ROCHA (marlon.molina@positiva.gov.co) agregó a la persona firmante alternativa eduard.trejos@positiva.gov.co. La persona firmante original andres.uribe@positiva.gov.co podrá seguir firmando.
2026-01-23 - 9:53:24 EST- Dirección IP: 181.236.154.4.

El documento se ha enviado por correo electrónico a eduard.trejos@positiva.gov.co para su firma.
2026-01-23 - 9:53:25 EST

eduard.trejos@positiva.gov.co ha visualizado el correo electrónico.
2026-01-23 - 10:44:29 EST- Dirección IP: 200.118.80.45.

El firmante eduard.trejos@positiva.gov.co firmó con el nombre de Andrés Felipe Uribe Mesa
2026-01-23 - 14:44:47 EST- Dirección IP: 200.118.80.45.

Andrés Felipe Uribe Mesa (eduard.trejos@positiva.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2026-01-23 - 14:44:50 EST. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 200.118.80.45.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Contratcion GAE (Contratacion@positiva.gov.co) para su aprobación
2026-01-23 - 14:44:51 EST

Contratcion GAE (Contratacion@positiva.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.
2026-01-23 - 14:47:57 EST- Dirección IP: 181.59.3.79.

Contratcion GAE (Contratacion@positiva.gov.co) ha aprobado el documento.
Fecha de aprobación: 2026-01-23 - 15:24:50 EST. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 181.59.3.79.

Documento completado.

2026-01-23 - 15:24:50 EST

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS | Powered by Adobe Acrobat Sign