



CONTRATO No.	890.803.239-0041
MODALIDAD DE CONTRATACION	DIRECTA
CONTRATANTE	EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
NIT	890.803.239
REPRESENTANTE LEGAL	CARLOS ARTURO AGUDELO MONTROYA
CC	4.384.840 DE BELALCÁZAR
CONTRATISTA	JULIAN DAVID LOPEZ AGUDELO
CC	1.053.780.205 MANIZALES - CALDAS
OBJETO	BRINDAR APOYO A LA OFICINA DE PQR EN LOS DIFERENTES PROCESOS QUE SE ADELANTAN EN ESTA DEPENDENCIA Y DEMAS FUNCIONES QUE SEAN DE SU CONOCIMIENTO.
SUPERVISOR	JEFE OFICINA PQR
VALOR	\$6.975.000
RECURSOS	PROPIOS
CDP	00105 DEL 02 DE ENERO DE 2018

Entre los suscritos a saber **CARLOS ARTURO AGUDELO MONTROYA**, identificado con cédula de ciudadanía No. **4.384.840** de Belalcázar, quien obra en nombre y representación de **EMPOCALDAS S.A. E.S.P.** NIT 890.803.239-9 en su calidad de Gerente, debidamente facultado mediante Escritura N° 1483 de Diciembre 16 de 1997 de la Notaria Tercera de Manizales y escritura N° 2214 del 18 de Noviembre de 2004 de la Notaria Quinta de Manizales y nombrado mediante Acta No. 0000312 de la Junta Directiva de enero 13 de 2.016, inscrita el 5 de febrero de 2.016, bajo el número 00072155 del Libro IX, y tal como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Manizales y amparado en la Ley 142 de 1994, reformada por la Ley 689 del 2001, quien en el curso de este documento se denominará **EMPOCALDAS S.A. E.S.P.** de una parte y de otra parte **JULIAN DAVID LOPEZ AGUDELO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.053.780.205 de Manizales - Caldas, obrando en nombre propio, quien afirma hallarse legalmente capacitado, sin inhabilidades e incompatibilidades y que para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos acordado celebrar el presente contrato, el cual se registrá por la Ley 142 de 1994, la Ley 689 de 2001, el Manual



Carrera 23 # 75-82, Manizales, Caldas  
 PBX :(+576) 886 7080  
 NIT: 890.803.239-9  
 fernandohelymejaalvarez@hotmail.com  
 www.empocaldas.com.co



GP 011-1

SC 4871-1

SC 4871-1

0041



de Contratación de la Entidad, los principios que regulan la función pública (Art. 209 C.P.), el Código Civil, el Código de Comercio y demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen, previa las siguientes consideraciones: **1)** Que de acuerdo a la Ley 142 de 1994 la empresa EMPOCALDAS S.A E.S.P. cuenta con una oficina de PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (P.Q.R.) principal ubicada en la sede principal, ubicada en la Ciudad de Manizales, que se encarga de recopilar toda la información reportada por cada una de las oficinas seccionales donde la Entidad presta el servicio en los diferentes Municipios del departamento de caldas, para que se analice y se tomen decisiones respecto a la valoración de los indicadores, a su vez, también debe capacitar, asesorar y apoyar a cada una de las seccionales en donde se receptionan peticiones, quejas y/o demás solicitudes, en sus respuestas y en cumplimiento de la normatividad expedida para este particular. **2)** Además se debe atender, tramitar y resolver las Peticiones y quejas y/o demás solicitudes de los usuarios dentro de los términos establecidos por la Ley; Velar por el cumplimiento de las respuestas emitidas al usuario; consolidar mensualmente las PQRs presentadas en los Municipios, reportarlas a la oficina central; Informar a la administración y Jefe de la oficina de PQR, sobre anomalías presentadas en lo relacionado con el usuario; enviar respuestas de las peticiones, quejas y recursos, y además información a los administradores y/o auxiliares de las diferentes seccionales, a fin de que realicen proceso de notificación a los usuarios (dentro de términos). **3)** Que las Peticiones, Quejas y Recursos se reciben como lo ordena la Ley 142 de 1994 y la ley 1437 de 2011, por medio escrito, verbal mediante formato, telefónica o electrónica, iniciándose el trámite correspondiente de acuerdo a la clase de petición o reclamación. **4)** El conocimiento que tienen los usuarios respecto a los mecanismos legales para solicitar y/o reclamar ante los prestadores de servicios públicos, ha incrementado, dado que se ve reflejado en los últimos años, un alto número en las peticiones, reclamaciones, quejas y recursos por parte de los mismos. **5)** Que en este sentido, de acuerdo a la Resolución No. SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y SSPD. No. 20161300011295 de abril de 2016, se ha notado un gran incremento en reporte de las peticiones y reclamaciones, causando traumatismo en el reporte de la información a las diferentes áreas y entidades gubernamentales, dado el volumen de tareas asignadas. **6)** Que mejorar la calidad del servicio ha sido uno de los principales objetivos, por lo cual se han desarrollado estrategias de formación, sensibilización con el personal que tiene contacto con el cliente; para tal fin se han llevado unas jornadas de capacitación a todos los administradores y Auxiliares Administrativos.



Gobernación  
de CALDAS  
EN LA RUTA DE LA PROSPERIDAD

Carrera 23 # 75-82, Manizales, Caldas  
PBX :(+576) 886 7080  
NIT: 890.803.239-9  
fernandohelymejaalvarez@hotmail.com  
www.empocaldas.com.co



OSP 013-1



SC 4874-1



SC 4874-1



todo esto en virtud de hacer más eficaz la función primordial de esta dependencia, como lo es cubrir las necesidades del usuario. 7) Que con el fin de cumplir esté propósito, se debe garantizar el ejercicio real de los derechos de los usuarios de servicios públicos de la Empresas, proporcionando las herramientas necesarias que puedan apoyar el funcionamiento de este proceso, haciendo efectiva su protección; entre ellos y tal vez el más fundamental es la atención personalizada y directa a cada uno de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, entregándole una respuesta oportuna, clara, concreta y de fondo, en donde la consagración la negativa o aceptación de las peticiones pueden ser percibida como contraria a los postulados de la función pública y el respeto por los derechos fundamentales. De tal manera que se evite la configuración de un Silencio Administrativo Positivo, ya que el no dar respuesta a los PQRs genera unas consecuencias administrativas y disciplinarias, que se revierten en sanciones pecuniarias. 8) Que por lo anterior, se hace necesario contar con el apoyo de un judicante que respalde y coordine con la Jefe de PQR, las funciones y procesos a cargo de esta dependencia, con la finalidad de descongestionar y garantizar un trámite oportuno a todos los requerimientos de esta área y atender a los usuarios en ausencia u ocupación por parte de la Jefe de la oficina. 9) Que de conformidad con lo establecido en el artículo 42 del Manual de contratación de la empresa, en los contratos de prestación de servicios la entidad estatal podrá contratar directamente con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, sin que sea necesario que haya obtenido previamente varias ofertas. 10) Que revisada la hoja de vida del Judicante **JULIAN DAVID LOPEZ AGUDELO**, la Gerencia encuentra que está capacitada para ejecutar el objeto de este contrato. 11) Que existe disponibilidad presupuestal en el presupuesto de gastos de la entidad para atender el pago que cause el presente contrato, para lo cual se ha expedido el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 00105 del 02 de Enero de 2018, con denominación "Remuneración Aprendices y Pasantías (Ley 789/2002)". 12) Que los anteriores documentos y certificaciones justifican y dan validez al presente contrato, el cual se registrá por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA- OBJETO: BRINDAR APOYO A LA OFICINA DE PQR EN LOS DIFERENTES PROCESOS QUE SE ADELANTAN EN ESTA DEPENDENCIA Y DEMAS FUNCIONES QUE SEAN DE SU CONOCIMIENTO. CLÁUSULA SEGUNDA - OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA se obliga con EMPOCALDAS S.A. E.S.P.: 1. Atender, tramitar y resolver las peticiones, quejas y recursos de los usuarios dentro de los términos legales y por el medio que sean**



EN LA RUTA DE LA PROSPERIDAD

Carrera 23 # 75-82, Manizales, Caldas  
 PBX :(+576) 886 7080  
 NIT: 890.803.239-9  
 fernandohelymejiaalvarez@hotmail.com  
 www.empocaldas.com.co



CP 011-1



SC 4871-1



SC 4871-1

00041



presentadas en EMPOCALDAS S.A. E.S.P. 2. Velar por el cumplimiento de las respuestas emitidas al usuario. 3. Asesorar y servir de apoyo jurídico a los administradores o personas encargadas de las oficinas para el adecuado trámite de PQR. 4. Solicitar concepto técnico al Interventor de Zona y a los diferentes departamentos o áreas de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. para dar respuesta oportuna a los derechos de petición de las Seccionales. 5. Coordinar y apoyar el control y archivo de la documentación. 6. Darle aplicabilidad al Procedimiento establecido para esta oficina. 7. Las demás funciones que sean de su conocimiento y de competencia de un judicante. 8. Cancelar oportunamente los valores correspondientes al Sistema de Seguridad Social. Dicho pago se constituye en requisito indispensable para cada uno de los pagos que se generen por la prestación del servicio. 9. Presentar informes de las actividades realizadas indicando cumplimiento de las obligaciones. 10. Las demás que le sean asignadas en cumplimiento del objeto contractual. **B) OBLIGACIONES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.:** Son obligaciones de EMPOCALDAS S.A. E.S.P.:

1. Suministrar al contratista todos los elementos necesarios para llevar a cabo el objeto del presente contrato que le garantice su gestión en los mencionados asuntos. 2. Cancelar en forma oportuna el valor por concepto de la prestación en los términos convenidos, previa constancia de cumplimiento de las obligaciones, expedida por el supervisor del contrato. 3) La entidad deberá retener el valor correspondiente a las estampillas pro universidad (1%), pro desarrollo (2%), pro hospital Santa Sofía (1%) y pro Adulto mayor (3%) por cada pago que realice al contratista.

**CLÁUSULA TERCERA. VALOR Y FORMA DE PAGO:** Para todos los efectos legales y fiscales, el valor del presente contrato asciende a la suma de SEIS MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE. (\$6.975.000), los cuales serán cancelados mediante la presentación de actas Quincenales parciales de pago, previa presentación de la cuenta de cobro y constancia del supervisor de haberse prestado el servicio a entera satisfacción.

**PARÁGRAFO PRIMERO: EMPOCALDAS S.A. E.S.P.,** expidió el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 00105 del 02 de Enero de 2018, bajo el rubro 21010115 con denominación "REMUNERACIÓN APRENDICES Y PASANTÍAS" por el valor de este contrato.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para cada uno de los pagos EL CONTRATISTA deberá presentar el certificado que demuestre que ha cumplido con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social.

**PARÁGRAFO TERCERO:** En caso de que el contratista no acredite el pago frente al sistema de seguridad social en cada acta de pago, se le suspenderá el trámite de la cuenta correspondiente ante la Tesorería de la entidad, hasta tanto no



Carrera 23 # 75-82, Manizales, Caldas  
PBX :(+576) 886 7080  
NIT: 890.803.239-9  
fernandohelymejaalvarez@hotmail.com  
www.empocaldas.com.co



GP 013-1

SC 4871-1

SC 4871-1

0041



demuestre que ha cumplido con dicha obligación. **CLÁUSULA CUARTA. PLAZO:** El plazo del presente contrato será desde la suscripción del acta de inicio y hasta el 30 de Junio de 2018. **CLÁUSULA QUINTA. CESIÓN DEL CONTRATO: EL CONTRATISTA** no podrá ceder el contrato sin previa autorización escrita por parte de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. **PARÁGRAFO:** Si al **CONTRATISTA** le llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad, deberá ceder el presente contrato previa autorización escrita del Representante Legal de la entidad o, si ello no fuere posible, deberá renunciar a su ejecución. **CLÁUSULA SEXTA. PERFECCIONAMIENTO:** El presente contrato se perfecciona con la suscripción del mismo y la expedición del registro presupuestal. Para su ejecución se requiere, el pago de las estampillas y la verificación por parte del contratante que el contratista se encuentra afiliado al sistema de seguridad social, documentos sin los cuales no es posible empezar con la ejecución del contrato. **CLÁUSULA SÉPTIMA. IMPUESTOS:** Queda a cargo del contratista los demás impuestos en la cuantía que señale la ley. **CLÁUSULA OCTAVA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA** manifiesta bajo la gravedad de juramento que se entenderá prestado con la firma del presente contrato que no se haya incurrido en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades consagradas en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes. **CLÁUSULA NOVENA. SUPERVISION:** La Supervisión del presente contrato estará a cargo de: JEFE OFICINA PQR de la entidad. Las Supervisoras velarán por el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA** y representará los intereses de la empresa para la debida y cumplida ejecución del objeto contractual, sujetando sus actuaciones a lo establecido por el Manual de Interventoría de la Entidad. las supervisoras tendrán las siguientes atribuciones y responsabilidades: 1. Dar inicio al contrato, una vez haya verificado el cumplimiento de los requisitos necesarios para su legalización y ejecución, los cuales se indican a continuación: - Expedición del registro presupuestal. - Pago de las estampillas a que haya lugar. - Cumplimiento de sus obligaciones frente al sistema de seguridad social. - Los demás requisitos de ley. 2. Verificar que **EL CONTRATISTA** cumpla con las obligaciones descritas en la cláusula segunda del presente contrato. 3. Informar al respecto las demoras o incumplimiento de las obligaciones de **EL CONTRATISTA**. 4. Certificar respecto al cumplimiento de **EL CONTRATISTA**. Dicha certificación se constituye en requisito previo para cada uno de los pagos que deban realizarse. 5. Realizar durante la ejecución del contrato la Supervisión técnica, administrativa, financiera y contable del mismo. 6. Supervisar que el objeto contractual se ejecute de acuerdo con los



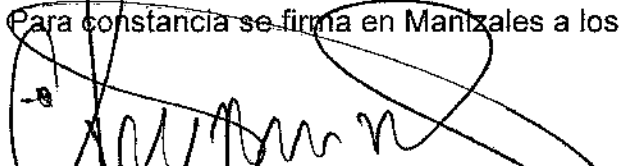
parámetros determinados por la entidad. 7. Verificar el pago por parte del contratista de sus obligaciones frente al sistema de seguridad social y parafiscales. 8. Exigir la copia de los documentos que soportan las cuentas de pago, así como elaborar las actas de pago parciales y el acta final. 9. Solicitar los informes que consideren pertinentes en ejercicio de su control financiero, relacionados con la ejecución del mismo. 10. Mantener informado al Gerente de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. de cualquier circunstancia que llegare a afectar el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato. 11. Realizar el acta de liquidación del contrato y dar su visto bueno para este fin. 12. **ADICIONALMENTE LA SUPERVISORA SERÁ RESPONSABLE DE ALLEGAR DENTRO DE LOS TRES DIAS HABLES SIGUIENTES A LA ELABORACION TODA LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA INTERVENTORÍA DE LOS CONTRATOS A LA SECRETARÍA GENERAL EN DONDE REPOSA LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL DE LOS MISMOS.** 13. Las demás inherentes a la función desempeñada. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Cuando por circunstancias de fuerza mayor la Supervisión no pueda ser realizada por quien ha sido designado para tal fin, este deberá informarlo por escrito a la Gerencia, con el fin de que la Gerencia proceda a realizar la designación correspondiente. **CLÁUSULA DÉCIMA. INEXISTENCIA DE LA RELACION LABORAL ENTRE EMPOCALDAS S.A E.S.P Y EL CONTRATISTA:** Para todos los efectos legales y fiscales no existe vínculo laboral entre EMPOCALDAS S.A E.S.P Y EL CONTRATISTA, razón por la cual deberá afiliarse o estar afiliado al sistema de seguridad social al menos por un término igual a la ejecución del presente contrato. **CLAUSULA DECIMA PRIMERA: INDEMNIDAD** El Contratista se obliga a indemnizar a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. con ocasión de la violación o el incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Contrato. El Contratista se obliga a mantener indemne a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que tengan como causa sus actuaciones hasta por el monto del daño o perjuicio causado. El Contratista mantendrá indemne a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. por cualquier obligación de carácter laboral o relacionado que se originen en el incumplimiento de las obligaciones laborales que el Contratista asume frente al personal, subordinados o terceros que se vinculen a la ejecución de las obligaciones derivadas del presente Contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: LIQUIDACIÓN:** El presente contrato deberá liquidarse de común acuerdo entre las partes dentro de los 120 días siguientes a su terminación y en caso de que no lleguen a acuerdo sobre el contenido de la misma, será practicada directa y unilateralmente por EMPOCALDAS S.A. E.S.P., conforme lo



establece el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007. **CLAUSULA DECIMA TERCERA: DOCUMENTOS ADICIONALES:** Hacen parte integral del presente contrato, los siguientes documentos: **1.** Análisis de conveniencia y oportunidad. **2.** Certificado de Disponibilidad Presupuestal. **3.** Certificado de antecedentes disciplinarios. **4.** Certificado de antecedentes fiscales. **5.** Fotocopia de la cedula **6.** Certificado del Régimen Único Tributario (RUT) expedido por la DIAN. **7.** Hoja de Vida en formato DAFP. **8.** Propuesta presentada por el contratista. **9.** Formato Único declaración de bienes y rentas DAFP. **10.** Certificado de antecedentes Judiciales. **CLAUSULA DÉCIMA CUARTA. LEGALIZACION DEL CONTRATO:** Todo gasto que demande la legalización del contrato correrá por cuenta del contratista.

Para constancia se firma en Manizales a los

02 ENE 2018

  
**CARLOS ARTURO AGUDELO MONTOYA.**  
 Representante Legal  
 EMPOCALDAS S.A.E.S.P.

  
**JULIAN DAVID LOPEZ AGUDELO**  
 Contratista

Vbo: FERNANDO HELY MEJIA ALVAREZ.

Vbo: LUZ ENSUENO GARZON MARIN.

Vbo: ANDRES FELIPE TABA A.

Vbo: JUAN PABLO PABLO TOBON CORREA



Carrera 23 # 75-82, Manizales, Caldas  
 PBX :(+576) 886 7080  
 NIT: 890.803.239-9  
 fernandohelymejiaalvarez@hotmail.com  
 www.empocaldas.com.co

