

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N.º	067-7
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	SOLICITUD DE ÚNICA OFERTA
CONTRATANTE	EMPOCALDAS S.A E.S.P.
NIT	890.803.239-9
REPRESENTANTE LEGAL	WILDER ÍBERSON ESCOBAR ORTIZ
CC	16.114.304 DE SAMANÁ
CONTRATISTA	PAULA ANDREA BEDOYA FLOREZ
CC	30.235.764 DE MANIZALES
OBJETO	PRESTAR APOYO EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A E.S.P EN LO ADMINISTRATIVO, OPERATIVO, COMERCIAL, DE CONTROL, COORDINACIÓN DEL CONTACT CENTER, SERVICIO AL CLIENTE, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONSECUCCIÓN DE NUEVOS CLIENTES Y MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN POR TODOS LOS CANALES TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS.
VALOR	\$31.036.420
PLAZO	DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021.
SUPERVISIÓN	JEFE DEL DEPARTAMENTO COMECIAL
CDP	00165 DE ENERO 15 DE 2021
RECURSOS	PROPIOS

Entre los suscritos a saber **WILDER ÍBERSON ESCOBAR ORTIZ**, identificado con cédula de ciudadanía N° **16.114.304** expedida en Samaná, Caldas 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. 0000363 de la Junta Directiva de enero 13 de 2020, inscrita el 16 de enero de 2020, bajo el número

00084286 del Libro IX, 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, de otra parte **PAULA ANDREA BEDOYA FLOREZ**, identificada con la cédula de ciudadanía N° 30.235.764 de Manizales- Caldas, obrando en nombre propio quien afirma hallarse legalmente capacitada, 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 regirá 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 15 de enero de la presente anualidad solicitado y aprobado por el Jefe del Departamento Comercial de EMPOCALDAS S.A E.S.P manifiestan que: *"Teniendo en cuenta que en el Departamento Comercial de EMPOCALDAS S.A E.S.P., se está adelantando acciones tendientes a crear y fortalecer un equipo humano que desarrollen el rol de analistas de información, de acuerdo a los procesos misionales cuyo objetivo de calidad tiene el "Fortalecer la gestión comercial de la empresa a fin de propiciar un crecimiento de los ingresos, promocionando los servicios que presta la entidad y garantizando a los usuarios cobros justos y oportunos" se requiere personal encargado de fortalecer las actividades relacionadas con el cumplimiento de las metas establecidas en el plan estratégico y plan de acción de la empresa; así mismo, es necesario una persona encargada de la coordinación del contact center, para supervisar y crear estrategias para el mejoramiento del mismo, por lo tanto es necesario contratar personal para adelantar las actividades de apoyo a la gestión del Departamento Comercial."* 2) *El contar con talento humano con la formación requerida para realizar algunos de los procesos y procedimientos establecidos en el plan estratégico de forma crítica, analítica y organizada, aportara indudablemente al fortalecimiento de los procesos internos y externos de la empresa y afianzara la tendencia institucional hacia el mejoramiento continuo, así mismo; en la coordinación del Contact Center.* 3) *Es oportuno contar con un profesional para prestar apoyo en los distintos procesos y procedimientos ejecutados en el Departamento Comercial, donde se involucran todas las seccionales y ayudar en las distintas actividades establecidas en el plan estratégico y de acción, así mismo; en la coordinación del contact center de Empocaldas S.A E.S.P.* 4) 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. 5) Que el valor del presente contrato no supera los 280 SMLMV. 6) Que, revisada la hoja de vida de parte **PAULA ANDREA BEDOYA FLOREZ**, la Gerencia encuentra que está capacitada para ejecutar el objeto de este contrato. 7) Que existe disponibilidad presupuestal en el presupuesto de gastos de la



No 067.-

empresa para atender el pago que cause el presente contrato, para lo cual se ha expedido el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 00165 del 15 de enero de 2021, bajo el rubro 21010207 con denominación "PERSONAL SUPERNUMERARIO", por valor de \$ 31.036.420 8) Que los anteriores documentos y certificaciones justifican y dan validez al presente contrato, el cual se registrá por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: PRESTAR APOYO EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A E.S.P EN LO ADMINISTRATIVO, OPERATIVO, COMERCIAL, DE CONTROL, COORDINACIÓN DEL CONTACT CENTER, SERVICIO AL CLIENTE, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONSECUCCIÓN DE NUEVOS CLIENTES Y MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN POR TODOS LOS CANALES TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS. CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 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. El contratista deberá concertar con el supervisor un cronograma de actividades o plan de entregas de acuerdo al objeto del contrato y las necesidades de la Empocaldas S.A. E.S.P.
3. Asumir por su cuenta y riesgo todos los gastos en el desarrollo del contrato.
4. Presentar el pago de aportes a la seguridad social cada mes al supervisor del contrato con el fin de autorizar el pago correspondiente.
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 la Empocaldas S.A. E.S.P. (Supervisor). Como presentar los informes que se exija.
6. Responder por los daños que ocasione en desarrollo del contrato a Empocaldas S.A. E.S.P. y a terceros afectados.
7. Las demás obligaciones a su cargo que se deriven de la naturaleza del contrato y de las exigencias legales.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

1. Prestar apoyo en las estadísticas comparativas y en el plan de acción entre los suscriptores y las seccionales en los diferentes periodos de consumo.
2. Proyectar informe mensual a las seccionales del plan de acción con la información priorizada con base a los casos más críticos y dar solución a esta.
3. Apoyar en la proyección y elaboración de un plan de acción con base a los nuevos suscriptores de las 24 seccionales.
4. Apoyar en la elaboración y ejecución de un programa de independización de servicios.
5. Proyectar el proceso y procedimiento para la venta de agua en bloque y cruda.
6. Recolectar y analizar información con base a las visitas personalizadas, encuestas y llamadas realizadas desde el contact center.
7. Coordinar, elaborar y hacer seguimiento de un plan de acción por seccional con base a la satisfacción de los usuarios de las 24 seccionales según los resultados obtenidos de las encuestas.
8. Proyectar la posibilidad de mantener el servicio del contact center las 24 horas del día e incluir línea corta.
9. Coordinar el contact center y elaborar nuevas estrategias para el mejoramiento continuo del mismo.
10. Las demás obligaciones a su cargo que se deriven de la naturaleza del contrato y de las exigencias legales.

B) OBLIGACIONES DE EMPOCALDAS S.A E.S.P.: Son

X

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 30 días después. 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 (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 **TREINTA Y UN MILLONES TREINTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS VEINTE PESOS (\$31.036.420)**, los cuales serán cancelados mediante la presentación de actas mensuales 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.0165 del 15 de enero 2021, por el valor de este contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para cada uno de los pagos LA CONTRATISTA deberá presentar el certificado que demuestre que ha cumplido con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social. **CLÁUSULA CUARTA. PLAZO:** El plazo del presente contrato será a partir de la suscripción del acta de inicio y hasta el 31 de diciembre de 2021. **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 a la contratista le llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad, deberá ceder el presente contrato previa autorización escrita Representante Legal de la empresa 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. **CLÁUSULA SÉPTIMA. IMPUESTOS:** Queda a cargo de LA CONTRATISTA el pago los demás impuestos en la cuantía que señale la ley. **CLÁUSULA OCTAVA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** LA CONTRATISTA manifiesta bajo la gravedad de juramento que se entenderá prestado con la firma del presente contrato que no se haya incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades. **CLÁUSULA NOVENA. SUPERVISIÓN:** La Supervisión del presente contrato estará a cargo del Jefe del Departamento Comercial de la Entidad. 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. - 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

No 067-

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- 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 cumplimiento del contrato y dar su visto bueno para este fin. 12. **ADICIONALMENTE 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. 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 LA 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 PRIMERA. 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 SEGUNDA. 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 TERCERA. MULTAS:** En caso

X



de que el CONTRATISTA incumpla las obligaciones estipuladas en la propuesta o en el contrato o en los documentos que forman parte integral del mismo EMPOCALDAS S.A. E.S.P., aplicará las siguientes sanciones y su valor será descontado de cualquier saldo que exista a su favor o cubierto por la garantía de cumplimiento y en ningún caso su aplicación será entendida como liberatoria o atenuante de cualquiera de las obligaciones adquiridas en virtud del contrato. **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 CUARTA. PENAL PECUNIARIA:** En caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total o parcial de las obligaciones del presente Contrato, PAULA ANDREA BEDOYA FLOREZ deberá pagar a EMPOCALDAS S.A. E.S.P., 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. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. 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 SEXTA. CONFIDENCIALIDAD:** En caso de que exista información sujeta a alguna reserva legal, las partes deben

No 067



Empocaldas @empocaldas_oficial
empe@empocaldas.com.co
www.empocaldas.com.co

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 SÉPTIMA. 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 DÉCIMA OCTAVA. DOCUMENTOS ADICIONALES:** 1. Estudio de necesidad de la contratación. 2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal. 3. Fotocopia de la 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 General de Seguridad Social. 9. Compromiso anticorrupción. 10. Propuesta presentada por el contratista. 11. Verificación de antecedentes Registro Nacional de Medidas Correctivas. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO:** Todo gasto que demande la legalización del contrato correrá por cuenta de LA CONTRATISTA.

Para constancia se firma en Manizales a los 19 ENE 2021

WILDER IBERSON ESCOBAR ORTIZ
Gerente
EMPOCALDAS S.A E.S.P.
Contratante

PAULA ANDREA BEDOYA FLOREZ
Contratista

V. Bo: **JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS**
Jefe Depto. Comercial.

V. Bo: **ANDRÉS FELIPE TABÁ ARROYAVE**
Secretario General

Elaboró: Susana Gómez Osorio.