

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
|  | F-GC-29 Versión 4 Junio de 2020 | EMPOCALDAS S.A E.S.P GESTIÓN DE CONTRATACIÓN |
| | | LISTA CHEQUEO PAGO DE ACTAS - CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORIA |

| | | | | | |
|------------------------|------------------------------|---------|-----------|-----------------------------------|------------|
| # CONTRATO Y AÑO | 0063 de Febrero de 2020 | Acta N° | Parcial 8 | 1. VALOR INICIAL (incluido IVA) | 53.107.087 |
| | | | | 2. VALOR ADICION (+) | 0 |
| CONTRATISTA | JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA | | | 3. VALOR TOTAL (1+2) | 53.107.087 |
| NIT O CC: | 10.271.698 | | | 4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-) | 43.451.253 |
| CDP (#, rubro y fecha) | 00252 (21010203) 03/02/2020 | | | 5. VALOR PRESENTE ACTA (-) | 4.827.917 |
| RP (#, rubro y fecha) | 00209 del 04/02/2020 | | | 6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5) | 4.827.917 |

OBJETO DEL CONTRATO: ASESORAR "EMPOCALDAS S.A E.S.P." EN LA GESTION DE PROCESOS DE COBRO POR JURISDICCION COACTIVA DE LA CARTERA EN MORA POR CONCEPTO DE LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y DEMAS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ASI COMO EL IMPULSO DE LOS PROCESOS POR DEFRAUDACION DE FLUIDOS; IGUALMENTE PODRA PRESTAR ASESORIA EN LA PREYOCCION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS DE DERECHO TRIBUTARIO Y/O ADMINISTRATIVO Y/O DE CONTRATACION.

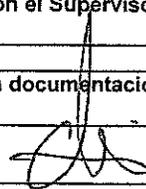
| | | |
|------------------|---------|----------------------------------|
| TIPO DE RECURSOS | PROPIOS | CENTRO DE COSTOS y PROCEDIMIENTO |
|------------------|---------|----------------------------------|

| DOCUMENTO VERIFICADOS | | # FOLIOS |
|--|--|----------|
| 1- Acta original | | |
| 2- Autoliquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas). | | |
| 3- Tarjeta profesional y certificado de la Junta Central de contadores con fecha de expedición no mayor a tres meses (aplica cuando el certificado de parafiscales lo firma el Revisor Fiscal o el Contador). | | |
| 4- Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado). | | |
| 5- Pagos SENA y ICBF | | |
| 6- Evaluación del Supervisor Formato F-GC-18 (Solo aplica para el acta final) | | |
| 7- Planillas de pago con firma de los trabajadores (cuando se cuente con personal a cargo). | | |
| 8- Informe de actividades a cargo del Supervisor. | | |

Nota: Si pasados tres (3) días después del recibo de esta documentación el Supervisor del contrato no presenta correcciones, quedará en firme y será subida al SECOP.

Secretaría General CERTIFICA que el Supervisor del Contrato entregó la documentación para ser archivada en la carpeta correspondiente.

SUSANA GOMEZ OSORIO
 NOMBRE DE QUIEN RECIBE


 FIRMA

| DOCUMENTOS ANEXOS CON DESTINO A TESORERIA | |
|---|--|
| Copia del acta | |
| Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado). | |
| Evaluación del Supervisor F-CG-18 (Solo aplica para el acta final). | |
| Informe de actividades a cargo del Supervisor. | |
| Autoliquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas). | |
| Distribución por centro de costos. Formato F-GF-32 - Copia de este formato se debe entregar en Planeación y Proyectos (firma de recibido) | |
| Copia del registro presupuestal | |

Fecha de presentación 15/12/2020

| DATOS DEL SUPERVISOR | | |
|-----------------------------|---------------------|-------|
| FERNANDO HELY MEJIA ALVAREZ | SECRETARIO JURIDICO | |
| NOMBRE | CARGO | FIRMA |

DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS

| | | |
|-------------|-------------------|----------------|
| 848 036 553 | CUENTA DE AHORROS | BANCODE BOGOTA |
| CUENTA | TIPO DE CUENTA | BANCO |



f @Empocaldas @empocaldas_oficial
✉ empo@empocaldas.com.co
🌐 www.empocaldas.com.co

CONTRATO

ACTA No. 08 DE PAGO PARCIAL

OBJETO

No. 0063 DE FEBRERO DE 2020

PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES
"PARA ASESORAR "EMPOCALDAS S.A E.S.P." EN LA
GESTION DE PROCESOS DE COBRO POR
JURISDICCION COACTIVA DE LA CARTERA EN
MORA POR CONCEPTO DE LA PRESTACION DE
SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO, ASEO Y DEMAS SERVICIOS
COMPLEMENTARIOS ASI COMO EL IMPULSO DE LOS
PROCESOS POR DEFRAUDACION DE FLUIDOS;
IGUALMENTE PODRA PRESTAR ASESORIA EN LA
PREOYECCION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS DE
DERECHO TRIBUTARIO Y/O ADMINISTRATIVO Y/O DE
CONTRATACION."

CONTRATISTA
C.C. No.

JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA.
10.271.698 MANIZALES

VALOR DEL ACTA

\$4.827.917,00

| CONTROL FINANCIERO | |
|---------------------|------------|
| VALOR DEL CONTRATO | 53.107.087 |
| ACTA PARCIAL No. 08 | 4.827.917 |
| SALDO POR PAGAR | 4.827.917 |

En Manizales (Caldas) a los Quince (15) días del mes de Diciembre de 2020, se reunieron: Dr. **FERNANDO HELY MEJIA ALVAREZ**, Secretario Jurídico de EMPOCADAS S.A. E.S.P. con el contratista **JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA**, con el fin de tramitar el pago del Acta parcial Nro. 08 del Contrato No. 0063 de Febrero de 2020, de las actividades desarrolladas durante el periodo del mes de **Noviembre de 2020**.



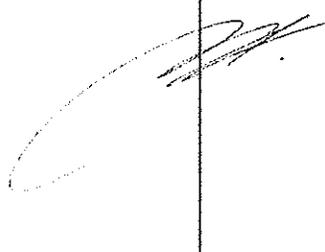


f @Empocaldas @empocaldas_oficial
✉ empo@empocaldas.com.co
🌐 www.empocaldas.com.co

VALOR CORRESPONDIENTE DE LA PRESENTE ACTA DE PAGO PARCIAL No. 08
SON: CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS VEINTISIETE MIL NOVECIENTOS
DIECISIETE PESOS MCTE (\$4.827.917,00).

✓ El supervisor del contrato certifica que el contratista cumplió con las obligaciones y actividades que desarrollan el objeto acordado.

No siendo otro el objeto de la presente acta, se firma por quienes intervienen en ella.


FERNANDO HELY MEJIA ALVAREZ
Secretario Jurídico


JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA
Contratista



Manizales, Diciembre 15 de 2020

Doctor

WILDER IBERSON ESCOBAR ORTIZ
GERENTE GENERAL EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
Manizales.

Ref. Informe actividades Contrato de Prestación de Servicios Profesionales Nro. 0063 de 2020 - Acta Parcial Nro. 08

Cordial saludo,

De manera atenta me permito informar al señor Gerente, las Actividades desarrolladas en cumplimiento de objeto contractual del contrato de prestación de Servicios Profesionales Nro. 0063 de 2020 cuyo objeto es: "ASESORAR "EMPOCALDAS S.A E.S.P." EN LA GESTION DE PROCESOS DE COBRO POR JURISDICCION COACTIVA DE LA CARTERA EN MORA POR CONCEPTO DE LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y DEMAS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ASI COMO EL IMPULSO DE LOS PROCESOS POR DEFRAUDACION DE FLUIDOS; IGUALMENTE PODRA PRESTAR ASESORIA EN LA PREOYECCION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS DE DERECHO TRIBUTARIO Y/O ADMINISTRATIVO Y/O DE CONTRATACION.", durante el Periodo del mes de Noviembre de 2020, de acuerdo con las obligaciones contractuales, así:

1. ACTIVIDADES DE APOYO A LA SECRETARIA JURIDICA Y DEPARTAMENTO COMERCIAL

a. Respuesta Nexia frente a temas relacionados con la gestión para el recaudo de cartera

Manizales, Noviembre 27 de 2020

Doctora
MARIA ALEJANDRA CLAVIJO HOYOS
Jefe Sección Cartera
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

Ref. Información Auditoría Gestión Comercial Empocaldas S.A. E.S.P.

Cordial saludo,

Dando alcance a la solicitud relacionada con el envío de información concerniente al aspecto de "CARTERA", me permito dar respuesta a los interrogantes planteados por la firma Auditoría...

Adicional a los cobros persuasivos que realiza el Departamento Comercial a través del área de Cartera, la Empresa, amparada en la Ley 6 de 1992 (artículo 112) que otorgó a las entidades públicas del orden nacional y a sus organismos adscritos y vinculados, la función de cobrar coactivamente aquellas obligaciones que se causen a su favor y que contengan obligaciones claras, expresas y exigibles de pagar sumas líquidas de dinero y, con la expedición de la Ley 142 de 1994¹ (modificada por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001), implementó el procedimiento para llevar a cabo el Cobro Administrativo Coactivo de las deudas a su favor.

A partir del mes de octubre del año 2016, Empocaldas, a través del Secretario General (hoy Secretario Jurídico), quien funge como Funcionario Ejecutor, da apertura e impulsa de manera directa los diferentes procesos de acuerdo con las siguientes políticas establecidas en el Manual Interno de Recaudo de cartera:

- a. El recaudo de cartera se realizará conforme a las normas legales vigentes sobre la materia.
- b. La recuperación de cartera igualmente se desarrollará con el propósito de adelantar acciones que direccionen al pago; que posibiliten el saneamiento de la cartera vencida de la entidad, mejorando la fluidez y solidez económica de la Empresa.
- c. Desarrollar una labor de inducción al pago oportuno de los servicios facturados para generar en lo posible una cultura de cumplimiento en el pago.
- d. Implementar mecanismos que permitan informar oportunamente a los deudores de los atrasos en sus obligaciones.
- e. La administración de la cartera estará orientada a generar compromisos de pago, que eviten costos innecesarios.
- f. Diseñar instrumentos de persuasión que faciliten la recuperación de la cartera para así evitar sanciones y erogaciones adicionales a los usuarios.
- g. Determinar criterios objetivos para el otorgamiento de facilidades de pago, plazos y condiciones, tales como, el monto de la obligación, el tipo de acreencia y la capacidad de pago de los suscriptores y/o usuarios que se encuentren en mora.
- h. Evitar la prescripción extintiva de las obligaciones en contra de la Empresa.

En atención a que el procedimiento requiere no solo del conocimiento y especificidades de cada etapa del procedimiento administrativo, sino también, garantizar el derecho de defensa de todos y cada uno de los usuarios contra quienes se adelanta el cobro de sus acreencias, la Empresa contrata de manera anual, un profesional en derecho, quien goza de amplia experiencia en el recaudo de cartera a través del procedimiento de cobro coactivo.

El abogado asesora al Secretario Jurídico en el inicio e impulso de cada proceso, así como en la proyección de respuestas a excepciones, recursos y representación en la vía contencioso-administrativo cuando a ello haya lugar.

2. **A la pregunta Nro. 14.** En el caso de la cartera que se encuentra en cobro prejurídico y jurídico, informe de las gestiones que se realizan al respecto.

En el Anexo Nro. 1 se presenta el informe de la relación de procesos de cobro por jurisdicción coactiva que ha aperturado la Secretaría Jurídica

3. **A la pregunta Nro. 15.** Si estos servicios se tienen tercerizados últimos informes emitidos por los contratistas y por el supervisor del contrato.

De acuerdo con lo manifestado en el punto 13, los procesos de cobro coactivo se adelantan directamente por la Empresa a través del Secretario Jurídico quien funge como Funcionario Ejecutor, con la asesoría jurídica de un profesional de derecho. Lo anterior significa que esta labor, no es tercerizada, por lo que la relación que se presenta en el anexo Nro. 1, corresponde a los procesos de cobro coactivo que se han adelantado por esta dependencia en el año 2020.

Adicionalmente se presenta el Anexo Nro. 2 que contiene los procesos iniciados en el año 2019.

Es importante anotar que para la presente vigencia, a causa de la Pandemia COVID 19, y las consecuencias económicas que trajo para la sociedad, la Empresa, optó por ordenar la Suspensión de los términos procesales relacionados con Cobro Coactivo, hasta tanto se superara y normalizara la economía. Es por ello que, de los procesos iniciados en el año 2020, todos tienen Auto de Inicio de Proceso y solamente 27, Auto de Mandamiento de Pago, con términos suspendidos.


JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA
Abogado

b. Apoyo Secretaria Jurídica en la respuesta brindada a Nexia, relacionada con la información de auditoria:

Manizales, 30 de noviembre de 2020.

Señora
CINTHYA VANESSA PARRA MARTINEZ
Asistente Operativa
Nexia Montes & Asociados
Manizales, Caldas

Referencia: **INFORMACIÓN AUTORIÍA**

A continuación, me permito dar respuesta a cada una de las solicitudes, así:

49. COPIA DEL PLAN DE CAPACITACIONES QUE SE TIENE PARA LOS FUNCIONARIOS DE LAS OFICINAS DE PQR Y SU CUMPLIMIENTO.

Las Altas directivas de la Empresa decidieron, para la vigencia 2020, crear la Secretaría Jurídica a fin de poder dar mayor fluidez a la Oficina de PQR la cual requería acciones urgentes toda vez que se tenía un represamiento de peticiones y reclamos, ocasionados especialmente por la aplicación de la formula tarifaria.

A partir de la Creación y puesta en marcha de la Secretaría Jurídica, el titular del Despacho inició un Plan de capacitación de todas las personas a quienes les corresponde el proceso, entre ellos, la Jefe de la oficina de PQR, los administradores seccionales, los abogados y auxiliares contratados específicamente para esta labor.

En el mes de Mayo de 2020 se llevo a cabo una jornada de capacitación con el apoyo de funcionarios de la Oficina de PQR de la CHEC.

Se adjunta copia de las grabaciones que contienen las capacitaciones efectuadas durante el año 2020.

50. PROCEDIMIENTOS PARA LAS PQR.

A continuación se presenta el procedimiento establecido en el nuevo Manual de PQR presentado por la Secretaría Jurídica y aprobado por la Gerencia de la Empresa durante el mes de julio de 2020:

1. TRAMITE GENERAL DE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN.

1.1. Al momento de presentar una petición, queja o reclamación, el interesado deberá suministrar a la Empresa la siguiente información:

- a. Nombre de la Empresa a la que se dirige.
- b. Nombre e identificación de quien presenta la petición
- c. Dirección del predio y/o cuenta contrato.
- d. Descripción clara de los motivos de la petición y la indicación precisa de lo que se pretende.
- e. Indicar claramente la dirección para recibo de respuesta, el número telefónico y correo electrónico, y la autorización para ser por este medio electrónico.
- f. Relación de los documentos que anexa o pruebas que solicita (si aplica)

i. En todos los casos una vez radicado el PQR, el usuario recibirá el número de radicado que proporcione la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P

Cuando el peticionario no haya efectuado el pago de la factura objeto de reclamo, la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P deberá expedir factura reemplazo, la cual conservará el mismo plazo para su pago de la factura inicial.

En la factura reemplazo que se expida, será suspendido el cobro de la partida en discusión entre la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P y el peticionario, y ésta quedará como una partida en estudio, que no será cobrada al peticionario hasta que se resuelvan los recursos de reposición o apelación y sea notificada la decisión sobre los mismos con los que se agota la etapa de conclusión y la decisión queda en firme.

En tal sentido, en la factura reemplazo sólo se cobrarán, según el caso y por regla general, el consumo promedio histórico o el consumo calculado para los eventos en que no haya medición, o el monto no reclamado.

Cuando se presenta una reclamación por alto consumo se deben agotar todas las revisiones establecidas; en caso de no encontrar la causa que origina la desviación, el usuario puede optar por mandar a revisión el medidor. Para este caso debe aplicarse el procedimiento PRO-CS-30_REVISION_CAMBIO_MEDIDORES.

De presentarse una reclamación por algún concepto reflejado en la factura, se debe proceder a reliquidar Y EXPEDIR UNA FACTURA REEMPLAZO, dejando en efecto suspensivo el valor objeto de reclamación hasta que se investigue si procede el cobro; o hasta que se resuelvan los recursos de Reposición y en subsidio Apelación, y sea notificada la decisión sobre los mismos con los que se agota la etapa de conclusión y la decisión queda en firme. siguiendo lo establecido en el instructivo para RELIQUIDACIÓN DE FACTURAS.

Sin embargo, como requisito para la presentación del recurso de reposición, es necesario la cancelación de la factura reemplazo.

1.2. Antes del 5 de cada mes, el Administrador seccional debe enviar en Excel por correo electrónico el informe consolidado de PQR con la información para reportar al SUI, utilizando el formato F-CS-35- REPORTES PQR SUI. De no presentarse reclamaciones en el periodo se debe informar por este medio.

La información de reclamaciones corresponde a:

- Reclamaciones recibidas entre el primer día y el último día del mes del reporte.
- Reclamaciones por resolver de periodos anteriores.
- Reclamaciones resueltas en el periodo de reporte. Nota: esta información no se requiere en medio físico.

Antes del 16 de enero y antes del 16 de julio de cada año, la Jefe de la Oficina PQR de Manizales, debe presentar ante Control Interno el informe consolidado de Derechos de Petición del respectivo semestre.

Antes del 30 de enero y antes del 30 de Julio de cada año, el Jefe de Control Interno rendirá ante la gerencia un informe sobre el particular (tal como lo estipula la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76), con los datos aportadas por la oficina de PQR y con el análisis correspondiente, de tal manera que sirva como insumo para la toma de decisiones de la alta dirección.

1.3. PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE PQR SUI

Para el diligenciamiento del reporte F-CS-35 se debe seguir el siguiente instructivo:

CÓDIGO DANE: Hace referencia al Departamento, municipio o centro poblado

| | | | | | |
|-----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| AGUADA | 170130 | KILOMETR | 170010 | RIOSUCI | 176140 |
| ANSERM | 170420 | LA | 173800 | RISARALD | 176160 |
| ARAUCA | 175240 | MANZANA | 174330 | SALAMIN | 176530 |
| ARMA | 170130 | MARMAT | 174420 | SAMANÁ | 176620 |
| BELALCÁZ | 170880 | MARQUETA | 174440 | SAN | 176650 |
| CHINCHIN | 171740 | MARULAN | 174460 | SUPÍA | 177770 |
| FILADELFI | 172720 | NEIRA | 174860 | VICTORI | 178670 |
| GUARINOCI | 173800 | PALESTIN | 175240 | VITERBO | 178770 |

RADICADO RECIBIDO: Corresponde al número con que se identifica el radicado de recepción asignado por la empresa a la PQR, recibida de forma verbal y escrita o por cualquier otro medio. Incluye las reclamaciones recibidas de terceros por traslado de competencia.

Cuando se presente un derecho de petición de un mismo suscriptor que acumule varias causales, se deben registrar una a una con el mismo número de radicado recibido. Si la misma reclamación versa sobre varios servicios, la empresa deberá ingresar la misma información por cada servicio.

FECHA DE RADICACIÓN: Fecha en la cual fue radicada la reclamación por el usuario o suscriptor. El diligenciamiento de este campo debe corresponder con el formato tipo fecha dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha "primero de enero de 2018" se registra como 01-01-2018.

TIPO DE TRÁMITE: Corresponde a un código que hace referencia a la clasificación de derecho de petición de acuerdo con la siguiente tabla:

| Código | Tipo de trámite |
|--------|--|
| 1 | Reclamación |
| 2 | Queja |
| 4 | Recurso de reposición |
| 5 | Recurso de reposición y Subsidiario de Apelación |

CAUSAL: En este detalle deberá indicar, de acuerdo con la siguiente tabla a que grupos de causales, se debe aplicar el derecho de petición:

| Código | Grupo Causal |
|--------|--------------|
| F | FACTURACIÓN |
| P | PRESTACIÓN |

DETALLE DE LA CAUSAL: Corresponde al código de tres dígitos asignado a la razón del derecho de petición de acuerdo con la tabla siguiente.

| CAUSAL | CÓDIGO DE CAUSAL | DETALLE DE LA CAUSAL | SERVICIO ACUEDUCTO | SERVICIO AL | DESCRIPCIÓN |
|-------------|------------------|--|--------------------|-------------|---|
| FACTURACIÓN | 101 | Inconformidad con el Aforo | X | X | Inconformidad de acuerdo con las establecidas en el contrato para cada servicio |
| FACTURACIÓN | 102 | Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado | X | X | Desacuerdo con el número de unidades de consumo o de producción |
| FACTURACIÓN | 103 | Cobros Inoportunos | X | X | Inconformidad con los cobros oportunamente realizados por parte de la empresa |

| | | | | | |
|-------------|-----|--|---|---|---|
| FACTURACIÓN | 106 | Datos Generales Incorrectos | X | X | Desacuerdo con la información correspondiente a los datos generados de la facturación diferentes a costo |
| FACTURACIÓN | 107 | Cobro múltiple y/o acumulado | X | X | Desacuerdo con el cobro en razón de que éste se realiza en repeticiones (varias veces el periodo) o se acumulan varios periodos en la misma factura. |
| FACTURACIÓN | 108 | Entrega inoportuna o no entrega de la factura | X | X | Reclamación por no entrega de la factura o cuando la fecha de pago no cumple con los cinco días de anticipación establecidos por la ley. |
| FACTURACIÓN | 109 | Cobros por conexión, reconexión, reinstalación. | X | X | Desacuerdo con los valores facturados por conectar, suspender, reconectar o reinstalar el servicio. |
| FACTURACIÓN | 110 | Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor | X | X | Desacuerdo con el cambio, el cobro o el valor del medidor |
| FACTURACIÓN | 111 | Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago | X | X | Desacuerdo con el cobro de cargos relacionados con el servicio público, como por ejemplo: Intereses de mora, refinanciación, cartera, acuerdos de pago. |
| FACTURACIÓN | 112 | Subsidios y contribuciones | X | X | Desacuerdo en la aplicación del subsidio o contribución. |
| FACTURACIÓN | 113 | Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario | X | X | Inconformidad con el cobro de bienes o servicios en la factura diferentes a la prestación del servicio tales como electrodomésticos, servicios clasificados, avisos, u otros. |
| FACTURACIÓN | 115 | Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio | X | X | Inconformidad por incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio |
| FACTURACIÓN | 117 | Estrato incorrecto | X | X | Inconformidad con el Estrato Aplicado por la empresa. Aplica para suscriptores residenciales |
| FACTURACIÓN | 118 | Clase de uso incorrecto (Industrial, Comercial, Oficial, Otros) | X | X | Inconformidad con la clase de uso establecido por la empresa. Aplica para suscriptores No residenciales |
| FACTURACIÓN | 119 | Tarifa incorrecta | X | X | Inconformidad con el valor de la tarifa aplicada |
| FACTURACIÓN | 120 | Cobros por promedio | X | X | Inconformidad con el valor facturado cuando el cálculo no se realiza por diferencia de lecturas, sino por estimación de consumo o por promedio |
| FACTURACIÓN | 121 | Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio | X | X | Reclamación porque la facturación corresponde con el número de medidor o el número de cuenta del suscriptor |
| FACTURACIÓN | 122 | Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación | X | X | Reclamación del suscriptor que efectúa el pago pero éste no es aplicado por la empresa en la facturación |

| | | | | | | | tenedor, etc) |
|-------------|-----|---|---|---|--|--|---|
| FACTURACIÓN | 124 | Cobro de Revisiones | X | X | | | Cuando el usuario reclama o se por el cobro de las revisiones reali por el prestador. |
| FACTURACIÓN | 127 | Inconformidad por desviación significativa | X | X | | | Inconformidad frente a variac significativas del consumo en re con los consumos de pe anteriores, o con lo señalado en e o en la regulación. |
| FACTURACIÓN | 129 | Cobro por recuperación de consumo | X | X | | | Inconformidad por cobros realizad la empresa, correspondientes servicio consumido pero que no ser facturado oportunamente |
| FACTURACIÓN | 131 | Inconformidad por la normalización del servicio | X | | | | Inconformidad con la normalizaci servicio. |
| FACTURACIÓN | 133 | Cobro por reconexión no autorizada por la empresa | X | X | | | Inconformidad por cobro d reconexión que efectúa el usuar estar autorizado por la empresa realizarlo |
| FACTURACIÓN | 301 | Negación de la solicitud de suspensión | X | | | | Inconformidad por negación c solicitud de suspensión del servici |
| PRESTACIÓN | 303 | Interrupciones en la prestación del servicio | X | X | | | Reclamación por Interrupc frecuentes o por la no pres continua del servicio |
| PRESTACIÓN | 304 | Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio | X | X | | | Reclamación por difer presentadas en la prestación servicio, tales como: alteración presión del agua o del g fluctuaciones en la intensidad iluminación entre otras |
| PRESTACIÓN | 306 | No atención de condiciones de seguridad o riesgo | X | X | | | Inconformidad por la no actuació deficiente gestión por parte c empresa ante las situac informadas que puedan atentar l la seguridad o poner en riesgo la infraestructura condiciones de pública y/o la prestación del servic |
| PRESTACIÓN | 308 | Terminación del contrato | X | X | | | Inconformidad por la negación solicitud del suscriptor o usuario p terminación del contrato del se público |
| PRESTACIÓN | 309 | Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente | X | X | | | Inconformidad con la suspensi corte del servicio |
| PRESTACIÓN | 312 | Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato Condiciones Uniformes formalizado | X | X | | | Cobros a usuarios del servici redes sin oficializar |
| PRESTACIÓN | 314 | Afectación Ambiental | X | X | | | Hace referencia a todas las que reclamaciones relacionadas con |

| | | | | | |
|------------|-----|------------------------------------|---|---|--|
| PRESTACIÓN | 316 | Estado de la Infraestructura | X | X | Reclamación por las condiciones de la infraestructura asociada a la prestación del servicio (redes, cables, p subestaciones, tanques, etc) |
| PRESTACIÓN | 401 | Fallas en la conexión del servicio | X | X | Reclamación por deficiencias o fallas en la instalación de la conexión o del servicio |
| PRESTACIÓN | 402 | No conexión del servicio | X | X | Inconformidad con la respuesta a la solicitud de conexión del servicio |

NÚMERO DE CUENTA: Código del suscriptor de usuario (se incluye la ruta). En caso de que la reclamación o petición sea de varios peticionarios (generalizada), o quien la haga no sea suscriptor de la Empresa, se debe colocar en este campo cuatro ceros.

NÚMERO O IDENTIFICADOR DE FACTURA: Número de la factura (compuesto por 8 dígitos) objeto de la reclamación. Cuando la reclamación o petición sea por más de una factura cada uno deberá tener un registro independiente con el mismo número de radicación. Cuando la reclamación o petición no está relacionada con la factura, en este campo se debe colocar N.

TIPO DE RESPUESTA: Corresponde al código asignado al resultado final que ha tenido la reclamación o petición efectuada por el suscriptor o usuario, conforme a la siguiente tabla:

| Código | Descripción |
|--------|--|
| | Accede: Cuando el prestador accede a todas las pretensiones del suscriptor o usuario |
| | Accede parcialmente: Cuando el prestador accede parcialmente a las pretensiones del suscriptor o usuario. |
| | No accede: Cuando el prestador no accede a ninguna de las pretensiones del suscriptor o usuario. |
| | Traslada: por competencia: cuando la reclamación no es de competencia de la E.S.P |
| | Pendiente de respuesta: cuando el prestador aún se encuentra dentro de los términos legales para dar respuesta o se encuentra dentro de los términos de suspensión por práctica de prueba. |
| | Sin respuesta: Cuando para la fecha de reporte se han vencido los términos de ley sin que haya emitido respuesta. |
| | Archiva: Cuando el trámite termina por acuerdo de pago, transacción, conciliación o desistimiento presentado por el suscriptor o usuario |

FECHA RESPUESTA: Fecha en la cual se le dio respuesta a la reclamación del suscriptor o usuario. Debe corresponder al formato dd-mm-aaaa.

RADICADO RESPUESTA: Corresponde al número de radicado asignado por la Empresa a la respuesta en forma escrita (Ejemplo GE-106 AN-40); en el caso de emitir respuesta en el formato PQR, el radicado corresponde al consecutivo asignado. Solamente en el caso en que el tipo de respuesta corresponda a los códigos 9 (pendiente de respuesta) o 10 (sin respuesta) en este campo se debe colocar N.

FECHA NOTIFICACIÓN: Fecha en la cual se notificó la respuesta. Debe corresponder al formato dd-mm-aaaa. Solamente en el caso en que el tipo de respuesta corresponda al código 9 (pendiente de respuesta) en este campo debe dejarse vacío. Si en el periodo de reporte se dio respuesta a la reclamación y esta requiere notificación y aún no ha sido notificada, deberá volverse a reportar toda la información de la reclamación en el siguiente periodo.

TIPO DE NOTIFICACIÓN: Corresponde al tipo de notificación de acuerdo con la siguiente tabla:

FECHA TRASLADO A SSPD: Corresponde a la fecha en que el prestador envía por correo o radica en la Superintendencia de Servicios Públicos, según el caso, el expediente para el trámite del Recurso de Apelación.

2. GENERACION DE RESPUESTA

2.1. TERMINO DE RESPUESTA. La respuesta deberá ser proferida dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación, manifestando los fundamentos de hecho y derecho, mediante el uso de un lenguaje sencillo y comprensivo para el peticionario evitando la transcripción de normas cuando no fuere estrictamente necesario.

El plazo para generar la respuesta se cuenta desde el día en que se presenta la solicitud y puede ampliarse, hasta por el término legal, si se requiere la práctica de pruebas, caso en el cual la Empresa debe emitir un Auto de Pruebas (o de apertura a pruebas) en donde se justifique la ampliación del plazo y se informe al interesado la fecha en que se proferirá la respuesta a efecto de que a partir de ese momento se produzca el Silencio Administrativo Positivo, en el evento de no producirse la respuesta. Esta circunstancia se comunicará al usuario antes del vencimiento de los términos, indicando el motivo de la demora y señalando el plazo en el que se dará respuesta de conformidad con el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011 y 158 de la Ley 142 de 1994.

2.2. TRASLADO ENTRE DEPENDENCIAS. En caso de ser necesario un traslado por competencia entre dependencias, este se deberá realizar al día hábil siguiente a la fecha de radicación en la dependencia, caso en el cual se entenderá que el término es común a las dependencias y por lo tanto la nueva dependencia contará con el término restante para dar respuesta oportuna y de fondo al usuario.

2.3. ANALISIS PREVIO POR PARTE DEL EMPLEADO COMPETENTE. Al conocer por reparto o por competencia una petición el empleado deberá:

2.3.1. Verificar que el oficio y/o P.Q.R. se encuentre debidamente radicado a través del sistema de Gestión Documental de la Empresa, lo cual permite controlar el término de respuesta, el cual empieza desde el día de la radicación, así sea radicado de otra dependencia.

2.3.2. Cuando se requiera visita a campo, el servidor público que la realice debe presentar, en los plazos establecidos en la comunicación, un informe completo, utilizando el formato F-AC-28-INFORME DE VISITA TÉCNICA, que contemple posibles soluciones, conclusiones sobre las alternativas y el presupuesto requerido. El informe sirve de soporte a la respuesta emitida

2.3.3. Verificar:

- a. Histórico de reclamos
- b. La pertinencia de practicar pruebas adicionales.
- c. Estado de movimiento de pagos.
- d. Histórico de consumos.
- e. Reporte de corte y suspensión y crítica de sus notificaciones.
- f. La totalidad de la información que se encuentra en el Sistema de Información Empresarial.
- g. Solicitar la información pertinente de otras dependencias.
- h. Consultar los diferentes canales dispuestos por la empresa para el manejo y custodia de la información.
- i. Cuando se requiera información o recolección de pruebas de otras dependencias, el empleado responsable debe solicitarlas por escrito especificando la clase de prueba o información requerida e informar el término para aportar lo solicitado el cual es de dos (2) días, de no ser así, la responsabilidad para la respuesta al usuario del PQR se trasladará a la dependencia que omite dar la respuesta oportuna y el aporte de pruebas.

- c. Suscribirse por el Empleado responsable de acuerdo con el reparto realizado. Si se trata de recursos deberá firmarse por el Jefe de La Oficina PQR y el Secretario Jurídico, según la competencia.
- d. Las actuaciones adelantadas ante la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, deberán ser rubricadas también por el Jefe de Atención al Cliente y PQR, EL Secretario Jurídico o el Gerente.
- e. Las respuestas a los derechos de petición que guarden relación con inversión en obras o donde se comprometan recursos económicos y las respuestas a los recursos de reposición serán firmados por el Gerente y en ausencia de éste, por el Gerente Suplente; las demás respuestas a los derechos de petición serán firmados por el Jefe de la Oficina PQR y por el Secretario Jurídico o por el Administrador de la seccional correspondiente.
- f. Los actos eminentemente de trámites como: citación para notificación, notificación personal, notificación por aviso, solicitud de prueba a las diferentes dependencias de la empresa y solicitud de copias serán firmados por el Servidor Público o contratista a quien se haya trasladado.

2.5. CONTENIDO DE LA RESPUESTA. Una vez realizado el análisis de la petición, las pruebas, los documentos y de realizada la verificación del sistema de información, así como los antecedentes del expediente, se proferirá la respuesta de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- 2.5.1. La respuesta debe ser de fondo y completa. Se deben atender todas las pretensiones, planteamientos y/o cuestionamientos elevados por el peticionario a la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
- 2.5.2. La respuesta debe ser motivada. Se deben motivar todas y cada una de las decisiones que se adoptan frente a las pretensiones, planteamientos y/o cuestionamientos del peticionario a la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P con fundamento en los medios de prueba que se encuentren a su alcance.
- 2.5.3. Cuando se requiera o lo solicite el usuario, se deben adjuntar los documentos que sirvieron de fundamento para tomar la decisión (resultados de revisiones internas, resultados de chequeo del medidor, resultado de ajustes a la factura, etc.). Siempre hay que entregar copia al usuario de las revisiones, calibración del medidor, crítica, suspensión, reconexión, etc.
- 2.5.4. Cuando se trate de un acto de los enunciados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Se debe informar al peticionario que contra la decisión de la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P procede el recurso de reposición y en subsidio el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, y que deben interponerse de manera conjunta dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la misma.
- 2.5.5. En caso de respuesta negativa o parcialmente desfavorable, se deberá advertir al peticionario que la cancelación de la factura reemplazo es requisito para la presentación del recurso de reposición y en subsidio apelación, al cual tiene derecho. En caso de no pago de la factura provisional, se debe rechazar el recurso presentado por el usuario, de conformidad con lo establecido por el artículo 78 de la Ley 1437 de 2011:

"Artículo 78. Rechazo del recurso. Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

- 2.5.6. Si la decisión accede total o parcialmente a lo solicitado por el usuario, se deberá acompañar de la factura reemplazo que refleje el ajuste correspondiente, cuando a ello haya lugar.

3. NOTIFICACIÓN

Se debe tener en cuenta que la decisión de la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P sólo le es oponible al usuario cuando éste conoce jurídicamente la respuesta dada a su petición, reclamación, queja o recurso; es decir la misma debe ser notificada.

3.1. TRÁMITE PARA LA NOTIFICACION

Cuando se carezca de la autorización del peticionario para ser notificado por medio electrónico, se procederá de la siguiente manera:

3.1.1. Una vez emitido el acto administrativo y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, se debe citar al peticionario, mediante formato escrito enviado por correo certificado a la última dirección suministrada en la radicación de la petición o al fax o correo electrónico registrado, o datos que registre el sistema de facturación, con el fin de que se acerque a la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P o a la oficina respectiva para surtir la notificación.

Para las respuestas a los derechos de petición verbales, las cuales son registradas en el formato de PQR F-CS-38, se fija la fecha posible de notificación de la respuesta (sin que exceda los términos establecidos en la ley); siempre que sea posible, la notificación de la respuesta se debe hacer con personal de la Empresa, en la dirección citada en la solicitud, dejando registrada la fecha y hora de ésta. Para los casos que no se encuentre el peticionario o no se presente, se debe enviar la citación a notificación utilizando el formato F-GJ-02_CITACION A NOTIFICACIÓN PERSONAL por correo certificado a la dirección citada.

3.1.2. El servidor público responsable debe proyectar y firmar el formato de notificación, el cual se debe enviar por correo certificado, vencido el termino para la notificación, el jefe de la Oficina de PQR's, procederá a ordenar el aviso, el cual debe ser publicado en la página web de la empresa www.empocaldas.com.co y fijado en un lugar visible por el término de cinco (5) hábiles.

De no presentarse el peticionario a firmar la notificación personal, se debe proceder de acuerdo con la Ley 1437 de 2011 Artículo 69. "Notificación por Aviso: Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo". Para este efecto se utiliza el formato F-GJ-08_NOTIFICACION_AVISO y en caso de requerirse se utiliza la información del suscriptor que reposa en la base de datos de facturación.

3.1.3. Los avisos de notificación cuando se desconozca la información sobre el destinatario o peticionario, o cuando no haya sido posible la entrega de la comunicación por correo certificado, se publicarán en la página electrónica con copia íntegra del acto administrativo. Para esto se debe enviar copia del aviso y la respuesta a la Sección de Sistemas en Manizales (con un día hábil de anticipación del vencimiento de la notificación), por correo electrónico para que se publique en la página web y también se debe publicar en la cartelera de la Empresa (Formato F-GJ-18_NOTIFICACION_CARTELERA) por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso de la fecha de publicación y de retiro de esta.

3.1.4. En la comunicación debe expresársele exactamente el lugar al cual debe acudir, informando dirección completa, horario de atención y plazo para que comparezca a la diligencia de notificación personal.

3.1.5. En la diligencia de notificación personal se entregará al peticionario copia íntegra y gratuita de la respuesta, con fecha y hora e información sobre los recursos que proceden, los plazos y ante quien debe interponerlos.

3.1.6. TRAMITE PARA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

El envío de la Citación para Notificación personal, basta con dirigirla a la dirección que se encuentra dentro del expediente que se lleva de la actuación administrativa, para efectos de enviar la citación informando al administrado para que comparezca a notificarse personalmente y esta deberá remitirse dentro de los 5 días siguientes a la expedición del acto administrativo y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Y la Notificación Electrónica hace referencia a la notificación personal a través de medios electrónicos, la cual debe cumplir unos requisitos formales y de no cumplirse los mismos la consecuencia necesaria sería la indebida notificación.

Requisitos:

1. Que el Usuario y/o Suscriptor haya aceptado en forma expresa este medio de notificación, de forma tal que no exista duda de su aquiescencia.
2. Que durante el desarrollo de la actuación administrativa no haya solicitado otra forma de notificación.

En ese sentido, el hecho de que una persona actúe usando los medios electrónicos no supone que la notificación del acto que le pone fin a su actuación le deba ser notificado por dicho medio, ya que el artículo 67 restringe la procedencia de la notificación a la aceptación de ser informado por ese medio; de manera que si no existe la aceptación no es posible la notificación electrónica y deberá acudir entonces a las formas tradicionales de notificación.

(Anexo 1)

51. INFORME SOBRE NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS A SEPTIEMBRE 30, CLASIFICADO POR EL MOTIVO DE LOS MISMOS.

Se anexan indicadores consolidados para PQR al mes de octubre de 2020.

(Anexo 2)

52. CUADRO QUE CONTenga RECLAMOS POR CAUSAS ATRIBUIBLES A MOTIVOS DE FACTURACIÓN A SEPTIEMBRE 2020 Y 2019.

La causa de los reclamos se tiene con el número adjudicado a cada causal de acuerdo a la Resolución del SUI, por tal razón debe dirigirse a cada una de ellas en los anexos. Así, se tendrán los números de la siguiente manera:

53. CUADRO QUE CONTenga DETALLE SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS A SEPTIEMBRE 2020, INDICANDO LAS SUMAS SANCIONADAS.

Teniendo en cuenta que no se especifican los años a relacionar, informamos que para los años 2019 y 2020 no se ha cobrado multas por Silencios Administrativos Positivos, en el caso de EMPOCALDAS S.A E.S.P solamente han sido amonestaciones.

(Anexo 3)

54. INFORMAR CUALES SON LOS CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS CON LOS USUARIOS.

Dentro de los canales de comunicación utilizados para la recepción de peticiones contamos con los siguientes:

Correos electrónicos: pqr@empocaldas.com.co y reportepqr@empocaldas.com.co
A través del Contact Center 8867080
Online a través de la página web de EMPOCALDAS S.A E.S.P. www.empocaldas.com.co
Módulo SIA 3 – a través de la página web de la Empresa.
Líneas fijas en cada una de las seccionales

bien, se encuentra en trámite el cargue de los meses mayo, junio y julio de 2019.

(Anexos 4 y 5)

56. ANÁLISIS DEL INDICADOR DEL TIEMPO DE ATENCIÓN EN OFICINAS Y EL CUMPLIMIENTO RESPECTO A LAS METAS ESTABLECIDAS.

No se cuenta con este indicador.

57. INDICADOR DE TIEMPO DE ATENCIÓN POR OTROS MEDIOS Y EL CUMPLIMIENTO RESPECTO A LAS METAS ESTABLECIDAS.

No se cuenta con este indicador.

58. INDICADOR DE TIEMPOS DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

No se cuenta con este indicador.

59. INDICADOR DE QUEJAS MES A MES A CORTE DE SEPTIEMBRE DE 2020 Y EXPLICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS.

La Oficina de PQR de EMPOCALDAS S.A E.S.P cuenta con la información mes a mes de los indicadores de las quejas, pero no cuenta con metas que cumplir al respecto.

60. INDICADOR DE RECLAMOS MES A MES A CORTE DE SEPTIEMBRE DE 2020 Y EXPLICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS.

La Oficina de PQR de EMPOCALDAS S.A E.S.P cuenta con la información mes a mes de los indicadores de las quejas, pero no cuenta con metas que cumplir al respecto.

61. NÚMERO DE PUNTOS DE ATENCIÓN POR MUNICIPIOS O ZONAS.

EMPOCALDAS S.A E.S.P. cuenta con 24 puntos de atención, en particular cada una de las seccionales y la Oficina Principal del PQR que se encuentra en la Sede Central ubicada en Manizales, Caldas.

62. ÁREA DE PROCESOS ATENDIDOS.

63. HORARIOS DE ATENCIÓN POR OFICINA.

En tiempos ordinarios: 8:00 a.m. a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm de lunes a jueves y el viernes de 8:00 a.m a 3:00 p.m

En tiempos de COVID19: 8:00 a.m a 4:00 p.m

64. OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR MUNICIPIOS O ZONAS.

Cada una de las 24 seccionales de EMPOCALDAS S.A E.S.P.

65. NÚMERO DE FUNCIONARIOS POR PUNTO DE ATENCIÓN.

Sólo hay dos seccionales donde hay Auxiliar de PQR, que es Chinchiná y La Dorada, en las demás seccionales atiende el Administrador o el Auxiliar Administrativo donde existe este cargo.

66. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN UTILIZADO.

Módulo de PQR SIA\$3. Admiarchi para emitir los oficios. Para enviar las respuestas se utiliza el correo electrónico, correo certificado y presencial.

67. RELACIÓN DE ACTIVIDADES CONTRATADAS EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE.

Información referente a CONTRATACION

(Anexo 6)

69.RELACIÓN ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA PROPIA EMPRESA EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE.

Se modernizó el software de PQR y se viene realizando de manera semanal reuniones con los empleados y contratistas que tienen a su cargo alguna parte del proceso PQR para que las respuestas a las inquietudes o peticiones de los usuarios sea muy ágil y oportuna.

70.INFORME SOBRE CAPACITACIONES IMPARTIDAS AL PERSONAL DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020.

Se presenta copia de las grabaciones de capacitaciones realizadas

71.INFORME SOBRE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020, SUS RESULTADOS.

Esta evaluación la realizó el Jefe Comercial para la fecha, por lo que debe reposar en la oficina de Gestión Humana.

72.PLAN DE ACCIÓN SOBRE LOS MISMOS Y SEGUIMIENTO DEL PLAN.

Esta evaluación la realizó el Jefe Comercial para la fecha, por lo que debe reposar en la oficina de Gestión Humana y el departamento de Planeación.

73.PERFIL DE CARGOS DE LOS FUNCIONARIOS QUE TENGAN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El perfil de los cargos de los funcionarios se encuentra reposando en la Oficina de Gestión Humana, puesto que es la competente para ello.

74.RELACIÓN QUE INCLUYA: NOMBRE, CARGO, FECHA DE INGRESO DE LOS FUNCIONARIOS QUE TENGAN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Revisar el anexo 6.

Atentamente,



FERNANDO HELY MEJÍA ÁLVAREZ
Secretario Jurídico
EMPOCALDAS S.A E.S.P.

Proyecto: Sebastián Díaz Valencia
Abogado Contratista

Revisó: Luz Ensueño Garzón Marín
Jefe Oficina PQR



Revisó: Jhon Jairo Márquez Castañeda
Abogado Contratista

c. Concepto Departamento Comercial y Secretaría General sobre Fugas Imperceptibles

Manizales, Noviembre 18 de 2020

Doctores

ANDRES FELIPE TABA ARROYAVE

Secretario General

JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS

Jefe Departamento Comercial

EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

Manizales.

**Ref. Concepto cobro factura inmueble desocupado
Fugas Imperceptibles**

Cordial saludo,

Me refiero a la solicitud de Concepto relacionado con el cobro que se está realizando a un suscriptor del Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado que presta EMPOCALDAS S.A. E.S.P., quien considera exagerado y desproporcionado el valor de la factura toda vez que, no obstante encontrarse desocupado el inmueble, se registran altos consumos.

DEL CASO CONCRETO

Se trata de un suscriptor de la Seccional Salamina, identificado con código Nro. 101-00290-360 a nombre de ALICIA GUTIERREZ Y OTRO, de uso Comercial, quien presenta petición a la Empresa a fin que sean revisadas las facturas de cobro correspondientes a los meses de Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre de 2020, las cuales presentan altos consumos a pesar que, en el inmueble funciona un billar el cual, por estar en época de cuarentena ocasionada por la Pandemia Covid-19, se encuentra cerrado desde el mes de marzo de 2020.

La Empresa, a través de su Seccional, realizó el día 29 de Octubre de 2020 revisión de carácter técnico con Geófono, la cual arrojó como resultado: "Fuga imperceptible interna no localizada ya que después de la revisión se constató que la presión es muy baja debido a que el agua es suministrada por canecas, y se debe hacer un by pass en la instalación de la red del acueducto para próxima revisión".

De acuerdo con el dictamen arrojado por la visita técnica, se pregunta: ¿Cuál debe ser el tratamiento que debe dar el Departamento Comercial a los cobros facturados por concepto de estos consumos que, corresponderían a "fugas imperceptibles"?

CONSIDERACIONES

Cuestión previa:

Antes de abordar el tema de fondo, es importante anotar como Consideración Previa que, frente al usuario y/o suscriptor objeto de la presente Consulta, ya se había iniciado proceso de cobro por jurisdicción coactiva desde el 9 de Julio de 2019, siendo el funcionario instructor el doctor Andrés Felipe Taba Arroyave, quien para esa época fungía como Secretaria General (e) de la Empresa, según el siguiente proceso:

| | | |
|---|-------|--|
|  10 Versión: 1 Noviembre 2016 | F-GJ- | EMPOCALDAS S.A. E.S.P. GESTIÓN JURÍDICA |
| AUTO DE INICIO PROCESO COACTIVO | | |

En uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por el estatuto Tributario Nacional, la Ley 6 de 1992 en su artículo 112, La ley 1066 en su artículo 5º, la Ley 1437 en sus artículos 98, 99 y 104, los decretos 4473 de 2006 y 2174 de 1992 que reglamenta el cobro coactivo y la resolución No. 302 del 20 de Octubre de 2016 y:

CONSIDERANDO:

Al Despacho se encuentra para decisión el memorando de Julio 3 de 2019 en el cual la Jefe de Cartera solicita se inicie cobro por jurisdicción coactiva en contra de **ALICIA GUTIERREZ Y OTRO**, para que cancele la obligación contenida en la factura No. **00880471** del día 31 de Mayo del año 2019, correspondientes al Código **101-00290-**, por valor de **DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL OCHOCIENTOS PESOS MCTE. (\$2.250.800,00)**.

En consecuencia se hace necesario iniciar el proceso ejecutivo por Jurisdicción Coactiva requiriendo a **ALICIA GUTIERREZ Y OTRO**, para que cancele la suma de **DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL OCHOCIENTOS PESOS MCTE. (\$2.250.800,00)**, causados desde el momento que se hizo exigible la obligación hasta cuando se verifique efectivamente el pago.

Según lo expuesto, este Despacho

DISPONE

PRIMERO: Iniciar el proceso de Cobro por Jurisdicción Coactiva en contra de **ALICIA GUTIERREZ Y OTRO** por concepto de la obligación contenida en la factura No. **00880471** del día 4 de Marzo del año 2019, correspondientes al Código **101-00290-**, por valor de **DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL OCHOCIENTOS PESOS MCTE. (\$2.250.800,00)**.

SEGUNDO: Librar mandamiento de Pago por la Vía Administrativa coactiva.

TERCERO: Iniciar investigación de bienes y/o Cuentas bancarias del (los) obligado(s).
COMUNIQUESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

ANDRES FELIPE TABA ARROYAVE
Secretario General (E)
EMPOCALDAS S.A. ES.P.

Expediente No. **2019-108-00**

Proyecto: John Jairo Márquez Castañeda
Revisó: Sebastián Díaz Valencia

| | | |
|---|----|---|
|  | F- | EMPOCALDAS S.A. E.S.P. GESTIÓN JURÍDICA |
| GJ-11 | | |
| Versión: 1 | | COBRO COACTIVO- AUTO DE MANDAMIENTO DE PAGO |
| Noviembre 2016 | | |

AUTO DE MANDAMIENTO DE PAGO No 2019-108
SECRETARIA GENERAL
EMPOCALDAS S.A. ES.P.

Ciudad y fecha: Manizales, Julio 9 de 2019

EL SECRETARIO GENERAL DE EMPOCALDAS

En uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por el estatuto Tributario Nacional, la Ley 6 de 1992 en su artículo 112, La ley 1066 en su artículo 5º, la Ley 1437 en sus artículos 98, 99 y 104, los decretos 4473 de 2006 y 2174 de 1992 que reglamenta el cobro coactivo y la resolución No. 302 del 20 de Octubre de 2016:

CONSIDERANDO:

Obra al despacho para su cobro por jurisdicción coactiva la factura No. **00880471** del día 31 de Mayo del año 2019, correspondiente al Código **101-00290-**, en la cual consta una obligación clara, expresa y actualmente exigible, a favor de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. y en contra de **ALICIA GUTIERREZ Y OTRO**, por concepto del no pago de las facturas de servicios públicos domiciliarios por valor de **DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL OCHOCIENTOS PESOS MCTE. (\$2.250.800,00)**, los cuales se discriminan de la siguiente manera:

ACUFIENDI TO ALCANTARILLADO Y OTROS: \$ 1.965.200,00

El suscrito Secretario General de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. es competente para conocer el proceso según lo dispuesto en el estatuto Tributario Nacional, la Ley 6 de 1992 en su artículo 112, el artículo 130 de la Ley 142, La ley 1066 en su artículo 5º, los decretos 4473 de 2006 y 2174 de 1992 que reglamenta el cobro coactivo y resolución No.302 del 20 de Octubre de 2016.

Por lo anterior expuesto este despacho

RESUELVE:

PRIMERO: Librar orden de pago por la vía administrativa coactiva a favor de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. y a cargo de **ALICIA GUTIERREZ Y OTRO**, por la suma de **DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL OCHOCIENTOS PESOS MCTE. (\$2.250.800,00)**, por los conceptos y periodos señalados en la parte motiva, más los intereses que se causen desde cuando se hizo exigible cada obligación y hasta cuando se cancelen conforme lo disponen los artículos pertinentes al estatuto tributario más las costas del presente proceso.

SEGUNDO: Notificar este mandamiento de pago personalmente al ejecutado previa citación por correo certificado dirigida a (dirección del ejecutado) para que comparezca dentro de los diez (10) días siguientes a la misma, de no comparecer en los términos fijados notificar por correo conforme a lo dispuesto en el artículo 826, concordante con el artículo 566 del Estatuto Tributario

TERCERO: Advertir al deudor que dispone de quince (15) días después de notificada esta providencia para cancelar o proponer las excepciones legales que estime pertinentes conforme al artículo 831 del estatuto tributario.

CUARTO: Ordenar el embargo de los depósitos en cuentas de ahorro y/o corrientes, que se encuentren a nombre del Usuario que se relaciona a continuación, hasta por las sumas aquí establecidas.

PARAGRAFO: El embargo se extenderá solamente a las cuentas de ahorro y/o corrientes con las cuales se cubra el monto de **TRES MILLONES DE PESOS MCTE. (\$3.000.000,00).**

CUARTO: Líbrense los oficios correspondientes.

COMUNIQUESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE
Dada a los 9 días del mes de Julio del año 2019

ANDRES FELIPE TABA ARROYAVE
Secretario General (E)
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

Expediente No. 2019-108-00

Proyecto: John Jairo Márquez Castañeda
Revisó: Sebastián Díaz Valencia

| | | |
|---|------------------------|---|
|  12 Versión: 1 2016 | F-GJ- Noviembre | EMPOCALDAS S.A. E.S.P. GESTIÓN JURÍDICA CITACION NOTIFICACION AUTO DE MANDAMIENTO DE PAGO |
|---|------------------------|---|

Ciudad y fecha: Manizales, Julio 9 de 2019

Señores
ALICIA GUTIERREZ Y OTRO
CARRERA 6 NRO. 7-46
SALAMINA-CALDAS

REF: Proceso Administrativo coactivo de **EMPOCALDAS S.A. E.S.P.**

CONTRA: **ALICIA GUTIERREZ Y OTRO.**
EXPEDIENTE No. **2019-108**

Sírvase comparecer ante este Despacho o en las dependencias de la entidad en su municipio en

Estatuto Tributario.

Nota: Para efectos de la notificación personal deberá acreditar la calidad que actúa (represente legal apoderado)

Cordialmente,

ANDRES FELIPE TABA ARROYAVE
Secretario General (E)
EMPOCALDAS S.A. ES.P.

Expediente No. 2019-108-00

Proyecto: John Jairo Márquez Castañeda

Revisó: Sebastián Díaz Valencia

CUESTIÓN DE FONDO

De las desviaciones significativas:

Con el fin de dar respuesta de fondo al interrogante planteado es necesario, en primer lugar, tener en cuenta que el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dispone que: "Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y que mientras se establece la causa, la factura se haga con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y una vez se aclarare la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso".

En segundo lugar, el inciso 3 del artículo 146 ibidem, al señalar que el consumo es el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario, señala que "Habrà también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección, el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido".

De las normas antes transcritas se evidencia con claridad que es obligatorio para las Empresas prestadoras de los Servicios Públicos, determinar la causa de la desviación; circunstancia que puede obedecer, como lo indica el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, a una fuga y mientras se investiga la causa, la Empresa podrá cobrar el servicio a través del consumo: i) con base en promedios anteriores, ii) de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o, iii) mediante aforo individual.

Sobre el particular y., en tratándose desviaciones significativas y los porcentajes que deben tenerse en cuenta para identificarla, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, a través del artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 de 2001, definió los siguientes términos:

"Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a

encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

(...)"

Cll. 54 Nro. 49-120 Centro Comercial El Cid, Medellín-Antioquia
email: johnmarquez_abogados@hotmail.com , johnjairomarquez@hotmail.com

Así las cosas y, a efectos de resolver el tema planteado, frente al usuario y/o suscriptor ALICIA GUTIERREZ Y OTRO, con Código Nro. 101-00290-360 de la seccional Salamina, se considera importante ahondar en la "fuga" como posible causa de las desviaciones significativas a la luz de la regulación.

Se tiene que el artículo 1 de la Resolución CRA 162 de 2001, define con claridad las clases de fuga, de la siguiente manera:

"Artículo 1°. El artículo 1.2.1.1 quedará así:

Artículo 1.2.1.1 Definiciones. Para los efectos de contribuir a la interpretación de la presente resolución, se adoptan las siguientes definiciones provenientes, entre otros de los decretos y leyes vigentes sobre la materia:

(...)

Fuga imperceptible. De acuerdo con el Decreto 302 de 2000, es el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

Fuga perceptible. De acuerdo con el Decreto 302 de 2000, es el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

(...)"

Como se ve, la diferencia entre una u otra fuga reside en el medio a través del cual puede detectarse. En efecto, si bien ambas son escapes de volúmenes de agua a través de las redes internas; la fuga imperceptible sólo puede ser detectada a través de instrumentos apropiados, pues las perceptibles son fácilmente identificadas a través de los sentidos".

En el presente caso, esta técnicamente probado que el consumo durante los meses de Marzo-Octubre a los que hace referencia el suscriptor y/o usuario, lapso durante el cual se encontraba desocupado el inmueble, se generó por razones atribuibles a una fuga imperceptible, según se aprecia del informe técnico:

| | | | | |
|--|--|---|--|-----|
| DAÑO PERCEPTIBLE: EN SANITARIOS <input type="checkbox"/> TUBO ROTO <input type="checkbox"/> EMPAQUES DANADOS <input type="checkbox"/> FLOTADORES DANADOS <input type="checkbox"/> | | | | |
| NUMERO DE DIVISIONES SIN ACOMETIDA <input type="checkbox"/> | | USO DIFERENTE AL CONVENIDO <input type="checkbox"/> | | |
| OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES | | | | |
| FIRMA DEL USUARIO <i>Albaito Loaiza Henao</i> <small>(No se requiere para daño interno imperceptible)</small> | | FUNCIONARIO QUE REALIZÓ LA VISITA <i>Leonardo Valencia B.</i> | FIRMA DEL ADMINISTRADOR <i>Clara Patricia Obata</i> | |
| DAÑO INTERNO IMPERCEPTIBLE | | | | |
| SE INFORMA AL USUARIO Cuando el prestador detecte fugas imperceptibles, debe otorgarle al usuario dos (2) meses de plazo para que este solucione la situación. Durante este periodo, la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido dicho plazo, si el usuario no ha solventado esta situación, el prestador cobrará el consumo medido a partir de ese momento. Ley 142 de 1994 | | | | |
| FIRMA DEL USUARIO | | | | |
| FECHA DE VISITA CON EL GEOFONO | | AÑO | MES | DIA |
| | | 2020 | 10 | 29 |
| DESCRIPCION DEL DAÑO <i>Fuga imperceptible interna no localizada ya que después de la revisión se constató que la presión es muy baja debido a que el agua es suministrada por cisternas; y se debe hacer un by pass en la instalación de la red del acueducto para próxima revisión</i> | | | | |
| FIRMA DEL USUARIO <i>Albaito Loaiza Henao</i> | | FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE REALIZÓ LA VISITA <i>LEONARDO VALENCIA B.</i> INSPECTOR FANC. | | |

De los inmuebles desocupados:

La Resolución CRA 151 de 2001, en su artículo 1.2.1.1, modificado por el artículo 1º de la Resolución 162 de 2001, define local desocupado como "(...) un inmueble destinado al desarrollo de un negocio comercial, industrial o de servicios, en el cual no se está realizando ninguna de estas actividades". Igualmente, define vivienda deshabitada como "(...) un inmueble destinado al uso residencial donde nadie habita o cuyos residentes se han ausentado por un determinado tiempo".

Corolario de lo anterior se tiene que, si bien es cierto en lo referente a los cobros de servicios públicos a inmuebles desocupados, para los servicios de Acueducto y Alcantarillado, no existe disposición legal alguna que regule lo relativo al cobro de servicios para dichos inmuebles, es necesario tener en cuenta el aspecto fáctico y probatorio del caso concreto. En efecto, está plenamente probado que en el inmueble con código de Suscriptor Nro. **101-00290-360**, de Uso Comercial, funciona únicamente un Billar-Bar, el cual, por causas de la cuarentena obligatoria causada por la Pandemia Covid-19, debió permanecer cerrado y sin apertura al público durante los meses de Marzo a Octubre de 2020, entendiéndose como consecuencia, que se trata de un Inmueble Desocupado.

Si el inmueble está desocupado, la Empresa puede facturar lo correspondiente al cargo fijo, componente de la fórmula tarifaria que se cobra por la disponibilidad permanente del servicio; o el usuario puede solicitar a la empresa que se suspenda la prestación del servicio de común acuerdo, caso en el cual no procede el cobro del cargo fijo ni del consumo. Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario señalar que en el presente caso, al no haber suspensión de mutuo acuerdo, la empresa deberá cobrar únicamente el cargo fijo.

SOLUCION JURIDICA AL CASO CONCRETO:

De acuerdo con lo antes expuesto, presento a ustedes la siguiente solución para el caso concreto, con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:

1. Frente a la deuda que se encontraba vigente al mes de febrero de 2020 y de la cual, existe proceso de cobro por jurisdicción coactiva.
2. Frente a los cobros que se generaron durante el lapso comprendido entre los meses de Abril a septiembre de 2020, en los cuales se comprobó que el inmueble se encontraba desocupado y existe Fuga Imperceptible, solamente se facturarían los valores correspondientes a cargo fijo.

Atentamente,



JOHN JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA

Abogado

d. Revisión acta de Junta directiva

OBSERVACIONES ACTAS JUNTA DIRECTIVA

Una vez estudiadas la totalidad de las actas puestas a consideración, además de algunos pocos aspectos de ortografía, considero importante tener claro los siguientes aspectos, que pueden ser objeto de consulta por parte del señor diputado Camilo Gaviria Gutiérrez, así:

1. ACTA 367 del 16 de marzo de 2020

- En esta acta El señor Gerente hace la siguiente observación:

"El Presidente de la junta directiva, pregunta al señor Gerente si tiene algo más para agregar, ante lo cual expone el gerente, que estos recursos son muy importantes para fortalecer la inversión de la empresa, toda vez que la empresa en años anteriores y en asamblea general de Accionistas no debió haber distribuido lo que se llamó en el momento utilidades por resultados del ejercicio, los recursos que se han generado por inversión anticipado a los usuarios, y los cuales fueron comprometidos en el plan de inversión por un valor de \$78.200 millones. Esto genera un riesgo alto para la empresa pues al haberse comprometido en el Plan de Obras e Inversiones Reguladas (POIR) las inversiones con los recursos generados de los resultados del ejercicio, conllevaría a el incumplimiento antes normas establecidas mediante las Resoluciones de la CRA e investigaciones de la Superintendencia de Servicios Públicos. Es por ello que se hace necesario y se debe tomar la decisión, que los recursos de los resultados del ejercicio vayan a inversión de los usuarios los cuales fueron comprometidos en el plan de inversión por el termino de por 10 años..."

Considero que es importante tener claramente establecidas, las acciones que adelantó la Empresa para hacer frente al error cometido.

- De igual manera, en dicha Acta se solicita autorización para crear el cargo de Secretario Jurídico amparado en estudio técnico y Manual de Funciones.

Se debe verificar que estos documentos se encuentren debidamente incluidos en el Manual Especifico de Funciones de la Empresa, adoptados en Calidad y debidamente publicados.

2. ACTA 368 20 DE ABRIL DE 2020

Verificar cuales acciones realizó la Empresa frente a la solicitud efectuada por el secretario General de la Gobernación de tomar decisiones respecto del Convenio firmado con el municipio de Marmato:

El secretario General de la Gobernación solicita al Presidente de la Junta Directiva palabra, el cual manifiesta su preocupación con el convenio de operación y mantenimiento que se presenta con el municipio de Marmato. Argumenta que EMPOCALDAS por prestadora de servicio públicos y según su naturaleza, debe avanzar en su propuesta económica y no debe tener pérdidas en su operación por la falta del cumplimiento de obligaciones del Municipio. Es necesario tomar decisiones con respecto al convenio, sea su terminación o que el municipio cumpla con las obligaciones dejadas de cumplir durante tanto tiempo.

3. ACTA 371 DE JUNIO 26 DE 2020

Se solicita autorización para participar como accionista en la Empresa PROMUEVE +

AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR COMO ACCIONISTA DE LA EMPRESA PROMUEVE +

El doctor Wilder Escobar solicita al Presidente de la Junta Directiva conceder la palabra

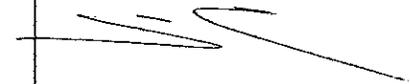
Tener en cuenta las posiciones que sobre el particular tienen tanto el Consejo de Estado, como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ya que el primer inciso del artículo 18 de la Ley 142 de 1994, establece que *"la empresa de servicios públicos tiene como objeto la prestación de uno o más de los servicios públicos a los que se aplica esta Ley, o realizar una o varias de las actividades complementarias, o una y otra cosa"*.

Alrededor de dicha disposición existe un debate jurídico entre quienes consideran que el objeto social de las empresas de servicios públicos domiciliarios se restringe de manera exclusiva a la prestación de uno o varios de los servicios y actividades complementarias de que trata la Ley 142 de 1994, y entre quienes consideran que además de dichos servicios, también pueden desarrollar otro tipo de actividades comerciales.

La primera de dichas posiciones es defendida por el Consejo de Estado, que en Concepto del 4 de junio de 2012 [Sala de Consulta y Servicio Civil. CP. William Zambrano Cetina. Radicado No. 11001-03-06-000-2012-00032-00(2101)] afirma que de acuerdo a la Ley 142 de 1994, la autonomía de la voluntad y a la libertad de empresa en relación con el objeto social de las ESP, se circunscribe a (i) crear y operar libremente empresas que tengan ese fin particular; (ii) escoger para tales empresas uno o varios servicios públicos y/o actividades complementarias, bien sea en el acto inicial de creación o en reformas estatutarias posteriores; (iii) asociarse o hacer inversiones en otras empresas de servicios públicos o que produzcan bienes o servicios necesarios para el cumplimiento de su objeto; y, (iv) desarrollar su objeto en cualquier lugar del país o en el exterior.

La segunda posición ha sido defendida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Concepto 574 de 2009 y Conceptos 330 y 577 de 2016), que básicamente se sustenta en tres argumentos: i) los principios de libre iniciativa y libre competencia que rigen los servicios públicos domiciliarios no están limitados en la Ley 142 de 1994; ii) las comisiones de regulación en todo caso pueden exigir a las empresas de servicios públicos que tengan objeto exclusivo cuando la duplicidad del objeto limite la competencia (inciso 2 del art. 18 de la Ley 142 de 1994) y, iii) en todo caso, la Ley exige llevar contabilidad separada para cada una de las actividades comerciales a ser desarrolladas lo que permite diferenciarlas (ídem y art. 6.4.)

Atentamente,



JOHN JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA

Abogado

ACUERDO No. XX DE JUNTA DIRECTIVA DEL XX DE NOVIEMBRE DE 2020

**Por el cual se aprueba el Manual de Contratación de la
Sociedad PROMOTORA ENERGETICA DEL CENTRO S.A.S
E.S.P.**

La Junta Directiva de **PROMOTORA ENERGETICA DEL CENTRO S.A.S E.S.P.**, en desarrollo de los estatutos de la Compañía y en especial por las funciones consagradas en el Artículo 39 y

CONSIDERANDO:

1. Que la **PROMOTORA MIEL II S.A.S E.S.P.**, en adelante **PROMOTORA**- es una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios sometida al régimen jurídico establecido en las Leyes 142 y 143 de 1994 y demás normas que la modifiquen, aclaren o complementen.
2. Que de acuerdo con los artículos 31 y 32 de la Ley 142 de 1994, el régimen de contratación de las empresas de servicios públicos es el derecho privado, sin perjuicio de las excepciones establecidas en esa misma ley o en normas posteriores.
3. Que el artículo 13 de la ley 1150 de 2007 prescribe que las Entidades que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración pública, deben aplicar en desarrollo de su actividad contractual, y acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, y están sometidas al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal
4. Que de conformidad con el Artículo 2.2.1.2.5.3 del Decreto 1082 de 2015 la **PROMOTORA**, se encuentra en el deber de contar con un manual de contratación.
5. Que La expedición y actualización del Manual de Contratación constituye una práctica de Buen Gobierno Corporativo que contribuye a la adecuada aplicación de los procesos y procedimientos para la adquisición de bienes y servicios que requiera la **PROMOTORA**.

En virtud de lo anterior,

ACUERDA:

CAPITULO I

**DISPOSICION
ESGENERALES**

ARTÍCULO 1º – OBJETO: El presente Manual tiene por objeto adoptar los principios, las normas generales y los lineamientos que regirán la contratación de **LA PROMOTORA ENERGETICA DEL CENTRO S.A.S E.S.P.**, en adelante **LA PROMOTORA**.

ARTÍCULO 2º - RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE: De conformidad con lo dispuesto en las Leyes 142 y 143 de 1994, y 689 de 2001, el régimen legal que se aplica a los contratos que celebre **LA PROMOTORA**, será el de derecho privado.

ARTÍCULO 3º- ÁMBITO DE APLICACIÓN: Las disposiciones de este Manual se aplicarán a todos los procesos de contratación que adelante **LA PROMOTORA**. No obstante, lo anterior, los contratos que se financien con fondos de los organismos multilaterales de crédito o celebrados con personas extranjeras de

PARÁGRAFO PRIMERO: El presente Manual de Contratación contiene las pautas generales con base en las cuales la PROMOTORA debe desarrollar sus procesos de contratación. La expedición de manuales, circulares, instructivos, o adopción de los formatos y formularios que sean necesarios para hacer concretas las regulaciones contenidas en el Manual se realizarán de acuerdo con las necesidades y competencias de cada proceso, los cuales estarán a cargo del Gerente de la PROMOTORA.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Este reglamento no se aplica a los contratos especiales de que trata el artículo 39 de la ley 142 de 1994 ni al contrato de servicios públicos regulado en el Título VIII, Capítulos I y II de la misma ley, ni a los contratos que deban someterse a disposiciones especiales o con regímenes especiales.

PARÁGRAFO TERCERO: Cuando LA PROMOTORA actúe en calidad de Contratista, se sujetará a las normas internas aplicables para quien actúe como Contratante, en caso de que le sea exigido, siempre y cuando estas no vayan en contra de disposiciones legales de carácter imperativo.

PARÁGRAFO CUARTO: Los contratos de compra de energía se someterán a las disposiciones del derecho privado y a las normas que sobre el particular expida la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.

ARTÍCULO 4º-- PRINCIPIOS RECTORES: La Contratación de LA PROMOTORA, está orientada por los siguientes principios que le imponen a los administradores la obligación de actuar en búsqueda del mejor desarrollo de su objeto social y de la optimización de los recursos.

1. BUENA FE: En desarrollo de este principio, en la celebración y ejecución de los contratos, las partes actuarán honestamente, bajo valores de confianza, seguridad y credibilidad que deberán gobernar las relaciones contractuales.

2. MORALIDAD: Los servidores de LA PROMOTORA ajustaran sus actuaciones a la Constitución Nacional y a la Ley, anteponiendo los intereses de la Nación, de LA PROMOTORA y de la comunidad, a los suyos propios.

3. IGUALDAD: Todos los oferentes en los procesos de contratación se someterán a los mismos criterios de selección que serán fijados a través de reglas previas, claras y objetivas. Durante el proceso de ejecución de los contratos, todos los contratistas serán evaluados bajo criterios uniformes.

4. EFICIENCIA: Se garantiza el logro de los objetivos a través de los mejores medios posibles, al igual que la correcta asignación y utilización de recursos.

5. PLANEACIÓN: Se realizará con criterio corporativo, y deberá ser el resultado del análisis de su necesidad y conveniencia.

6. ECONOMÍA: Se adelantará haciendo la mejor inversión en recursos técnicos, económicos y humanos.

7. EFICACIA: Los resultados de las actividades propias de la gestión contractual guardarán relación con los objetivos y metas propuestas. En consecuencia, en la ejecución de los contratos, se evaluará el resultado obtenido, en relación con los fines esperados.

8. SELECCIÓN OBJETIVA: Se hará sin consideración a factores de afecto o de interés y en general cualquier motivación subjetiva.

9. IMPARCIALIDAD: En desarrollo de este principio, en los procesos de contratación que impliquen la evaluación de varias ofertas, éstas se revisarán teniendo en cuenta únicamente las condiciones de estas, las características objetivas de los oferentes y los Términos de Referencia y documentos de condiciones básicas de la respectiva solicitud. Toda decisión que se adopte en desarrollo de las etapas propias de un proceso de contratación deberá ser proporcional a los fines que se persiguen.

10. CELERIDAD: Se surtirá con austeridad de tiempo, medios, gastos y sin dilaciones injustificadas.

11. PUBLICIDAD Y TRANSPARENCIA: En acatamiento al artículo 2.2.1.1.1.7.1

contratación pública -SECOP- en los términos establecidos en la Ley, sin perjuicio de su régimen especial de contratación.

De igual forma se procederá con la publicación en el portal de contratación visible o su equivalente, en cumplimiento de las obligaciones que tiene la sociedad en desarrollo de control que realice la Contraloría General de la República.

Las actuaciones y documentos propios de los diferentes procesos de contratación podrán ser conocidos por todos los proponentes participantes en el respectivo proceso. **LA PROMOTORA** suministrará información relacionada con los procesos contractuales a las autoridades y terceros que acrediten un interés legítimo, para los efectos y en los términos y condiciones que determine la Ley.

12. EQUIDAD: Las partes efectuarán una adecuada distribución de los costos y beneficios de las actividades contractuales; en consecuencia, en la determinación de los bienes o servicios que la empresa adquiere o suministra, prevalecerá el criterio material del precio del mercado, el beneficio obtenido y lo efectivamente recibido o entregado.

13. VALORACIÓN DE COSTOS AMBIENTALES: Se facilitará la cuantificación del impacto que causan las diferentes actividades desarrolladas por **LA PROMOTORA** en los recursos naturales y el medio ambiente.

14. AUTOCONTROL: Se realizará bajo un esquema de trabajo, mediante el cual cada persona ejerza por sí misma la evaluación de su propia gestión, asuma sus responsabilidades y compromisos y mantenga permanentemente una actitud de mejoramiento.

ARTÍCULO 5º- PLAN DE ACCIÓN: Todos los contratos, convenios y demás negocios jurídicos que celebre **LA PROMOTORA**, independientemente del procedimiento de selección y/o contratación, deberán contemplarse en el Plan de Acción Anual vigente para la fecha de su celebración que sea aprobado por la Junta Directiva. Esta relación deberá evidenciarse en los Estudios Previos y en la Justificación de la Contratación respectiva.

ARTÍCULO 6º- UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRONICOS Y DIGITALES: En aplicación de los principios de eficacia, eficiencia, economía y celeridad, la **PROMOTORA** podrá utilizar, durante el trámite de sus procesos de contratación, todos los medios electrónicos y digitales disponibles a su alcance y los documentos así originados tendrán el valor probatorio otorgado por la normatividad vigente.

ARTICULO 7º. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: La **PROMOTORA** aplicará en su contratación las inhabilidades e incompatibilidades previstas en la Constitución Política, el Estatuto General de la Contratación Pública, las Leyes 142 y 143 de 1994, la Ley 1474 de 2011, el Código Disciplinario Único y demás normas que resulten aplicables conforme a su naturaleza jurídica y al régimen de derecho privado aplicable a la misma.

ARTÍCULO 8º. -- DE LAS INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES SOBREVINIENTES: Si llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en el contratista, éste cederá el contrato previa autorización escrita de la entidad contratante o, si ello no fuere posible, renunciará a su ejecución. Cuando la inhabilidad o incompatibilidad sobrevenga en un proponente dentro de una invitación o concurso, se entenderá que renuncia a la participación en el proceso de selección y a los derechos surgidos del mismo.

a quienes expresamente se les haya delegado o autorizado para tal fin.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para la celebración de cualquier acto o contrato cuya cuantía exceda los CUATROCIENTOS (400) salarios mínimos mensuales legales, se requerirá autorización previa de la Junta Directiva.

PARAGRAFO SEGUNDO: De igual manera se requerirá de socialización previa a la Junta Directiva, cuando se trate de contratación relacionada con aquellos proyectos identificados como Estratégicos en el Plan de Acción de LA PROMOTORA. En ella, el gerente expondrá el alcance, valor, objetivo y demás información relevante del contrato que se pretende celebrar.

PARAGRAFO TERCERO: La Junta Directiva no es responsable del proceso de contratación, ni de las etapas precontractuales, contractuales y postcontractuales, , aunque podrá solicitar en cualquier momento a la Gerencia que se le informe sobre el trámite del respectivo proceso. La Gerencia, podrá presentar estos informes de manera oficiosa.

ARTÍCULO 10º. – PLANEACION: La contratación deberá obedecer a una adecuada planeación que considere la eficiente utilización de los recursos; ésta debe ser el resultado de un análisis que determine su necesidad, riesgos y conveniencia, tomando las medidas tendientes a su cabal ejecución, a evitar su paralización y a la obtención de los fines propuestos.

PARAGRAFO: La dependencia interesada en el inicio del proceso de selección, realizará el análisis de la necesidad de la contratación y será responsable del contenido, justificación técnica, económica y revisión del presupuesto.

ARTÍCULO 11º- SONDEO DE MERCADO: LA PROMOTORA antes de iniciar un proceso de selección y/o contratación, deberá por cualquier medio solicitar información que le permita sondear el mercado. Este sondeo deberá evidenciarse en los Estudios Previos y en la Justificación de la Contratación respectiva.

ARTÍCULO 12º- PRESUPUESTO Y APROPIACIONES: LA PROMOTORA independientemente de su objeto, cuantía o proceso de selección deberán enmarcarse en el Presupuesto Anual aprobado por la Junta Directiva. Esta relación deberá evidenciarse en los Estudios Previos y en la Justificación de la Contratación respectiva

Previo a iniciar un proceso de selección y/o contratación, **LA PROMOTORA** deberá contar previamente con la disponibilidad o los recursos presupuestales suficientes para cubrir las obligaciones que pretende contraer. Una vez perfeccionado el contrato deberá efectuarse el respectivo registro presupuestal. En caso de que los compromisos contractuales afecten vigencias presupuestales de años siguientes, los mismos deberán registrarse en el respectivo presupuesto.

CAPITULO III

MODALIDADES DE SELECCIÓN

ARTICULO 13º Los procedimientos para la selección de contratistas se llevarán a cabo bajo las siguientes modalidades:

1. Solicitud pública de ofertas.
2. Solicitud Privada de Ofertas.
3. Contratación Directa.

ARTÍCULO 14º – SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTAS: Consiste en una invitación pública abierta, para que cualquier interesado que cumpla con las condiciones establecidas por LA PROMOTORA, en sus Términos de Referencia , presente su oferta en el tiempo y modo allí fijados. La solicitud pública de ofertas aplicará para todos los contratos con valor igual o superior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes y en aquellos eventos en que,

discreción de LA PROMOTORA.

ARTICULO 15º. : TRÁMITE DE LA SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTAS. La invitación pública se someterá al siguiente procedimiento

1. En los términos de referencia se establecerá el cronograma del proceso
2. En el día y hora prevista en los términos de referencia, se recibirán las ofertas en la ventanilla única de la Empresa
3. Dentro del plazo previsto en el pliego de condiciones, el comité evaluador realizará la evaluación de las ofertas presentadas
4. Se correrá traslado de las evaluaciones a los interesados en los plazos establecidos en los respectivos términos de referencia para que presenten sus observaciones
5. El comité evaluador examinará las observaciones presentadas, dará respuesta integral a las mismas, con la indicación precisa y razonada del porqué o no se acogen y efectuará su recomendación definitiva, según el caso, a la Gerencia de LA PROMOTORA
6. No obstante, la Gerencia podrá apartarse de la recomendación del Comité Evaluador, si así lo considera necesario, útil y conveniente para los intereses de la Empresa

ARTICULO 16º. : CONTENIDO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA. Los términos de referencia contendrán como mínimo lo siguiente

1. El objeto de la contratación y elementos esenciales del contrato
2. Naturaleza del bien, obra o servicio a contratar, así como sus características técnicas y requisitos ambientales
3. El plazo de ejecución del contrato
4. Requisitos de participación y condiciones necesarias para participar
5. Cronograma del proceso que contenga las etapas para la presentación de las ofertas, su evaluación, presentación de aclaraciones y selección de las ofertas, incluyendo los plazos para cada una de ellas
6. Las causales de rechazo de propuestas y la declaratoria de fallido el proceso

ARTÍCULO 17º – SOLICITUD PRIVADA DE OFERTAS: Consiste en una invitación a un mínimo de tres (3) interesados para que, con sujeción a las condiciones establecidas por LA PROMOTORA con sus Términos de Referencia, presenten su oferta en el tiempo y modo allí fijados. La solicitud privada de ofertas aplica para todos los contratos con valor superior a doscientos (200) y menos a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Parágrafo: La invitación a los interesados podrá hacerse también mediante correo electrónico, por mensajería o cualquier otro medio idóneo a discreción de La PROMOTORA

ARTÍCULO 18º. : NATURALEZA JURÍDICA DE LAS INVITACIONES. Las invitaciones y los términos de las invitaciones que realice LA PROMOTORA no constituyen oferta comercial, por consiguiente no la obligan a celebrar el contrato correspondiente. La Entidad se reserva el derecho de declarar fallido el proceso o parte de él o de desistir unilateralmente del mismo, por motivos de interés general o conveniencia institucional, que así lo dispondrá el Gerente General

ARTÍCULO 19º – CONTRATACIÓN DIRECTA: LA PROMOTORA contratará de manera directa, sin necesidad de adelantar invitaciones públicas o privadas de ofertas, en los siguientes eventos:

- a. Cuando la cuantía del contrato que se pretende celebrar sea igual o inferior a doscientos (200) salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- b. La atención de siniestros, calamidades, desastres, fuerza mayor o caso fortuito.
- c. La contratación de Empréstitos
- d. Los contratos y convenios interadministrativos.

asistenciales con personas naturales o jurídicas en atención a sus calidades, conocimientos y/o experiencia.

- g.** Los trabajos o servicios que por su especialidad sólo determinada persona pueda ejecutar, o la adquisición de bienes que solamente un proveedor pueda suministrar.
- h.** Los casos en que la competencia, las circunstancias especiales de oportunidad en el mercado, la confidencialidad o la estrategia de negocios lo haga necesario, previa autorización por parte de la Junta Directiva al Gerente.
- i.** Cuando se hubiere declarado desierta la solicitud pública o privada de ofertas y la necesidad de contratar persista.
- j.** La adquisición, permuta o arrendamiento de bienes inmuebles, cuando la PROMOTORA actúe como compradora, permutante, arrendadora o arrendataria.
- k.** La contratación de servicios o elementos cuyos precios estén fijados o regulados por la autoridad competente.
- l.** Recaudo del servicio de energía.
- m.** La adquisición de combustible necesario para garantizar la operación de las plantas de generación de electricidad. No obstante, lo anterior si la PROMOTORA lo considera pertinente, podrá hacerlo con pluralidad de ofertas.
- n.** La compra de energía y los servicios asociados a la comercialización de energía eléctrica.

CAPITULO IV

NEGOCIACION

ARTÍCULO 20º – NEGOCIACION DIRECTA Y AJUSTE ECONOMICO: En los caso en que LA PROMOTORA lo considere, podrá negociar el aspecto económico de las propuestas, con los oferentes que hayan superado el análisis legal, técnico y financiero, teniendo en cuenta las siguientes opciones:

- 1. Negociación directa:** Se podrá realizar negociación directa cuando existiendo una sola oferta elegible, el Gerente de LA PROMOTORA o quien este designe, considere que se pueden obtener mejores condiciones comerciales. En estos eventos, no podrán presentarse cambios sustanciales de las condiciones técnicas.
- 2. Ajuste Económico:** Cuando las propuestas recibidas sean económicamente inconvenientes, previo estudios y análisis pertinentes, el Gerente de LA PROMOTORA o quien este designe, se encargará del trámite contractual y decidirá si procede a la etapa de ajuste económico, siempre con arreglo a los principios señalados en el presente Manual. En este caso, se solicitará a los proponentes que resulten elegibles, que presenten una nueva propuesta económica en sobre cerrado, dentro del término que con tal fin se fije, vencido el cual, se procederá a su apertura y a la evaluación de las ofertas, para lo cual se tendrá en cuenta los factores de ponderación establecidos. Durante la etapa de ajuste económico, ningún proponente podrá retirar su oferta, ni introducir modificaciones diferentes a las económicas, ni hacerla más desfavorable.

CAPITULO V

COMITÉ EVALUADOR, FUNCIONES, EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS Y

manera objetiva, ciñéndose exclusivamente a las reglas contenidas en los Términos de Referencia y serán los encargados de del desarrollo y trámite respectivo durante toda la etapa de planeación, selección y suscripción del contrato. Los Comités estarán compuestos por empleados y/o contratistas de **LA PROMOTORA** que cuenten con habilidades, experiencia, idoneidad y competencias para desempeñar los componentes técnicos, jurídicos, administrativos, financieros y demás requeridos en el proceso de selección. Los comités de evaluación serán responsables de sus recomendaciones. No obstante, en ningún caso eximirán de su responsabilidad a quienes tienen la competencia para contratar en nombre de **LA PROMOTORA**. El Comité tendrá las siguientes funciones:

1. Impulsar y llevar a cabo todo el trámite del respectivo proceso de contratación, desde su etapa de planeación, perfeccionamiento y ejecución del contrato.
2. Elaborar Estudios Previos y Justificación de la Contratación.
3. Gestionar CDP y el CCP que se requieran para la contratación.
4. Realizar los análisis de mercado y demás estudios que fundamenten el presupuesto de la contratación.
5. Elaborar el Pliego de condiciones de la respectiva contratación.
6. Evaluar la(s) oferta(s) que se presente(n) en el respectivo proceso de contratación y elaborar el respectivo informe para la consideración y análisis por parte de la Gerencia.
7. Informar oportunamente a la Gerencia cualquier irregularidad que se presente o prevea durante el proceso de contratación.
8. Asegurar que las comunicaciones y publicaciones asociadas al proceso de contratación se realicen de manera oportuna, tanto para los invitados y/o proponentes, como para la ciudadanía en general, cuando ello aplique.

ARTÍCULO 22º- CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN: En cumplimiento de los principios de transparencia, imparcialidad y selección objetiva, en los procesos de solicitud pública y solicitud privada de ofertas, **LA PROMOTORA** señalará con precisión los criterios de evaluación, tanto habilitantes como puntaje, con base en los cuales se elegirá la mejor propuesta. Estos criterios estarán descritos claramente en los Estatutos Previos y Justificación de la Contratación y en los Términos de Referencia .

En los eventos de contratación directa, **LA PROMOTORA** verificará que el contratista cumpla con los requisitos de capacidad jurídica, conocimiento, experiencia e idoneidad que apliquen conforme al objeto y alcance del contrato, previamente determinados en los Estudios Previos.

ARTÍCULO 23- INFORME DE EVALUACIÓN: En los procesos de Solicitud Pública y Solicitud Privada de Ofertas, el Comité de Evaluación de la Contratación elaborará un informe en el cual aplicará los criterios de selección previstos en el respectivo Pliego de Condiciones a cada una de las ofertas presentadas. Los proponentes tendrán el derecho de conocer y controvertir el informe de Evaluación durante un plazo de tres (3) hábiles, transcurrido el cual **LA PROMOTORA** procederá a tomar la decisión de adjudicar el proceso o declararlo desierto.

En los procesos de contratación directa, al no haber comparación de propuestas, el Informe de Evaluación deberá verificar que el contratista cumpla con los requisitos de capacidad jurídica, conocimiento, experiencia e idoneidad que

PROMOTORA adjudicará o declarará desierto el proceso de selección dentro del plazo previsto en los respectivos Términos de Referencia. Esta decisión se comunicará por escrito al adjudicatario y a los demás participantes.

CAPITULO VI

INTERVENTORÍA Y SUPERVISIÓN CONTRACTUAL

ARTÍCULO 25º- DEFINICIÓN DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA DE LOS CONTRATOS: Para efectos del presente Manual de Contratación, entiéndase por Interventoría la vigilancia y control técnico, administrativo, financiero, socioambiental y legal de un contrato por parte de una persona natural o jurídica especializada y contratada por LA PROMOTORA para tal fin. Cuando dicha vigilancia y control sea ejercido por un empleado o contratista de la PROMOTORA, se denominará Supervisión.

Los interventores, supervisores, asesores y consultores de LA PROMOTORA estarán sujetos al régimen de inhabilidades, incompatibilidades, conflicto de interés y responsabilidades previstos en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, en el Estatuto Anticorrupción y demás normas aplicables a la materia.

PARÁGRAFO: Los contratos de LA PROMOTORA deberán tener un supervisor y/o interventor. La interventoría y /o supervisión podrá contratarse y será realizada de conformidad con lo establecido en la legislación colombiana y en la Guía para el ejercicio de las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos del Estado o lineamientos que expedida por Colombia Compra Eficiente o Entidad que haga sus veces.

ARTÍCULO 26º- DESIGNACIÓN DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR: En el contrato se designará quien ejercerá la respectiva supervisión o interventoría. El supervisor y el Interventor estarán facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual y serán responsables de mantener informada a la Gerencia de LA PROMOTORA sobre aquellos hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción, o que puedan poner en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando tal incumplimiento se presente.

ARTÍCULO 27º- FUNCIONES DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR CONTRACTUAL: Tendrá además de las establecidas en el Ordenamiento Jurídico, de manera enunciativa, las siguientes funciones:

1. Consultar y conocer plenamente el expediente del contrato que vigila desde el momento en que se le hace la designación y mantenerlo actualizado durante toda la ejecución y hasta la liquidación.
2. Proyectar y suscribir el Acta de inicio, en los contratos de tracto o ejecución sucesiva cuando aplique.
3. Realizar reuniones con el contratista para concertar el plan de trabajo, cronograma de actividades o documento equivalente que dé una idea de cómo y en qué tiempos se va a ejecutar el contrato.
4. Recibir y revisar los informes técnicos y de actividades que le presente el contratista y requerir lo que haga falta.
5. Velar por el cumplimiento adecuado, completo y oportuno del objeto contractual mediante los controles técnicos, legales, financieros y socioambientales pertinentes, e informar cuando dicho cumplimiento esté comprometido o en peligro.
6. Verificar mensualmente (y no sólo para cada pago) el cumplimiento de las obligaciones al sistema General de seguridad Social y pago de aportes parafiscales, a cargo del contratista, persona natural o jurídica.
7. Recibir y revisar las facturas, cuentas de cobro o documentos equivalentes que presente el contratista a fin de verificar que coincidan con lo pactado contractualmente.

comprometer su cumplimiento o atrasar el cronograma de entrega de los productos o actividades pactadas.

10. Proyectar desde el punto de vista técnico, legal, financiero y socioambiental la justificación de adiciones, supresiones, aplicaciones, prórrogas, modificaciones, suspensiones o reanudaciones que requiera el contrato.
11. Llevar un adecuado registro -a través de actas- de las reuniones que efectúe con el contratista. Para estos efectos, se debe tener en cuenta que las instrucciones del supervisor o interventor siempre deben hacerse por escritos.
12. Elaborar los respectivos informes de supervisión o interventoría como condición previa para cada pago que deba hacerse con cargo al contrato.
13. Elaborar el acta de recibo de las obras, estudios o productos objeto del contrato.
14. Proyectar el Acta de terminación del contrato, en aquellos eventos de terminación distintos al vencimiento del plazo contractual.
15. Verificar los paz y salvos requeridos para la adecuada liquidación del contrato (Seguridad social, aportes parafiscales, pagos a trabajadores y proveedores, actualización de pólizas, entre otros)
16. Proyectar el Acta de Liquidación Bilateral del contrato, cuando a ello hubiere lugar.
17. Remitir oportunamente al Archivo Central de la PROMOTORA toda la documentación relativa al contrato, de modo que el expediente se mantenga actualizado y listo para las eventuales revisiones por parte de los órganos de control.

PARÁGRAFO: En los eventos en que la PROMOTORA decida contratar una interventoría externa, el alcance y funciones de ésta deberán estipularse claramente en el pliego de condiciones y/o en el contrato, en el marco de la normativa legal y reglamentaria aplicable

CAPITULO VII

PERFECCIONAMIENTO, EJECUCION, GARANTÍAS, MODIFICACIONES Y ADICIONES DE LOS CONTRATOS

ARTICULO 28º. PERFECCIONAMIENTO. Los contratos que se celebren en aplicación del presente Manual, se perfeccionaran con el acuerdo de voluntades y sea elevado a escrito.

ARTICULO 29º. EJECUCIÓN. Para su ejecución se requiere: Expedición del Registro Presupuestal o su equivalente, pago de estampillas y demás gravámenes, aprobación de las garantías y suscripción de Acta de Inicio cuando a ello hubiere lugar

ARTÍCULO 30: GARANTÍAS. La dependencia que crea la necesidad del servicio base para iniciar un proceso de cada contratación, deberá realizar los procesos de identificación, análisis y evaluación de riesgos, con el fin de definir la exigencia o no de garantías, de acuerdo con la naturaleza, cuantía y circunstancias del contrato que se planea celebrar. Las garantías deberán ser expedidas por compañías de seguros o entidades bancarias debidamente autorizadas para operar en el país y en general, de acuerdo con los demás mecanismos de cobertura del riesgo que defina La Empresa, para lo cual el representante legal podrá reglamentar la materia.

ARTÍCULO 31: CLASES DE GARANTÍAS: LA PROMOTORA , aceptará a los oferentes o contratistas, cualquiera de las siguientes garantías en su orden:

1. Póliza de seguros expedida por una compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con sucursal en la ciudad de Manizales.
2. Fiducia Mercantil.
3. Garantía Bancaria.
4. Endoso en garantía de Títulos valores.
5. Depósito de dinero en garantía.

obligaciones emanadas del contrato, por un valor equivalente al treinta por ciento 30% del valor del mismo y con una vigencia igual al término del contrato y tres (3) meses más. **Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** Para cubrir el riesgo de incumplimiento de las obligaciones laborales que incluya el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales, a que está obligado el afianzado y relacionadas con el personal utilizado para la ejecución del contrato, por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y por una vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más. **Estabilidad y calidad de la obra:** En cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y con una vigencia de cinco (5) años contados a partir del acta de recibo de la obra. **Responsabilidad civil extracontractual:** Para indemnizar los perjuicios patrimoniales que cause el asegurado a la salud o bienes de terceros, por el treinta por ciento (30 %) del valor del contrato y vigencia igual al plazo del mismo y tres (3) meses más. **Calidad y correcto funcionamiento de bienes y equipos suministrados:** Para precaver los perjuicios derivados del incumplimiento imputable al afianzado, de las especificaciones técnicas contractuales que determinan la calidad del bien y equipos suministrados. Para determinar el monto del valor asegurado y el término, en cada caso se tendrá en cuenta el objeto y los términos de la negociación. En los contratos cuyo término sea inferior a un mes (treinta días) y forma de pago vencida, previa certificación de cumplimiento del interventor, podrán no pactarse garantías

ARTICULO 33º -MODIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS: Durante la ejecución de los contratos, en ejercicio de la autonomía de la voluntad, las partes podrán modificarlos mediante la suscripción del respectivo acuerdo por escrito. No obstante, en ejercicio de esta facultad no se podrá cambiar el objeto del contrato.

Son modificaciones al contrato, entre otras, las siguientes:

1. **Adición:** Se entiende por adición el aumento del valor del contrato. Los contratos no podrán adicionarse en más del cien por ciento (100%) de su valor inicial, expresado éste en salarios mínimos legales mensuales. Toda adición deberá estar respaldada por los respectivos CDP y CCP de manera previa a su suscripción.
2. **Prórroga:** Se entiende por ampliación el aumento en el plazo de ejecución del contrato. Las ampliaciones de los contratos suscritos por la PROMOTORA deberán ser razonables y ajustadas a la necesidad contractual y deberá justificarse conforme a lo descrito en el Parágrafo del presente Artículo.
3. **Modificaciones en sentido estricto:** Se entiende por modificación en sentido estricto todo aquel cambio o aclaración en el clausulado de un contrato referente a materias distintas a su valor o plazo.

PARÁGRAFO: Para toda adición, modificación o prórroga de un contrato, se requiere un documento de justificación suscrito por el supervisor o interventor y aprobado por el Gerente en el que se describa con claridad las razones jurídicas, técnicas, financieras y socio ambientes que sustentan la respectiva modificación. Esta justificación deberá acompañarse del respectivo oficio o comunicación cuando la adición, modificación o prórroga haya sido solicitada por el contratista al supervisor o interventor.

ARTÍCULO 34º - SUSPENSIONES Y REINICIO: La suspensión del plazo de ejecución de un contrato siempre deberá hacerse por escrito y deberá indicarse la fecha a partir de la cual se reanudará el contrato, para lo cual se suscribirá documento de reinicio.

En el acta de suspensión, deberá dejarse constancia expresa de las razones jurídicas, técnicas y/o financieras que fundamentan tal decisión, del estado de ejecución de las obligaciones contractuales (incluyendo la discriminación de los

LIQUIDACIÓN.

ARTÍCULO 35º- LIQUIDACIÓN DE LOS CONTRATOS: Todo contrato de tracto o ejecución sucesiva deberá liquidarse de común acuerdo entre las partes dentro del término previsto en el contrato o en los Términos de Referencia de la respectiva contratación. A falta de estipulación contractual, se entenderá que el plazo para la liquidación bilateral es de dos (02) meses contados a partir de la terminación, ya sea por vencimiento del plazo de ejecución o por cualquier causa de terminación anticipada.

En el acta de liquidación del contrato se consignarán, entre otros, los ajustes y reconocimientos a que haya lugar, los acuerdos, conciliaciones, transacciones a que llegaren las partes para poner fin a las divergencias presentadas y poder declararse a paz y salvo.

Si previa invitación escrita por parte de **LA PROMOTORA** el contratista no se presenta a elaborar el acta de liquidación del contrato o presentándose no llega a un acuerdo sobre su contenido o se niega a firmarla, **LA PROMOTORA** lo podrá hacer unilateralmente en un plazo máximo de dos (2) meses contados a partir del agotamiento del plazo de liquidación bilateral, dejando las constancias que estime pertinentes.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los contratos de ejecución instantánea y los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión no requieren liquidación, salvo que las partes consideren conveniente suscribirla.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El acta de liquidación de un contrato podrá utilizarse como insumo para efectos de declarar el siniestro y hacer efectivas las garantías.

CAPITULO IX

DE LA CAJA MENOR

ARTÍCULO 36º- CAJA MENOR: La adquisición de bienes y servicios que se realice mediante la Caja Menor de LA PROMOTORA se sujetará a las normas de contabilidad y presupuesto aplicables a la entidad y a las reglas y procedimientos internos que establezca la Gerencia.

CAPITULO X

DISPOSICIONES FINALES:

ARTÍCULO 37º- RÉGIMEN DE TRANSICIÓN: Los procesos de contratación y de selección que se encuentren en curso a la fecha de aprobación del presente Manual, continuarán sometidos a las normas vigentes al momento de su iniciación.

ARTÍCULO 38º- VIGENCIA: El presente Manual se rige a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva

Proyectó: John Jairo Márquez Castañeda

Atentamente,

Simple

PAGOSIMPLE | REPORTE INDIVIDUAL

Fecha creación reporte 2020-12-03, 01:59:42 p. m. | Tipo Planilla | Número Planilla 1033611232 | Período Cotización 202011 | Período Servicio 202011

PAGADA 2020-12-03 12:41:14.0

I. DATOS DEL APORTANTE

| | | | | |
|---------------------|------------------------------|--|--------------------|-----------------|
| Razón Social | JHON JAIRO MARQUEZ CASTANEDA | | Dirección | CL 54 #49 - 120 |
| Documento | CC 10271698 | | Teléfono | 434019 |
| Tipo de Empresa | INDEPENDIENTE | | Forma Presentación | UNICO |
| Tipo Persona | NATURAL | | Departamento | ANTIOQUIA |
| Ciudad | MEDELLIN | | Identificación | |
| Representante Legal | | | | |

II. DATOS DEL AFILIADO

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------|-------------|-----------|-----------|---|---------------------|------------------------------|------------------------------|--------------|-------------------|-----------|-------------------|--|
| Documento | CC 10271698 | Residente | Exonerado | N | Apellidos y Nombres | MARQUEZ CASTAÑEDA JHON JAIRO | Código Ciudad - Departamento | 5001000 - 05 | Centro de Trabajo | ANTIOQUIA | Ubicación Laboral | |
| Tipo Cotizante | 57 | 04 | | | | | | | | | | |

III. APOORTE POR CADA UNA DE LAS ADMINISTRADORAS ASOCIADAS AL AFILIADO:

| Novedades | Pensión | | | | Salud | | | | Riesgos | | | | Caja | | | | Parafiscales | | | | | | | | | | | | |
|-----------|------------|------------|-------------------|--------------|------------|------------|-------------------|------------|------------|------------|-------------------|------------|-------------|-------------|--------------------|---------|--------------|--------------|-------------------|---------|------------|------------|-------------------|---------|------------|------------|-------------------|---------|---|
| | Código AFP | Tarifa AFP | Total Aportes AFP | Salario | Código EPS | Tarifa EPS | Total Aportes EPS | Salario | Código ARL | Tarifa ARL | Total Aportes ARL | Salario | Código UPIC | Tarifa UPIC | Total Aportes UPIC | Salario | Código CCF | Tarifa CCF | Total Aportes CCF | Salario | Código CCF | Tarifa CCF | Total Aportes CCF | Salario | Código CCF | Tarifa CCF | Total Aportes CCF | Salario | |
| | 230001 | 16 % | \$ 272.000 | \$ 1.700.000 | EP5002 | 12,5 % | \$ 1.700.000 | \$ 212.500 | 14-11 | 1 | \$ 1.700.000 | \$ 212.500 | 0 | 0 | \$ 0 | 14-11 | 2 % | \$ 1.700.000 | \$ 34.000 | 0 | 0 | \$ 0 | 0 | 0 | \$ 0 | 0 | 0 | \$ 0 | 0 |

IV. TOTALES

| | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------|--------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|-------------|
| Total Aportes Pensión | Total Aportes FSP | Total Aportes FSPS | Total Aportes Salud | Total Aportes Riesgos | Total Aportes SENA | Total Aportes ICBF | Total Aportes ESAP | Total Aportes MEN | Total Final |
| \$ 272.000 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 212.500 | \$ 17.800 | \$ 0 | \$ 34.000 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 536.300 |





f @Empocaldas @empocaldas_oficial
✉ empo@empocaldas.com.co
🌐 www.empocaldas.com.co

Manizales, Diciembre 15 de 2020

EL SECRETARIO JURIDICO DE EMPOCALDAS S.A E.S.P EN CALIDAD DE SUPERVISOR DEL CONTRATO No 0063 DE 2020

CERTIFICA QUE:

El contratista **JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA**, identificado con cedula de ciudadanía Nro. **10.271.698** de Manizales Caldas, cumplió satisfactoriamente con las actividades estipuladas en el informe que se reporta en el **Acta Parcial No. 08** del contrato No. **0063 de 2020** correspondiente al periodo del mes **Noviembre de 2020**.

Para constancia se firma a los quince (15) días del mes de Diciembre de 2020.

FERNANDO HELY MEJIA ALVAREZ
Secretario Jurídico

JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA
Contratista



F-GF-02
Versión 3
Agosto 2020

GESTION FINANCIERA

DOCUMENTOS SOPORTE EN ADQUISICIONES EFECTUADAS A NO
OBLIGADOS A FACTURAR

Nº

DMA 254

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS

NIT. 890.803.239-9

MANIZALES APOYO ADMINISTRATIVO

11202

CENTRO DE COSTOS

MANIZALES

SECCIONAL

OFICINAS: CARRERA 23 No. 75-82 PBX. 8867080 FAX 8865566

RESOLUCIÓN DIAN Nº 18764001898149 DESDE DMA1 HASTA DMA50,000 VIGENCIA DESDE 10/08/2020 HASTA 10/02/2022

| | | | |
|----------------------|---------------------------------|----------|-------------|
| CIUDAD Y FECHA: | Manizales, Diciembre 15 de 2020 | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS: | JOHN JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA | | |
| CEDULA O NIT: | 10.271.698 | | |
| DIRECCION: | CR. 23 A NRO. 74-238 Manizales | TELEFONO | 311 7629409 |

DESCRIPCION DE LA OPERACIÓN

Acta Parcial Nro. 08 Contrato de prestación de servicios Profesionales Nro. 063 de Febrero de 2020

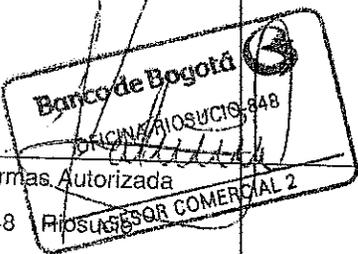
| | | | |
|--------|------------------------------|------------------|--------------|
| Nombre | JOHN JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA | SUBTOTAL: | \$ 4.827.917 |
| Cedula | 10.271.698 | RETENCION RENTA: | \$ 0 |
| | | TOTAL A PAGAR: | \$ 4.827.917 |

El BANCO DE BOGOTÁ a solicitud del interesado informa que MARQUEZ CASTANEDA JHON JAIRO identificado(a) con Cédula de Ciudadanía número 10271698 está vinculado con el BANCO DE BOGOTÁ a través de los siguientes productos financieros:

- Cuenta Corriente No. ***** //
- Cuenta de Ahorros No. 848036653 abierta desde el 06/04/11
- Créditos hasta por valor de \$ 0.00

CONCEPTO: CUENTA ACTIVA CON BUEN MANEJO

Se expide en RIOSUCIO el día 03 del mes de Octubre del año 2012 con destino a A QUIEN CORRESPONDA


Firmas Autorizada
848 RIOSUCIO COMERCIAL 2

ESTA INFORMACION ES CONFIDENCIAL Y SE SUMINISTRA SIN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR PARTE DEL BANCO