

Bogotá D.C. 29 ABO 2014

ACEPTACIÓN DE OFERTA N° DE 2014.

000253

Doctor:

ORLANDO GUTIERREZ ARGUELLO

Representante Legal

PROTECCIÓN FÍSICA Y ELECTRÓNICA DE COLOMBIA LTDA

NIT No. 826.002.588-4

Carrera 16ª No. 13-35

Tel.:7704554

profeclda@hotmail.com

Sogamoso

Respetado Doctor:

Me permito informarle que analizada la oferta recibida, la Presidencia de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, ha decidido expedir la presente Aceptación de Oferta, amparada en las facultades otorgadas a través de las disposiciones internas y teniendo en cuenta la justificación, documento que hace parte integral de la presente Aceptación, la cual se formaliza teniendo en cuenta el Manual de Contratación de la Compañía, artículo 19, modificado por el artículo 21 de la Resolución No. 825 del 24 de abril de 2013 de Positiva Compañía de Seguros S.A, y considerando:

1) Que **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, a través de la Vicepresidencia Financiera y Administrativa está interesada en recibir propuestas para la "Prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada, en la modalidad de vigilancia presencial fija y medios tecnológicos, incluyendo servicio de monitoreo para brindar protección efectiva a los funcionarios, usuarios, proveedores, bienes muebles e inmuebles de la sucursal Boyacá de Positiva Compañía de Seguros S.A."

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

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

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO:

EL ADJUDICATARIO, se compromete a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada, en la modalidad de vigilancia presencial fija y medios tecnológicos, incluyendo servicio de monitoreo para brindar protección efectiva a los funcionarios, usuarios, proveedores, bienes muebles e inmuebles de la sucursal Boyacá 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 los servicios a prestar y actividades a realizar se encuentran establecidos en los estudios previos, la propuesta presentada por **EL ADJUDICATARIO** con sus anexos, documentos que hacen parte integral de la presente Aceptación de Oferta.

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

Acuerdos de Niveles de Servicio:

Los Acuerdos de Niveles de Servicio deben cumplir con las siguientes condiciones:

- 1) Servicio de vigilancia 12 horas diurnas fija presencial, el horario lo determina el Gerente de cada una de las Sucursales.
- 2) Servicio de monitoreo, que incluye supervisión e inspecciones rutinarias.
- 3) Además de las consignas generales se debe propender por el cumplimiento de las consignas internas.
- 4) Proporcionar detector de arma en las Sucursales que lo requieran.

CLÁUSULA SEGUNDA.- NO EXCLUSIVIDAD:

Por esta Aceptación de Oferta **POSITIVA** no se obliga a encomendar en forma exclusiva a **EL ADJUDICATARIO** todos los asuntos en los cuales requiera los

servicios para los mismos efectos aquí contratados. Así mismo, no surge para **EL ADJUDICATARIO**, la obligación de prestar sus servicios en forma exclusiva a **POSITIVA**.

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

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

1. Cumplir con el objeto contractual.
2. Permitir y facilitar los procesos de auditoría que POSITIVA defina para evidenciar la adecuada ejecución del contrato.
3. 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.
4. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente CONTRATO, evitando dilaciones.
5. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
6. Entregar los informes de ejecución en original y medio magnético de los servicios prestados de acuerdo con las actividades solicitadas por la Compañía.
7. Rendir y elaborar los informes, conceptos, estudios y demás trabajos que se le soliciten en desarrollo del contrato.
8. Radicar las facturas o cuentas de cobro dentro de los plazos establecidos.
9. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el CONTRATO, en los términos del mismo.
10. Mantener reserva sobre la información que legalmente ameriten ese trato, que le sea suministrada para el desarrollo o con objeto del contrato.
11. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.
12. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.

13. **EL ADJUDICATARIO** deberá identificarse como proveedor externo de POSITIVA

14. Las demás que por ley o CONTRATO le correspondan, incluyendo aquellas establecidas en los estudios previos del proceso de selección.

PARÁGRAFO: EL ADJUDICATARIO será responsable, ante las autoridades de los actos u omisiones, en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud de la Aceptación de Oferta, cuando con ellos cause perjuicio a la Entidad o a terceros.

CLÁUSULA CUARTA. - OBLIGACIONES DE POSITIVA

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

1. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por **EL ADJUDICATARIO**.
2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera **EL ADJUDICATARIO** necesaria para la prestación del servicio.
3. Evaluar periódicamente el desempeño de **EL ADJUDICATARIO**.
4. Resolver las peticiones que le sean presentadas por **EL ADJUDICATARIO** en los términos consagrados en la Ley.
5. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el **CONTRATO** y en los documentos que de él forman parte.

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

El valor de la presente Aceptación de Oferta es hasta la suma de **OCHO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$8'877.592, 00)**, IVA incluido, suma que será cancelada por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. de forma mensual por el valor correspondiente a los servicios facturados en el periodo acorde con la certificación de recibido a satisfacción expedida por el Supervisor designado de la Aceptación de Oferta, dentro de los treinta (30) días posteriores a la radicación de la factura con sus soportes.

PARÁGRAFO.- Para tramitar el pago mensual, **EL ADJUDICATARIO** 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 el cual contenga el número de verificación de pago que reporta el operador logístico soporte de las planillas del pago realizado a través del Pila, correspondiente al mes de presentación de la factura y/o cuenta de cobro ; c) Soportes de ejecución de los servicios ordenados en medio digital conforme a lo señalado en los comités de seguimiento por parte del supervisor del contrato y d) El certificado de recibo a satisfacción expedido por el supervisor de la Aceptación de Oferta.

CLÁUSULA SEXTA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

La presente Aceptación de Oferta se encuentra amparada por los Certificados de Disponibilidad Presupuestal No. 2014000048 del 28 de febrero de 2013 para la actual vigencia y 2015000040 del 25 de junio de 2014 para la vigencia 2015, expedidos por el área de presupuesto de Positiva Compañía de Seguros S.A., los cuales se afectarán en la suma de **OCHO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$8'877.592, 00)**, discriminado de la siguiente manera:

Para la vigencia 2014, la suma de: \$7'102.074.

Para la vigencia 2015, la suma de: \$1'775.518.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- PLAZO:

El término de duración de la presente Aceptación de Oferta será hasta el 31 de enero de 2015 previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, legalización de la misma y firma del acta de inicio.

CLÁUSULA OCTAVA.- TERMINACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE OFERTA

POSITIVA, 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 ADJUDICATARIO** no cumple estrictamente con las políticas de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**; c) Si **EL ADJUDICATARIO** incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de esta Aceptación de Oferta o las que de esta se deriven. d) Por mutuo acuerdo entre las partes.

CLÁUSULA NOVENA.- GARANTÍAS

EL ADJUDICATARIO se obliga a tomar en favor de **POSITIVA**, 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.

d) Responsabilidad Civil Extracontractual: para garantizar la responsabilidad frente a terceros como consecuencia de la ejecución del contrato que se derive del presente proceso en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y por el plazo del mismo y seis (6) meses más.

Sin perjuicio de lo anterior, el contratista responderá íntegramente por los daños causados a los equipos, bienes de la entidad o de terceros ajenos a ella, incluyendo pero no limitándose a la indebida aplicación de normas técnicas, impericia en la prestación del servicio y demás aspectos bajo su control.

PARÁGRAFO 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.

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

PARÁGRAFO TERCERO: Será de cargo de **EL ADJUDICATARIO** 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 ADJUDICATARIO deberá entregar la póliza debidamente constituida y firmada.

PARÁGRAFO QUINTO: EL ADJUDICATARIO modificará las garantías constituidas proporcionalmente conforme a las modificaciones que llegara a sufrir el contrato en cuanto a tiempo y valor.

CLÁUSULA DÉCIMA.- RESPONSABILIDAD

EL ADJUDICATARIO 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** le imparta. Cuando se compruebe que hubo una negligencia o descuido por parte de algún profesional de **EL ADJUDICATARIO** y ello causara un perjuicio a **POSITIVA** ésta podrá repetir lo pagado contra **EL ADJUDICATARIO**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA- INDEMNIDAD

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- LUGAR DE EJECUCION:

El servicio debe prestarse en la sucursal que se menciona a continuación:

Sucursal Boyacá: Calle 11 12 -78 piso 5 Sogamoso.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Los conflictos que surjan durante la ejecución de la Aceptación de Oferta se solucionarán en primera instancia mediante el diálogo directo entre las partes. Todas las diferencias que ocurran entre las partes con ocasión de la presente Aceptación de Oferta, 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.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA- CLÁUSULA PENAL

En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por **EL ADJUDICATARIO**, en virtud de la presente Aceptación de Oferta y sin que sea necesario requerimiento alguno o constitución en mora, **EL ADJUDICATARIO**

pagará a **POSITIVA**, a título de cláusula penal pecuniaria, la suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total de la presente Aceptación de Oferta, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause. Lo anterior sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - MULTAS

En caso de retraso en el cumplimiento de sus obligaciones se dará aplicación al debido proceso contemplado en el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2014 y demás normas, el cual se informará a **EL ADJUDICATARIO** en caso que se encuentre responsabilidad que deberá pagar a favor de **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 ADJUDICATARIO** 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 ADJUDICATARIO** 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 declaración de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, sobre el incumplimiento, lo cual es aceptado por **EL ADJUDICATARIO**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Para la contratación de **POSITIVA** se aplicará el régimen jurídico de inhabilidades e incompatibilidades previsto en la Constitución y en las leyes para la contratación estatal.

En cuanto a las inhabilidades e incompatibilidades sobrevinientes en el curso del proceso de selección, o una vez adjudicado la Aceptación de Oferta y antes de su

perfeccionamiento, el oferente deberá renunciar a su participación y a los derechos derivados de la misma.

Si llegase a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en **EL ADJUDICATARIO**, éste cederá la Aceptación de Oferta previa autorización escrita de **POSITIVA**.

Si la inhabilidad o incompatibilidad sobreviene en uno de los miembros de un consorcio o unión temporal, éste cederá su participación a un tercero, previa autorización escrita de **POSITIVA**.

CLÁUSULA DÉCIMA 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.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- SUPERVISIÓN

La supervisión de la presente Aceptación de Oferta estará a cargo del Gerente de la Sucursal Boyacá, en propiedad o en encargo, de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A...**

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- LIQUIDACIÓN:

La presente Aceptación de Oferta será liquidada de común acuerdo por las partes dentro de los seis (6) meses siguientes a su terminación.

CLÁUSULA VIGÉSIMA.- PROHIBICIONES DE CEDER LA ACEPTACIÓN DE OFERTA

EL ADJUDICATARIO no podrá ceder la presente Aceptación de Oferta a persona alguna natural o jurídica. La celebración de subcontratos no liberará a **EL**

ADJUDICATARIO de las responsabilidades que asume en virtud de la presente Aceptación de Oferta. **POSITIVA** no adquirirá relación alguna con los subcontratistas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

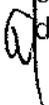
La información o los datos a los cuales tuvieren acceso LAS PARTES durante la ejecución de la Aceptación de Oferta, serán mantenidos en forma absolutamente confidencial. Esta confidencialidad continuará aún terminada y liquidada la Aceptación de Oferta. Además LAS PARTES se obligan a no utilizar, ni a divulgar a terceros parcial o totalmente cualquier información de clientes, política o procedimiento, que con ocasión de la presente Aceptación de Oferta les fuere dado a conocer con ocasión a la ejecución de la Aceptación de Oferta con lo cual a partir de la fecha LAS PARTES y/o sus funcionarios se entienden que han sido advertidos de tal clasificación de confidencialidad. La violación de esta cláusula será causal inmediata para dar por terminada la Aceptación de Oferta e iniciar acciones de indemnización civil y/o penal según el caso. De igual manera y para el efecto que LAS PARTES puedan garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales políticas organizacionales e información de los clientes de POSITIVA, las PARTES tomarán todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación de información. La obligación de reserva permanecerá mientras la Aceptación de Oferta este vigente y aun con posterioridad a la terminación de la misma por dos (2 años).

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA- IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL QUE DEPENDE DEL ADJUDICATARIO

Con el objeto de identificar los terceros contratados de los funcionarios de **POSITIVA**, **EL ADJUDICATARIO** 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. En el evento de no hacerlo será causal de incumplimiento de la Aceptación de Oferta, por lo cual **POSITIVA** podrá exigir las garantías de que trata el presente documento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA- NORMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICAS A SER APLICADAS

EL ADJUDICATARIO se obliga a acatar los parámetros y exigencias establecidos en la reglamentación interna de **POSITIVA** en lo que corresponde a las normas de seguridad informática y físicas. Cualquier vulneración de dichas exigencias será causal de incumplimiento de la Aceptación de Oferta, por lo cual **POSITIVA** podrá darlo por terminado y en caso dado exigir las garantías de que trata el presente



documento, si es del caso, dará lugar al trámite de las sanciones penales y/o administrativas del caso.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA- GASTOS E IMPUESTOS

Son de cargo de **EL ADJUDICATARIO** los gastos que demande la formalización de la presente Aceptación de Oferta.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA- AUDITORÍAS

Teniendo en cuenta el objeto de la presente Aceptación de Oferta, **EL ADJUDICATARIO** 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 de la presente Aceptación de Oferta.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

EL ADJUDICATARIO 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA: REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE.

EL ADJUDICATARIO, 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: A- Prestación de servicios en las instalaciones de **POSITIVA**.

1. Afiliación y pagos a Seguridad Social Integral
2. Reglamento Higiene y Seguridad Industrial
3. Políticas de calidad, S&SOA y/o Ambiental
4. Políticas de Prevención del consumo de sustancias Psicoactivas
5. Programa de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional
6. Matriz de Peligros y Riesgos (Panorama de Riesgos)
7. Matriz de identificación de Aspectos e Impactos Ambientales

8. Constancia de Capacitación en prevención y atención de emergencias (empresa)
9. Constancia de capacitación en Prevención de riesgos laborales
10. Certificación de la ARL del comportamiento de accidentalidad de la empresa en los últimos tres (3) años
11. Constancia de entrega de Elementos de Protección personal (SI APLICA)

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO.

EL ADJUDICATARIO se compromete a tener planes de contingencia y continuidad para la prestación del servicio de vigilancia y monitoreo, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda suceder durante la ejecución del presente contrato, para lo cual, deberá disponer del personal idóneo para atender oportunamente las solicitudes de POSITIVA relacionadas con la asignación de personal, incluso las generadas por solicitud de cambio definitivo del mismo o reemplazo temporal del existente por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO –SAC-:

EL ADJUDICATARIO, como proveedor y como 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:

- 1) 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;
- 2) Fortalecer y aplicar los procedimientos para la atención de Quejas, Peticiones y Reclamos; y

CLÁUSULA TRIGÉSIMA. - COMPETENCIAS MÍNIMAS DEL ADJUDICATARIO.

EL ADJUDICATARIO 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:

- Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.
- 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.

PARÁGRAFO: El supervisor del contrato se encargará de verificar y hacer seguimiento a la forma como **EL ADJUDICATARIO** garantice el cumplimiento de estas competencias.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN

La presente Aceptación de Oferta se entenderá perfeccionada en la fecha de su suscripción y con la expedición del registro presupuestal y legalizada con la aprobación de las garantías.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.-

DOMICILIO CONTRACTUAL:

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

Atentamente,



ALVARO HERNÁN VÉLEZ MILLÁN
Presidente

Elaboró: María Carolina Guáqueta C.
Revisó: Omar Ubaldo Vanegas H.
Aprobó: Sandra Cecilia Rey Tovar

