

2016

MANUAL DE PROVEEDORES



AGENCIA DE
Seguros
Falabella

Estamos contigo

Defensor del Proveedor

Agencia de Seguros Falabella Ltda.

01/04/2016

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
1. Objetivos	4
1.1. Objetivo General	4
1.2. Objetivos Específicos	4
2. Alcance	5
3. Principios de Ética	5
3.1. Principios de Lealtad Recíproca y Buena Fe.	6
3.2. Imparcialidad	6
3.3. Pautas Éticas En Las Relaciones Comerciales.	6
3.4. Respeto	8
4. Políticas.	8
4.1. Política de Compras	8
4.2. Política De Calidad Para Proveedores.....	8
5. Responsabilidad.	9
5.1. Responsabilidad de la Agencia de Seguros Falabella	9
5.2. Responsabilidad de los Proveedores.	9
6. Directrices Administrativas y Comerciales.....	10
6.1. Cotizaciones	10
6.2. Órdenes de Compra o Contrato.....	10
6.3. Aumento de Precios.....	11
6.4. Entrega de Bienes y/o servicios	11
6.5. Facturación	12
6.6. Seguridad y Confidencialidad de la Información	13
6.7. Cambio de Razón Social	13
7. Conductas y Normas de Responsabilidad Social.....	14

8.	Defensoría Del Proveedor	15
8.1.	Objeto de la Defensoría del Proveedor	15
8.2.	Organización de la Defensoría del Proveedor y Funcionamiento. ..	16
8.3.	Competencia de la Defensoría del Proveedor.....	16
8.4.	Procedimiento.....	17
9.	Confidencialidad del Procedimiento.....	19
10.	Origen de Ingresos – Lavado de Dinero y/o Activos.....	20
11.	Vigencia Y Modificaciones Del Manual de Proveedores	21

INTRODUCCIÓN

Apreciado Proveedor

Agencia de Seguros Falabella Ltda., es una multinacional con 10 años en el mercado colombiano cuyo objeto social es promover la celebración de contratos de seguros a nombre de una o varias compañías aseguradoras.

Agencia de Seguros Falabella basándose en los principios de transparencia, confianza, integridad, calidad y respeto que nos caracteriza, pone a disposición de nuestros proveedores el siguiente Manual con el fin de orientar a cada uno de los interesados de los procesos necesarios de contratación para la venta de bienes y/o prestación de servicios.

Gerencia General

Subgerencia de Planificación y Control

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los requerimientos transparentes de contratación para la compra de suministros, prestación de servicios y/o el desarrollo de una obra.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las responsabilidades de la Agencia de Seguros Falabella Ltda. con cada uno de los proveedores que tenga relación comercial.
- Presentar a los proveedores las condiciones particulares de contratación con que cuenta la Agencia de Seguros Falabella Ltda.
- Establecer los compromisos de las partes relacionadas con el cumplimiento del sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo.
 - Cumplimiento de la normatividad legal referente elementos de protección personal, manejo de riesgos y demás requisitos que se desprendan de prestación del servicio y/o compra del bien.
 - Cumplimiento de en materia de seguridad social (Salud, Pensión y Riesgos Profesionales) que tengan que cumplir los proveedores

La publicación y/o entrega de este manual no implica una obligación continua en el tiempo para Agencia de Seguros Falabella de adquirir productos o servicios específicos de parte de los Proveedores. Este Manual es emitido con el propósito de regular de manera transparente, general, objetiva y conocida con antelación las relaciones comerciales entre Agencia de Seguros y sus Proveedores para la compra de elementos y/o prestación de servicios a través de Órdenes de Compra específicas que emita La Agencia de Seguros.

2. ALCANCE

Este Manual aplica a todos los proveedores que presenten alguna relación comercial con Agencia de Seguros Falabella Ltda.

Por lo anterior, este manual se considera como un documento público, de tal manera que sea de libre acceso a todos los proveedores entregándolo de manera formal a cada uno de los proveedores al momento de iniciar en un proceso de contratación y adicionalmente se encontrara exhibido de forma permanente y actualizado en la página Web de la Agencia de Seguros Falabella - <http://www.segurosfalabella.com.co>

3. PRINCIPIOS DE ÉTICA

El presente manual se basara en los siguientes principios de ética:

- **Credibilidad:** Transparencia y confianza basadas en el cumplimiento de los compromisos establecidos por las partes.
- **Equidad:** Busca el trato justo para todos los involucrados basados en méritos de condiciones comerciales, cumplimiento y trayectoria en el tiempo.
- **Respeto:** Reconocimiento de la dignidad de las personas y empresas durante el trato comercial y aplicabilidad de la normatividad vigente.
- **Libertad de empresa:** Busca el desarrollo de las actividades y relaciones dentro del ámbito de libre competencia.

Para la Agencia de Seguros Falabella resulta fundamental que las relaciones con sus Proveedores se rijan por los principios de respeto, libre competencia, buena fe, lealtad comercial y la libertad de iniciativa privada, respetando en todo momento la libertad de las partes para desarrollar sus actividades privadas y acatando permanentemente las disposiciones mercantiles y de defensa del consumidor.

Para la Agencia de Seguros Falabella como sus Proveedores tienen interés en contar con un sistema claro, expedito, reservado y eficiente que permita conocer e investigar quejas, reclamos o denuncias, así como solucionar controversias en un ambiente de seguridad y transparencia. Esto facilitará el entendimiento y permitirá el desarrollo fluido de las

relaciones entre ellos. Por lo anterior, La Agencia de Seguros ha establecido *LA DEFENSORIA DEL PROVEEDOR*, de acuerdo con las disposiciones contenidas en este manual.

3.1. PRINCIPIOS DE LEALTAD RECÍPROCA Y BUENA FE.

Las relaciones entre la Agencia de Seguros Falabella y sus Proveedores deberán convenirse y ejecutarse con estricto apego a los principios de la ética empresarial, la buena fe, la lealtad recíproca y la cooperación, siendo esencial el compromiso que ambas partes asuman y deban asumir constantemente, en cuanto a no incurrir en conductas que puedan ser catalogadas de desleales o de malas prácticas de la industria.

3.2. IMPARCIALIDAD

La colocación de órdenes, la celebración de contratos y compromisos con Proveedores de bienes y servicios y las relaciones comerciales en general, con los Proveedores, serán siempre imparciales, sin favoritismos ni ventajas artificiales de ningún tipo y sin discriminaciones de ninguna especie; privilegiando siempre y exclusivamente las necesidades comerciales, de competitividad y patrimoniales de la Agencia de Seguros Falabella, así como las condiciones de competitividad de las ofertas de los Proveedores, teniendo en cuenta sus términos y condiciones como un todo.

Las decisiones comerciales de la Agencia de Seguros Falabella y sus ejecutivos se basarán exclusivamente en el mérito de las ofertas recibidas y en ningún caso podrán verse influidas por favores, regalos, invitaciones, préstamos o servicios de cualquier naturaleza que efectúe alguna persona u organización que realice negocios con la Agencia de Seguros Falabella o sea competidor de ella.

3.3. PAUTAS ÉTICAS EN LAS RELACIONES COMERCIALES.

Es política de la Agencia de Seguros Falabella, consignada expresamente en su Código de Ética (Capítulo 7), velar porque sus ejecutivos y trabajadores mantengan el profesionalismo y la independencia de juicio en las decisiones de negocios que afectan a la Empresa y a su reputación. Por lo anterior, ningún colaborador puede aceptar obsequios u otro tipo de ventajas o beneficios provenientes de nuestros proveedores de

mercancías o servicios, tales como: regalos, pago de gastos de esparcimiento, gastos de viaje o paseos, alojamiento en inmuebles destinados a recreo, usufructo de vehículos, viajes de capacitación no autorizados por las instancias internas de la empresa y cualquier otro beneficio que tenga un valor superior al de una atención corriente, comúnmente aceptada por la comunidad de negocios, como un almuerzo, una agenda, un artículo de propaganda o similares.

Lo anterior es igualmente válido cuando los beneficios descritos provengan de terceros eventualmente interesados en convertirse en proveedores de la empresa.

Nuestros colaboradores también deben rehusar cualquier tipo de remuneración, prestamos, comisiones, participación en utilidades o cualquier otra clase de compensación económica que les sea ofrecida por personas o entidades con las cuales sostengamos o podamos llegar a tener relaciones de negocios.

Los Proveedores comparten y entienden esta disposición en el marco de la ética y las sanas relaciones comerciales, comprometiéndose a no realizar ninguna acción o a ofrecer, entregar, dar, pagar, otorgar, extender o facilitar, directa o indirectamente, a cualquier trabajador, jefe, gerente, directivo, asesor o representante de la Agencia de Seguros Falabella, comisiones, participaciones, agasajos, regalos, dádivas, prebendas, prestaciones reales o personales, omisiones, condonaciones, incentivos o cualquier otro medio, tangible o intangible, directo o indirecto que vulnere esta política de la Agencia de Seguros Falabella.

Agencia de Seguros Falabella exige a todos sus colaboradores, particularmente a quienes tienen en la esfera de sus funciones el manejo de las relaciones con los proveedores, gran delicadeza, honestidad y respeto. Dichas relaciones deben conducirse siempre con observancia estricta de las normas de ética previstas en el presente documento, así como en las normas de ética comercial universalmente conocidas y aceptadas. Las contravenciones a lo anterior son objeto de nuestra condena y cuentan de antemano con nuestra decisión de sancionar a los infractores.

Todo colaborador que por razón de sus funciones deba adquirir o aprobar la adquisición de bienes o servicios para La Agencia de Seguros Falabella, o que esté en posición de influir sustancialmente en la decisión, debe carecer de intereses en las compañías proveedoras o suministradoras. Ello es igualmente válido cuando en tales compañías posean interés sus familiares o allegados.

Los criterios básicos autorizados para decidir entre un proveedor u otro son la calidad de su producto o servicio, las condiciones económicas en que los ofrece, la oportunidad en la

entrega o prestación, el apoyo estratégico que ofrezca para la diferenciación y/o el posicionamiento de la Agencia de Seguros Falabella en el mercado y/o frente a otros competidores, el servicio y la seriedad que asegura, la solvencia y solidez de la firma y otras condiciones comerciales que se pacten de común acuerdo.

La infracción a la prohibición de que trata el numeral 3.3. se considerará como una infracción grave a las obligaciones y compromisos asumidos por el Proveedor en sus relaciones comerciales con la Agencia de Seguros Falabella y será considerado como un elemento determinante para evaluar la terminación o continuidad de las relaciones comerciales con el Proveedor, sin perjuicio de la responsabilidad que correspondiere al Proveedor de acuerdo con las normas legales y reglamentarias vigentes.

3.4. RESPETO

La Agencia de Seguros Falabella se compromete a dar un trato respetuoso y adecuado al Proveedor, sus ejecutivos y su personal y espera un comportamiento recíproco de sus Proveedores para con ella y su equipo humano. Frente a situaciones de no cumplimiento de esta política, el Proveedor podrá dar aviso por escrito a *LA DEFENSORÍA DEL PROVEEDOR*.

4. POLÍTICAS.

4.1. POLÍTICA DE COMPRAS

La Agencia de Seguros Contrata la prestación de servicios y compra de productos con el objetivo de que se satisfagan las necesidades de la agencia de acuerdo a las condiciones solicitadas y bajo el cumplimiento de competitividad de precios, calidad y garantía que ofrecen los proveedores.

4.2. POLÍTICA DE CALIDAD PARA PROVEEDORES

El propósito de la Agencia de Seguros Falabella es fortalecer relaciones de beneficio mutuo entre los proveedores, basados en un ambiente responsabilidad, entendimiento y confianza, por lo anterior la Agencia se abstiene de trabajar únicamente con proveedores que adicional al cumplimiento de los requisitos solicitados, presenten un mejoramiento continuo en la prestación de servicios y el suministro de productos.

5. RESPONSABILIDAD.

5.1. RESPONSABILIDAD DE LA AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA

- Seleccionar solo aquellos proveedores que cumplan con los requisitos establecidos anteriormente.
- Proporcionar la información de manera clara y oportuna a los proveedores de acuerdo a los requerimientos necesarios.
- Establecer políticas de pagos.
- Constituir una relación de beneficio mutuo con los proveedores.

5.2. RESPONSABILIDAD DE LOS PROVEEDORES.

- Realizar la prestación del servicio y/o entrega de bien de acuerdo a los requisitos establecidos por la Agencia de Seguros.
- Garantizar la calidad de los servicios y/o productos suministrados.
- Informar mediante comunicado escrito cualquier acto o situación anormal que impida el cumplimiento de la entrega de servicios y/o beneficios dentro de las fechas pactadas o en las condiciones calidad acordadas. Adicionalmente plantear los correctivos necesarios para la no continuidad con este tipo de situaciones.
- Constituir las pólizas de garantía cuando el contrato, orden u oferta lo ameriten.
- Cumplir con todos los requisitos establecidos en el sistema general de salud (Pensión, Salud, ARL).

6. DIRECTRICES ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

6.1. COTIZACIONES

Para participar en los procesos de contratación en la compra de bienes o prestación de servicios todo proveedor deberá presentar la debida cotización en medio electrónico o formato impreso cumpliendo con los siguientes requisitos:

- Descripción del bien o Servicio
- Precio.
- Condiciones de pago.
- Tiempo , lugar y condiciones de Entrega
- Vigencia de la cotización.
- Garantías ofrecidas, asociadas al producto y/o servicio asumidas por el fabricante o contratista. Así como también la confirmación de pólizas de calidad, cumplimiento y otros amparos en caso de que se requieran.

6.2. ÓRDENES DE COMPRA O CONTRATO

La orden de compra u Contrato representa para la Agencia de Seguros el Compromiso comercial de la compra de un producto o servicio y se rige por los siguientes principios:

- a) El único documento válido para efectuar compras es la Orden de Compra y/o Contrato debidamente expedido por Agencia de Seguros Falabella Ltda.
- b) La Orden de Compra y/o Contrato debe ser un fiel reflejo de las negociaciones y acuerdos entre El Proveedor y la Gerencia gestora. Las condiciones de la Orden de Compra de este documento deben cumplirse en su totalidad.
- c) El Proveedor no debe aceptar requerimientos ni efectuar despachos sin la Orden de Compra y/o Contrato debidamente emitidos por el funcionario autorizado de la Agencia de Seguros. No se asumirá responsabilidad por el pago de prestación de servicios o compra de bienes que no se encuentren respaldados por una Orden de

Compra y/o Contrato debidamente emitidos, aun cuando la prestación del servicio o la entrega del bien haya sido aceptado por la gerencia gestora

- d) Al prestar los servicios o entregar el bien producto de una Orden de Compra y/o Contrato, El Proveedor está aceptando íntegramente las condiciones en ellos indicados, lo estipulado en este manual de proveedores y en los acuerdos particulares, si los hubiere.
- e) Agencia de Seguros ante el incumplimiento por parte del proveedor se reserva el derecho de cancelar una Orden de Compra y/o Contrato total o parcialmente ANTES del despacho del producto o terminación de la prestación del servicio sin que esto origine costo alguno a nuestro cargo.

6.3. AUMENTO DE PRECIOS

La vigencia de precios se aplicará de acuerdo a lo especificado en la respectiva oferta comercial presentada por el proveedor a la Agencia de Seguros, los incrementos deben ser informados con mínimo un mes de anticipación para su análisis y negociación. Solamente se darán por aceptados previa aprobación expresa de Agencia de Seguros a través de la Gerencia Gestora de la compra.

6.4. ENTREGA DE BIENES Y/O SERVICIOS

La entrega de bienes y/o servicios solo se otorgará si cumple todas y cada una de las siguientes condiciones:

- a) Al momento de la entrega, el bien y/o la prestación debe estar respaldado por una Orden de Compra vigente.
- b) Los productos y/o servicios deben ser entregados en las condiciones de calidad, tiempo y espacio establecidos en la orden de compra o acuerdos particulares establecidos con la gerencia gestora.
- c) El Proveedor deberá indicar en la factura el número de la Orden de Compra correspondiente.

- d) El Producto debe despacharse puntualmente, calculando que su entrega sea no antes ni después de la fecha indicada en la Orden de Compra, salvo solicitud de Agencia de Seguros de adelantar o retrasar las entregas.
- e) En el caso de compra de bienes el pago de los fletes y seguro será por cuenta del proveedor, salvo excepciones pactadas y citadas específicamente en la Orden de Compra y/o Contrato. Por tanto, la propiedad del bien solicitado se transferirá del vendedor a la Agencia de Seguros Falabella, solamente hasta el momento en que este sea recibido por nosotros a entera satisfacción.
- f) Los gastos de movilización de personal para la prestación del servicio están a cargo del proveedor, salvo excepciones pactadas en la orden de compra y/o Contrato.

6.5. FACTURACIÓN

Para el correcto procesamiento de las facturas se requiere que contengan al menos la siguiente información:

- a) Toda Factura y/o Cuenta de cobro debe ser entregada en la oficina principal de Agencia de Seguros dentro de las fechas establecidas por la compañía.
- b) Todas las facturas y/o cuentas de cobro deben contener el número de orden de compra con la cual se solicitó el bien y/o servicio.
- c) Las facturas y/o cuentas de cobro deben cumplir con el mínimo de los siguientes requisitos según corresponda.
 - ✓ Estar denominada expresamente como factura de venta.
 - ✓ Apellidos y nombre o razón y NIT del vendedor o de quien presta el servicio.
 - ✓ Apellidos y nombre o razón social y NIT del adquirente de los bienes o servicios, junto con la discriminación del IVA pagado.
 - ✓ Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta.
 - ✓ Fecha de su expedición.
 - ✓ Descripción específica o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados.

- ✓ Valor total de la operación.
- ✓ El nombre o razón social y el NIT del impresor de la factura.
- ✓ Indicar la calidad de retenedor del impuesto sobre las ventas.

6.6. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Todo Proveedor de La Agencia de Seguros Falabella se obliga a respetar la debida reserva propia de los negocios de un mercado abierto y de sana competencia. Por lo anterior, no divulgará, bajo ninguna forma, las negociaciones, condiciones, listas de precios, planes estratégicos y de marketing, documentación reservada, información, material, ni datos de los acuerdos y compromisos especiales o particulares suscritos entre él y la Agencia de Seguros pues, esta información representa un activo de la Agencia de Seguros y de sus Proveedores y constituye secreto empresarial y comercial para Agencia de Seguros.

Por su parte, Agencia de Seguros Falabella se compromete, de igual forma, a mantener en reserva los acuerdos, negociaciones y condiciones pactadas con El Proveedor.

Por lo anterior cualquier incumplimiento del Numeral 6.6 faculta a la Agencia de Seguros Falabella para dar por terminada la relación comercial en el proveedor y/o anular todas las órdenes de compra y/o contratos vigentes.

6.7. CAMBIO DE RAZÓN SOCIAL

El Proveedor deberá informar a la Agencia de Seguros oportunamente los cambios de razón social, dirección, teléfonos y contactos activos con una anticipación no inferior a treinta (30) días calendario a su efectividad, comunicándolo a la Gerencia Gestora; adjuntando los documentos que para este fin la Agencia de Seguros haya definido.

7. CONDUCTAS Y NORMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

La Agencia de Seguros se compromete a mantener un comportamiento de respeto por los derechos de todas las personas y por el medio ambiente y esperamos que estos compromisos sean compartidos por todos nuestros Proveedores.

Por lo anterior todo proveedor que contrate con la agencia de seguros Falabella deberá cumplir con las siguientes normas:

- a) **Mano de obra de niños:** El Proveedor no utilizará mano de obra de niños en sus procesos productivos. El término “niño” se refiere a toda persona menor de 15 años de edad.
- b) **Coerción y Acoso:** El Proveedor tratará a todos los empleados con dignidad y respeto y no utilizará métodos de castigo corporal, amenazas de violencia u otras formas de acoso o abuso sexual, físico, psicológico o verbal.
- c) **No discriminación:** El Proveedor no discriminará en sus contratos y prácticas de empleo por razones de raza, religión, edad, nacionalidad, origen social o étnico, orientación sexual, género, opinión política o discapacidad en los distintos ámbitos. Lo anterior, incluye salarios, beneficios, anticipos, régimen disciplinario, terminación de contrato o retiro.
- d) **Asociación:** El Proveedor respetará los derechos de los empleados a asociarse, organizarse en Sindicatos y negociar colectivamente en forma legal, sin penalidades ni interferencias, de acuerdo a las leyes y disposiciones de la República de Colombia y a los tratados internacionales vigentes.
- e) **Mano de obra involuntaria:** El Proveedor no utilizará mano de obra forzada o involuntaria, ya sea de prisión, esclava o cualquier otra forma de trabajo forzado.
- f) **Salud y Seguridad:** El Proveedor brindará a los empleados un lugar de trabajo seguro y saludable, en cumplimiento de todas las leyes y disposiciones locales vigentes, que le sean aplicables.

- g) **Remuneración:** El Proveedor reconoce que los salarios resultan esenciales para que los empleados puedan satisfacer sus necesidades básicas. El Proveedor, como mínimo, cumplirá con todas las leyes y disposiciones aplicables respecto de salarios y horarios, incluyendo aquéllas respecto de salarios mínimos, horas extra, máxima cantidad de horas de trabajo y otros elementos de la remuneración. Así mismo, suministrará los beneficios legales obligatorios.
- h) **Protección del Medio Ambiente:** El Proveedor se ajustará a todas las leyes y disposiciones aplicables relativas a medio ambiente, procurando cada vez mejores estándares de protección del mismo.
- i) **Otras Leyes:** El Proveedor cumplirá con todas las leyes y disposiciones aplicables, incluyendo aquéllas relativas a la fabricación, precios, venta y distribución de artículos. Todas referencias a “leyes y disposiciones aplicables”, contenidas en el presente documento, incluyen los códigos, reglamentos y disposiciones locales y nacionales, así como los tratados internacionales aplicables.

8. DEFENSORÍA DEL PROVEEDOR

8.1. OBJETO DE LA DEFENSORÍA DEL PROVEEDOR

Con el objeto de prevenir, acoger, conocer, investigar y resolver de manera imparcial, objetiva, de buena fe y en carácter de mediador cualquier queja, reclamo, denuncia, dificultad o controversia que se genere entre la Agencia de Seguros, y uno cualquiera o más de los Proveedores con motivo de las relaciones comerciales y la interpretación, ejecución, cumplimiento o incumplimiento del presente documento, los Acuerdos particulares y/o especiales o cualquier acuerdo existente entre esas partes, se crea la **DEFENSORÍA DEL PROVEEDOR**.

La Defensoría del Proveedor constituye un mecanismo de prevención, atención y solución de controversias voluntario, por lo que su existencia no obsta para que los Proveedores puedan recurrir a la justicia ordinaria y/o a los organismos Gubernamentales pertinentes respectivos por los mismos hechos que motiven su reclamo.

8.2. ORGANIZACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PROVEEDOR Y FUNCIONAMIENTO.

La Defensoría del Proveedor estará radicada en la Subgerencia de Planificación y Control de la Agencia de Seguros Falabella y será ejercida directamente por el Subgerente de Planificación y Control de la Agencia de Seguros Falabella o por alguno de sus integrantes, quienes poseen especial conocimiento del negocio de la Agencia de Seguros en particular, y cuenta con las requeridas condiciones personales de honorabilidad y capacidades de mediación para la resolución justa y eficaz de controversias.

El nombre del titular de la Defensoría del Proveedor y su información de contacto estarán permanentemente a disposición de los Proveedores en <http://www.segurosfalabella.com.co/> y en la oficina principal de la Agencia de Seguros Falabella.

Los Proveedores se pueden comunicar con El Defensor del Proveedor al correo electrónico: defensoriadelproveedorASF@falabella.com.co

8.3. COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL PROVEEDOR.

Deberá de conocer los reclamos, quejas y/o denuncias que los Proveedores sometan a su conocimiento, relativos a las prácticas en las relaciones comerciales, los términos y condiciones de abastecimiento contemplados en éste documento y/o en los Acuerdos Particulares, así como de la interpretación, ejecución, cumplimiento o incumplimiento de cualquier acuerdo o práctica comercial existente entre La Agencia de Seguros y uno cualquiera o más de los Proveedores.

Quedan excluidas del ámbito de competencia de la Defensoría del Proveedor las siguientes materias:

- a) Los asuntos cotidianos de la operatividad diaria de la relación comercial ya que para las inquietudes relativas a estos asuntos existe el mecanismo del Call Center.
- b) Las cuestiones que hayan sido previamente resueltas o se encuentren en trámite ante autoridad judicial o arbitral o ante autoridades jurisdiccionales y/u organismos Gubernamentales en el ámbito de su competencia.
- c) Las reclamaciones en que se persigan indemnizaciones por daño emergente, lucro

cesante, daño moral y aquéllas derivadas de responsabilidad extracontractual.

8.4. PROCEDIMIENTO.

La decisión de someter un reclamo al conocimiento y competencia de la Defensoría del Proveedor será enteramente voluntaria para el Proveedor. Asimismo, el proceso que se inicie y desarrolle ante la Defensoría del Proveedor será absolutamente gratuito para el Proveedor.

La decisión de someter un asunto a la competencia de la Defensoría del Proveedor implicará para el Proveedor aceptar los términos y condiciones de la resolución que emita la Defensoría del Proveedor, obligándose a suscribir todos los documentos que sean necesarios para perfeccionar y facilitar el cumplimiento de lo indicado y a realizar las acciones requeridas por el Proveedor en dicha resolución.

El plazo dentro del cual se adelantará el procedimiento ante la Defensoría del Proveedor se contabilizará en días hábiles laborales, es decir, no se considerarán los días sábado, domingo ni festivos, y el término comenzará a correr el día hábil siguiente a la recepción de la petición escrita del Proveedor y/o recibida por cualquier medio (incluido el correo electrónico) por la Subgerencia de Planificación y Control de la Agencia de Seguros. Las notificaciones de las resoluciones y las comunicaciones de la Defensoría del Proveedor se practicarán mediante el envío de correos electrónicos dirigidos a la dirección de correo electrónico que el Proveedor señale en el reclamo.

El procedimiento para la investigación de un reclamo o queja por parte de la Defensoría del Proveedor será ágil y expedito, siendo obligación para la Defensoría del Proveedor: i) garantizar –a petición del Proveedor- la reserva del reclamante; ii) evitar eventuales represalias; iii) realizar la correspondiente investigación en el plazo establecido en numeral anterior; iv) comunicar el resultado de la misma al reclamante; y v) mantener un Registro de Reclamos permanentemente actualizado.

Conjuntamente con el reclamo, el Proveedor deberá acompañar los antecedentes que apoyen su reclamo, queja o pretensión.

En el evento de que el Proveedor desee que el Defensor del Proveedor proceda a la resolución de un conflicto deberá enviar la solicitud incluyendo la siguiente información:

- i) El nombre completo o razón social del Proveedor, número de cédula de identidad o Rut, domicilio, número de teléfono y dirección de correo electrónico;

ii) La descripción de los hechos materia del reclamo y los argumentos que lo fundamentan, debiendo singularizarse la petición o solicitud concreta que se somete al conocimiento y resolución de la Defensoría del Proveedor;

iii) La individualización de cualquier otro antecedente en que el Proveedor sustente su reclamo; y,

iv) El reclamo deberá ser suscrito personalmente por el Proveedor o por su representante, en cuyo caso deberá adjuntar el certificado de existencia y representación legal, poder y/o autorización respectivos.

Recibido un reclamo, la Defensoría del Proveedor verificará que el contenido se ajuste a su competencia. Si estimare que el reclamo no cumple con los aspectos aquí requeridos o que la materia sobre la que versa no es de su competencia, la Defensoría del Proveedor, concluirá el procedimiento. En el evento que el reclamo no fuere admitido a tramitación, la Defensoría del Proveedor deberá comunicar dicha circunstancia por escrito o vía mail al Proveedor, indicando los motivos de ello y adjuntando los antecedentes que el Proveedor acompañó con su presentación. Si el reclamo no fuere admitido por falta de antecedentes se señalarán aquéllos que hubiesen sido omitidos. No obstante lo anterior, el Proveedor reclamante podrá siempre corregir defectos de forma en su reclamo o acompañar antecedentes cuya ausencia hubieren causado el rechazo a tramitar el reclamo, iniciando así una nueva presentación del mismo.

Si el reclamo es admitido la Defensoría del Proveedor incorporará los datos del reclamo en el Registro de Reclamos de la Defensoría, disponible en la oficina Principal de la Agencia de Seguros Falabella.

Todos los antecedentes y las pruebas que sean presentadas durante el procedimiento ante la Defensoría del Proveedor se analizarán a fin de resolver cada caso en conciencia y/o equidad.

Dentro de los 20 días siguientes a la admisión del reclamo la Defensoría del Proveedor, luego de recabar los antecedentes pertinentes de parte de las áreas o departamentos de la Agencia de Seguros, deberá dictar una resolución que se pronuncie sobre el reclamo, queja o dirima el conflicto, debiendo dicha resolución ser motivada y formulada por escrito.

En todo caso, la Defensoría del Proveedor podrá, en cualquier momento, llamar al Proveedor a conciliación o hacer las veces de mediador, proponiendo fórmulas para la solución del conflicto. El Proveedor expresamente acepta que las opiniones que emita la Defensoría del Proveedor, en la conciliación o en su carácter de mediador, no la inhabilitarán para seguir conociendo del reclamo y no implicarán un reconocimiento de responsabilidad para La Agencia de Seguros en caso de posteriores acciones ante los Organismos Gubernamentales y/o Judiciales en donde el Proveedor acuda a presentar su reclamación.

El procedimiento seguido por la Defensoría del Proveedor terminará en forma inmediata en el evento de que el Proveedor ejerza acciones judiciales o acuda ante las Autoridades Administrativas sobre la misma materia objeto del reclamo.

Las decisiones de la Defensoría del Proveedor se comunicarán directamente al reclamante y a la instancia interna pertinente de LA Agencia de Seguros, dentro de los 8 días siguientes a la fecha de la resolución que se pronuncia sobre el reclamo, queja o dirime el conflicto. Asimismo y dentro del mismo plazo se incorporarán al Registro de Resoluciones de la Defensoría del Proveedor. La Superintendencia de Industria y Comercio tendrá permanente acceso a todos los antecedentes que se presenten ante la Defensoría del Proveedor. Las resoluciones que emita la Defensoría del Proveedor no implicarán un reconocimiento de responsabilidad por parte de La Agencia de Seguros en caso de posteriores acciones judiciales en que un Proveedor busque perseguir la responsabilidad a la misma, lo cual el Proveedor entiende y acepta.

9. CONFIDENCIALIDAD DEL PROCEDIMIENTO.

Los antecedentes y la información que el Proveedor entregue a la Defensoría del Proveedor, con motivo del reclamo, serán confidenciales y se mantendrán en estricta reserva.

Asimismo, el Proveedor reclamante podrá solicitar reserva de su identidad, lo que deberá ser debidamente garantizado por la Defensoría del Proveedor.

El Defensor una vez recibida la queja o reclamación efectuará las averiguaciones del caso y pedirá los informes que estime pertinentes a los funcionarios de la empresa que hayan intervenido en el asunto y les dará la oportunidad de presentar sus argumentos, defensa y/o pruebas que consideren pertinentes.

10. ORIGEN DE INGRESOS – LAVADO DE DINERO Y/O ACTIVOS

El Proveedor por el hecho de vincularse con la Agencia de Seguros Falabella manifiesta bajo la gravedad del juramento que sus ingresos provienen de actividades lícitas, que no se encuentra con registro negativo en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales, que no se encuentra dentro de una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) y que en consecuencia se obliga a responder a la Agencia de Seguros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de que esta afirmación resulte de alguna manera falsa, y/o inexacta y que en igual sentido responderá ante terceros. El Proveedor igualmente manifiesta que sus conductas se ajustan a la ley y a la ética y que cualquier evidencia o sospecha de que estos principios no se cumplen o puedan estar en entredicho será causal suficiente para que le sea terminada toda relación o vínculo con Agencia de Seguros con la correspondiente indemnización de perjuicios.

Para todos los efectos el “lavado de dinero” es el conjunto de procedimientos usados para cambiar la identidad del dinero obtenido ilegalmente a fin de que aparente haber sido obtenido de fuentes legítimas. Estos procedimientos incluyen disimular la procedencia y propiedad verdadera de los fondos. En general, el lavado de activos se cumple mediante la transferencia, transformación, conversión o mezcla de activos provenientes de actividades ilícitas con fondos legítimos, con el propósito de ocultar su verdadera naturaleza. Los activos ilícitos son aquellos que provienen de cualquier delito, como por ejemplo: secuestro, extorsión, hurto de vehículos, piratería terrestre, asaltos bancarios o narcotráfico.

Del Procedimiento a seguir cuando El Proveedor sea sospechoso de Lavado de Activos, tráfico de estupefacientes, pertenencia y/o tratos con organizaciones armadas ilegales o con organizaciones criminales. El buen nombre y la reputación son elementos claves en la celebración y ejecución de los acuerdos comerciales con La Agencia de Seguros, razón por la cual se establece que el hecho de que El Proveedor, sus accionistas o socios, sus Directivos o alguno de sus empleados y/o colaboradores sean incluidos en una investigación, informe, reporte o listado Policial y/o Judicial de Autoridad u Organismo Nacional o de Autoridad y/o Gobierno Extranjero por sospechas de estar involucrado en lavado de activos, tráfico de estupefacientes, pertenencia y/o tratos con organizaciones armadas ilegales o con organizaciones criminales, será motivo suficiente para dar por terminado por justa causa y sin lugar a indemnización alguna todo acuerdo comercial que lo vincule con Agencia de Seguros Falabella dando lugar a su terminación.

11. VIGENCIA Y MODIFICACIONES DEL MANUAL DE PROVEEDORES

El presente Manual de Proveedores comenzará a regir a partir de la fecha establecida en la primera página del mismo y su vigencia será indefinida, en tanto no se modifiquen de conformidad con lo dispuesto en este documento.

Agencia de Seguros Falabella entregará una copia de este Manual a cada Proveedor. Además, se publicará en la página Web de Seguros Falabella, <http://www.segurosfalabella.com.co/>. En todo caso, se entenderá aceptado el Manual por los Proveedores desde el momento en que éstos acepten la primera Orden de Compra emitida y/o se firme un contrato con la Agencia de Seguros Falabella, de conformidad con los términos establecidos en el presente instrumento, con posterioridad a la fecha en que comienza su vigencia.

Cualquier modificación que La Agencia de Seguros efectúe a éste Manual de Proveedores será de público conocimiento, comprometiéndose la Agencia a divulgarla, junto a la nueva versión íntegra del Manual de Proveedores en su sitio Web, con una antelación no inferior a 10 días calendario respecto de su entrada en vigencia. Asimismo, entregará una copia vía correo electrónico a sus Proveedores de esta nueva versión.

Las modificaciones que se introduzcan al Manual de Proveedores regirán sólo hacia el futuro. En consecuencia, dichas modificaciones regirán sólo respecto de las Órdenes de Compra emitidas con posterioridad a la fecha en que entre en vigencia la respectiva modificación del Manual.

En todo caso, cualquiera de los Acuerdos Particulares a este Manual no podrán ser modificados unilateralmente por La Agencia de Seguros o por el Proveedor. Estos documentos sólo podrán ser modificados de común acuerdo, debiendo constar por escrito dicha modificación y la fecha de su entrada en vigencia.

Los Acuerdos Particulares tendrán como mínimo la vigencia que se indicará en cada documento respectivo. Al término de dicho plazo, cualquiera de las partes podrá solicitar su revisión, en cuyo caso, las partes entrarán en negociaciones directas, de buena fe, destinadas a alcanzar un nuevo acuerdo. En caso de no solicitarse la revisión de los Acuerdos Particulares se entenderán prorrogados tácita y automáticamente por un período sucesivo, de igual duración que la vigencia original o prórroga, según corresponda, tras el cual se procederá en los mismos términos de revisión señalados precedentemente.