



|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° | <b>047</b>   |
| MODALIDAD DE CONTRATACIÓN           | DIRECTA - SOLICITUD ÚNICA DE OFERTAS   |
| CONTRATANTE                         | EMPOCALDAS S.A E.S.P.  |
| NIT                                 | 890.803.239-9  |
| REPRESENTANTE LEGAL                 | ANDRÉS FELIPE TABA ARROYAVE  |
| CC                                  | 16.072.158 DE MANIZALES  |
| CONTRATISTA                         | SUSANA RINCÓN VALENCIA   |
| CC                                  | 1.002.653.291 DE MANIZALES   |
| OBJETO                              | BRINDAR APOYO A LA OFICINA DE PQR'S DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P. EN TODOS LOS ASUNTOS QUE CORRESPONDAN A DICHA DEPENDENCIA. |
| VALOR                               | \$23.400.000 M/CTE   |
| PLAZO                               | HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2024   |
| SUPERVISOR                          | JEFE OFICINA PQR   |
| CDP                                 | 2024096 DEL 02 DE ENERO DE 2024  |
| RECURSOS                            | PROPIOS  |

Entre los suscritos a saber **ANDRÉS FELIPE TABA ARROYAVE**, identificado con cédula de ciudadanía N° **16.072.158** expedida en Manizales, Caldas quien obra en nombre y representación de **EMPOCALDAS S.A E.S.P**, con 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. 0000382 de la Junta Directiva de abril 08 de 2021, 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**, y de otra parte **SUSANA RINCÓN VALENCIA**, identificada con la cédula de ciudadanía N° **1.002.653.291** 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 de prestación de servicios, el cual se registrá por la Ley 142 de 1994, Resolución CRA 151 de 2001, compilada en el Decreto 1077 de 2015 y demás disposiciones que en materia de servicios públicos domiciliarios tengan aplicación, previas las siguientes consideraciones: 1) Que según Estudio de Necesidad de la Contratación del 02 de enero de 2024 solicitado por la Jefe de la Oficina PQR y aprobado por la Secretaria



Jurídica (E) de EMPOCALDAS S.A.E.S.P, manifiestan que: *“La Empresa de Obras Sanitarias de Caldas “EMPOCALDAS S.A.E.S.P” es una Sociedad Anónima Comercial de Nacionalidad Colombiana, del orden Departamental, clasificada como empresa de servicios públicos, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, que se rige por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001 disposiciones afines y reglamentarias vigentes o por las disposiciones legales que las modifiquen, complementen, adicionen o sustituyan; por las normas del Ministerio Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El capital de la Empresa en 100% oficial y los accionistas son el Departamento y 21 municipios de Caldas. Frente a las solicitudes de la ciudadanía en general, antes de control o cualquier actor externo dirigidas a la Empresa deben ser atendidas otorgándoles respuesta en la oportunidad legal y tramitados necesariamente por personal idóneo con la capacidad de resolver peticiones, quejas y proyectar recursos de reposición, inherentes a los asuntos de competencia de la oficina de PQR'S. En igual sentido es necesario indicar que el ordenamiento jurídico prevea distintas clases de peticiones, así mismo la petición se consagra como un derecho superior donde las personas pueden acudir a la administración para abordar todas los temas que le compete a esta, así las cosas, atiendo la diversidad de temas y modalidades de petición no es estrictamente necesario que todas las peticiones sean resueltas por profesionales del Derecho, no obstante es necesario revisar los manuales de funciones o de procesos y procedimientos que tenga adoptado la Empresa para determinar de manera interna quien tiene a competencia y/o responsabilidad de resolver o tramitar las peticiones. En consideración a la cantidad de procesos que maneja anualmente la Secretaria Jurídica, teniendo en cuenta el consolidado PQR de quejas, reclamos y recursos recibidos y respondidos en el año 2023 fue de 2.035, en el año 2022 de 1,820 (Únicamente contabilizando los resueltos desde la Seccional de Administrativa de Manizales), se hace necesario el acompañamiento de un estudiante de derecho que haya cursado y aprobado su pensum académico en Universidad acreditada, para apoyar en la proyección de respuestas a PQRS, con el fin cumplir con la normatividad tales como artículo 23 de la Constitución Política de la cual se regula el derecho fundamental de petición), Ley 1437 (CPACA), Ley 1474 (Actos de Corrupción) y Decreto 19 de 2012 (Anti trámites) y La Ley 142 de 1994 (Ley regula los servicios públicos) Capítulo VII regula la Defensa de los usuarios en Sede de la Empresa (artículos 152 a 159), al igual que el trámite relacionado con las reclamaciones que impliquen el aviso y respuesta a través de la compañía de seguros con quien se tiene amparado el riesgo por RCE de la empresa. Lo anterior ante la imposibilidad que tiene la profesional Jefe de PQR de cumplir a cabalidad todas las responsabilidades que tiene a su cargo, conforme al Manual de Requisitos y Responsabilidad contemplado en el M-GH-02 O-02 Versión: 06-2021-09-14, por el volumen de PQR 's que presentan los suscriptores y/o usuarios de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. antes referido. Evitar la ocurrencia de silencio administrativos positivos, sanciones pecuniarias, proceso de índole administrativo,*





*disciplinario, fiscal*". 2) Que el artículo 11 del Manual de Contratación de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. establece la posibilidad de solicitar solo una oferta cuando el objeto a contratar se encuentre dentro del margen establecido en el artículo 1.3.5.4 de la Resolución CRA 151 DE 2001. 3) Que el valor del presente contrato no supera los 280 SMLMV. 4) Que, revisada la hoja de vida de **SUSANA RINCÓN VALENCIA**, la Gerencia encuentra que está capacitada para ejecutar el objeto de este contrato. 5) 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 N° 2024096 del 02 de enero de 2024, con denominación "APOYO DE SOSTENIMIENTO APRENDICES SENA" 6) Que los anteriores documentos y certificaciones justifican y dan validez al presente contrato, el cual se registrará por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: BRINDAR APOYO A LA OFICINA DE PQR'S DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P. EN TODOS LOS ASUNTOS QUE CORRESPONDAN A DICHA DEPENDENCIA. CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA se obliga con EMPOCALDAS S.A. E.S.P., a:** **A) OBLIGACIONES GENERALES:** 1. Cumplir con todas las especificaciones y requerimientos del Estudio de Necesidad de la contratación y aspectos contemplados en la solicitud de oferta. 2. Asumir por su cuenta y riesgo todos los gastos en el desarrollo del contrato. 3. Presentar el pago de aportes a la seguridad social cada mes al supervisor del contrato con el fin de autorizar el pago correspondiente. 4. Cumplir con el protocolo de seguridad que se establezca para el ingreso a Empocaldas S.A. E.S.P. y los frentes de trabajo de esta, la seguridad de los datos que se procesen, verificando que no existan fugas ni indebido uso de la información. 5. Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa, atender instrucciones y lineamientos que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de Empocaldas S.A. E.S.P. (Supervisor), como presentar los informes que se exija. 6. Las demás obligaciones a su cargo que se deriven de la naturaleza del contrato y de las exigencias legales. **B) OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:** 1. Apoyar en la atención, trámite y resolución de PQR'S observando los términos legales. 2. Gestionar información y/o documentación para proyectar las respuestas de fondo a las peticiones recibidas 3. Garantizar que la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, recursos, sean notificadas al usuario y/o suscriptores y dentro de los términos de ley. 4. Hacer revisión de los diferentes mensajes de los correos electrónicos, llevando control en la herramienta dispuesta para respectivo registro y seguimiento y control de términos. 5. Apoyar a la Secretaría Jurídica en la elaboración de informes para atender requerimientos internos y externos de la Empresa, relacionados con el objeto del presente contrato. 6. Recibir capacitación y operar las plataformas y módulos relacionados con gestión documental de la Entidad, especialmente Admiarchi y Solin, o los que sean indispensable para el manejo de los documentados derivados de las actividades contratadas. **CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P:** Son obligaciones de EMPOCALDAS S.A. E.S.P: 1. Pago oportuno de las obligaciones contraídas con el contratista, después del visto bueno del





supervisor del contrato. 2. Entrega de certificaciones y demás documentos solicitados por el contratista para el óptimo desarrollo del Contrato. 3. La entidad deberá retener el valor correspondiente a las estampillas pro-universidad (2%), pro-desarrollo (1%), pro-hospital Santa Sofía (1%) y pro-Adulto mayor (3%) por cada pago que realice al contratista. ". **CLÁUSULA CUARTA. VALOR Y FORMA DE PAGO:** Para todos los efectos legales y fiscales, el valor del presente contrato asciende a la suma de **VEINTITRÉS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS (\$23.400.000) M/CTE**, los cuales serán cancelados mediante la presentación de actas 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. 2024096 del 02 de enero de 2024, bajo el rubro 211010306901 con denominación "APOYO DE SOSTENIMIENTO APRENDICES SENA" 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 demuestre que ha cumplido con dicha obligación. **CLÁUSULA QUINTA. PLAZO:** El plazo de ejecución del presente contrato será hasta el 31 de diciembre de 2024 contados a partir de la suscripción del acta de inicio. **CLÁUSULA SEXTA. GARANTÍAS:** Dado que el presente contrato se encuentra supeditado a la aprobación de informes de las actividades por parte del supervisor, esto es, al cumplimiento de las actividades contractuales, no se exigirá la constitución de la póliza de cumplimiento. **CLÁUSULA SÉPTIMA. 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 empresa o si ello no fuere posible, deberá renunciar a su ejecución. **CLÁUSULA OCTAVA. PERFECCIONAMIENTO:** El presente contrato se perfecciona con la suscripción de este y la expedición del registro presupuestal. **CLÁUSULA NOVENA. IMPUESTOS:** Queda a cargo del contratista el pago de los demás impuestos en la cuantía que señale la ley. **CLÁUSULA DÉCIMA. 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 causal inhabilidad e incompatibilidad. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. SUPERVISION:** La Supervisión del presente contrato estará a cargo de la Jefe de la Oficina PQR de EMPOCALDAS S.A.E.S.P. El Supervisor velará 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. El Supervisor tendrá 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. - Constitución de las garantías exigidas. - 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 el 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 parafiscal. 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- Verificar la vigencia de las coberturas de los amparos solicitados para la ejecución del contrato. 10- Solicitar los informes que consideren pertinentes en ejercicio de su control financiero, relacionados con la ejecución de este. 11- 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. 12- Realizar el acta de cumplimiento del contrato y dar su visto bueno para este fin. 13. **ADICIONALMENTE DENTRO DE LOS TRES DIAS HABILES SIGUIENTES A SU ELABORACIÓN EL SUPERVISOR SERÁ RESPONSABLE DE ALLEGAR TODA LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA SUPERVISIÓN DE LOS CONTRATOS A LA SECRETARÍA GENERAL EN DONDE REPOSA LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL DE LOS MISMOS.** 14. las demás inherentes a la función desempeñada. **PARÁGRAFO.** 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 y a la Secretaría General de la entidad, con el fin de que la Gerencia proceda a realizar la designación correspondiente. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. INEXISTENCIA DE LA RELACIÓN 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. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. INDEPENDENCIA DEL CONTRATISTA:** El Contratista es una entidad independiente de EMPOCALDAS S.A. E.S.P., y en consecuencia, el Contratista no es su representante, agente o mandatario. El contratista no tiene la facultad de hacer declaraciones, representaciones o compromisos en nombre de EMPOCALDAS S.A. E.S.P., ni de tomar decisiones o iniciar acciones que generen obligaciones a su cargo. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: MULTAS:** En caso de incumplimiento a las obligaciones del Contratista derivadas del presente Contrato, EMPOCALDAS S.A. E.S.P. puede adelantar el procedimiento establecido en la ley





e imponer las siguientes multas: **POR RETRASO EN EL PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO:** Si por causas imputables al CONTRATISTA no presenta los documentos, ni se realizan los actos y trámites necesarios para el perfeccionamiento y legalización del contrato dentro de los TRES (03) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha en que se ha entregado para la firma, se sancionará al CONTRATISTA con una suma equivalente al cero punto cinco por ciento (0,5%) del valor total del contrato por cada día de retraso. **POR SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA DEL CONTRATO:** Cuando el CONTRATISTA suspenda totalmente los servicios contratados sin justificación aceptada por EMPOCALDAS S.A. E.S.P será sancionado con un cero punto veinticinco por ciento (0.25%) del valor total del contrato, por cada día de suspensión o incumplimiento. **POR RETARDO O INCUMPLIMIENTO:** En caso de mora o incumplimiento por parte del CONTRATISTA de las obligaciones establecidas en este contrato, éste autoriza a EMPOCALDAS S.A. E.S.P para que, sin necesidad de requerimiento judicial previo, del saldo a su favor le descuente un cero punto tres por ciento (0,3%) del valor del contrato por cada día calendario que transcurra y subsista en el incumplimiento o en la mora. Por el pago de la suma a que se refiere esta estipulación, no se entenderá extinguida la obligación contratada por el CONTRATISTA en razón del contrato, ni se le eximirá de la indemnización por los perjuicios causados a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: PENAL PECUNIARIA:** En caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total o parcial de las obligaciones del presente Contrato, **EL CONTRATISTA**, deberá pagar a título de indemnización, una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. El valor pactado de la presente cláusula penal es el de la estimación anticipada de perjuicios, no obstante, la presente cláusula no impide el cobro de todos los perjuicios adicionales que se causen sobre el citado valor. Este valor puede ser compensado con los montos que EMPOCALDAS S.A. E.S.P. adeude al Contratista con ocasión de la ejecución del presente Contrato, de conformidad con las reglas del Código Civil Colombiano. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: 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 SÉPTIMA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las controversias o diferencias que surjan entre las partes con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga o terminación del Contrato, así como de cualquier otro asunto relacionado con el presente







Contrato, serán sometidas a la revisión de las partes para buscar un arreglo directo, en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra la existencia de una diferencia. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD:** En caso de que exista información sujeta a alguna reserva legal, las partes deben mantener la confidencialidad de esta información. Para ello, debe comunicar a la otra parte que la información suministrada tiene el carácter de confidencial. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. ACTA DE CUMPLIMIENTO:** Dentro de los 120 días siguientes a la terminación del contrato, las partes de común acuerdo deberán suscribir el acta de cumplimiento y en caso de que no lleguen a acuerdo sobre el contenido de la misma, será practicada de manera autónoma por EMPOCALDAS S.A. E.S.P. **CLÁUSULA VIGÉSIMA. DOCUMENTOS ADICIONALES:** Hacen parte integral del presente contrato, los siguientes documentos: 1. Estudio de necesidad de la contratación. 2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal. 3. Fotocopia cedula de ciudadanía. 4. RUT. 5. Certificado de antecedentes fiscales. 6. Certificado de antecedentes disciplinarios. 7. Certificado de antecedentes judiciales. 8. Afiliación y pago al Sistema de Seguridad Social Integral. 9. Compromiso anticorrupción. 10. Verificación en el Registro Nacional de Medidas Correctivas. 11. Acta de Confidencialidad.

Para constancia se firma en Manizales a los

09-01-2024-

**ANDRÉS FELIPE TABA ARROYAVE**

Gerente

**EMPOCALDAS S.A. E.S.P.**

Contratante

**SUSANA RINCÓN VALENCIA**

Contratista

V.BO. TANIA ECHEVERRY RIVERA  
Secretaria General

V.BO. ANGELA MARÍA ZULUAGA MUÑOZ  
Secretaria Jurídica (E)

V.BO. LUZ ENSUEÑO GARZÓN MARÍN  
Jefe Oficina PQR

Proyectó: Sebastián Díaz Valencia  
Abogado Contratista