

CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS N°	135-
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	SOLICITUD ÚNICA DE OFERTA
CONTRATANTE	EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
NIT	890.803.239-9
REPRESENTANTE LEGAL	ANDRÉS FELIPE TABA ARROYAVE
CC	16.072.158 DE MANIZALES
CONTRATISTA	JENIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGÓN
CC	1.053.846.151 DE MANIZALES.
OBJETO	PRESTAR APOYO EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL EN TODO LO CONCERNIENTE AL CONTAC CENTER DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P. EN LO RELACIONADO CON: SERVICIO AL CLIENTE TELEFÓNICO, CHATS, CORREO ELECTRÓNICO, CAV VIRTUAL, RADICACIÓN DE PQR Y WHATSAPP, ADEMÁS DE LA SOLUCIÓN DE DUDAS E INQUIETUDES POR PARTE DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES Y CLIENTES TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS POR TODOS LOS CANALES NOMBRADOS ANTERIORMENTE.
SUPERVISOR	JEFE DE DEPARTAMENTO COMERCIAL.
VALOR	\$ 16'763.770
RECURSOS	PROPIOS
CDP	00442 DEL 23 DE MARZO DE 2021.

Entre los suscritos a saber **ANDRÉS FELIPE TABA ARROYAVE**, identificado con cédula de ciudadanía N° **16.072.158** expedida en Manizales, Caldas quien obra en nombre y representación de EMPOCALDAS S.A E.S.P. NIT 890.803.239-9 en su calidad de Gerente (E) debidamente facultado mediante Escritura N° 1483 de diciembre 16 de 1997 de la Notaria Tercera de Manizales y escritura N° 2214 del 18 de noviembre de 2004 de la Notaria Quinta de Manizales y nombrado mediante Acta No. 0000380 de la Junta Directiva de marzo 11 de 2021,

Carrera 23 No: 75 - 82 Manizales -Caldas




tal como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Manizales y Amparado en la Ley 142 de 1994, reformada por la Ley 689 del 2001 quien en el curso de este documento se denominará **EMPOCALDAS S.A. E.S.P.** y de otra parte **JENIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGÓN**, identificada con la cédula de ciudadanía No. **1.053.846.151** de Manizales, Caldas, obrando en nombre propio, quien afirma hallarse legalmente capacitado, sin inhabilidades e incompatibilidades y que para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos acordado celebrar el presente contrato, el cual se registrará por la Ley 142 de 1994, Resolución CRA 151 de 2001 compilada en el Decreto 1077 de 2015 y demás disposiciones que en materia de servicios públicos domiciliarios tengan aplicación, previa las siguientes consideraciones: **1)** Que según Estudio de Necesidad de la Contratación con fecha del 23 de marzo de 2021, solicitado y aprobado por la Jefe Departamento Comercial de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. manifiesta que: " *Teniendo en cuenta que en el Departamento Comercial de Empocaldas S.A E.S.P se están adelantando acciones tendientes a fortalecer el contacto directo con los clientes, el mejoramiento continuo del servicio al cliente, que el cliente se sienta escuchado y sienta que Empocaldas S.A E.S.P se está preocupando día a día por brindar un mejor servicio, por ende se creó el Contact Center y se requiere una persona que cumpla con estas funciones: atención líneas telefónicas 018000968118 y 8867080, chats de whatsapp, telegram, facebook y página principal de Empocaldas, correo electrónico y radicación de PQR, además solucionar las dudas e inquietudes por parte de los usuarios y/o suscriptores y direccionar cada caso al funcionario competente. El contar con talento humano con la formación requerida para la prestación del servicio al cliente a través de todos los canales tanto internos como externos de Empocaldas S.A E.S.P, mejoraría el contacto directo que se tiene en la actualidad con el cliente. Es oportuno contar con una persona para prestar apoyo en el Contact Center de Empocaldas S.A E.S.P, en donde se involucran todas las áreas y seccionales de la empresa, para dar solución oportuna a cada una de las necesidades tanto del cliente interno como externo.*" **2)** Que existe disponibilidad presupuestal en el presupuesto de gastos de la entidad para atender el pago que cause el presente contrato, para lo cual se ha expedido el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.00442 del 23 de marzo de 2021, con denominación "Otros gastos de comercialización". **3)** Que los anteriores documentos y certificaciones justifican y dan validez al presente contrato, el cual se registrará por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: PRESTAR APOYO EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL EN TODO LO CONCERNIENTE AL CONTAC CENTER DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P. EN LO RELACIONADO CON: SERVICIO AL CLIENTE TELEFÓNICO, CHATS, CORREO ELECTRÓNICO, CAV VIRTUAL, RADICACIÓN DE PQR Y WHATSAPP, ADEMÁS DE LA SOLUCIÓN DE DUDAS E INQUIETUDES POR PARTE DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES Y CLIENTES TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS POR TODOS LOS CANALES NOMBRADOS ANTERIORMENTE.** **CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: GENERALES: EL CONTRATISTA se obliga con EMPOCALDAS S.A E.S.P. a:** **1.** Cumplir con todas las especificaciones y requerimientos del Estudio de Necesidad de la contratación y aspectos contemplados en la solicitud de oferta. **2.** El contratista deberá concertar con el supervisor un cronograma de actividades o plan de entregas de acuerdo al objeto del contrato y las necesidades de Empocaldas S.A. E.S.P. **3.**



Asumir por su cuenta y riesgo todos los gastos en el desarrollo del contrato. **4.** Presentar el pago de aportes a la seguridad social cada mes al supervisor del contrato con el fin de autorizar el pago correspondiente. **5.** Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa, atender instrucciones y lineamientos que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de la Empocaldas S.A. E.S.P. (Supervisor). Como presentar los informes que se exija. **6.** Responder por los daños que ocasione en desarrollo del contrato a Empocaldas S.A. E.S.P. y a terceros afectados. **7.** Las demás obligaciones a su cargo que se deriven de la naturaleza del contrato y de las exigencias legales.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS: **1.** Prestar apoyo al Departamento Comercial a través del Contact Center en todo lo relacionado con el servicio al cliente de Empocaldas S.A E.S.P. **2.** Atender las necesidades tanto del cliente interno como externo de Empocaldas S.A E.S.P.. **3.** Apoyar al Contact Center a través de todos los canales de información como lo son: atención líneas telefónicas 018000968118 y 8867080, chats de whatsapp, telegram, facebook y página principal de Empocaldas, correo electrónico y radicación de PQR, además solucionar las dudas e inquietudes por parte de los usuarios y/o suscriptores y direccionar cada caso al funcionario competente. **4.** Actualizar la base de datos teniendo en cuenta cada una de las llamadas recibidas por parte de los usuarios. **5.** Tener una base de datos actualizada de los PQR que ingresan por el Contact Center. **6.** Llevar un registro de las llamadas transferidas internamente, con el fin de conocer cuáles son efectivas y cuáles no. **7.** Realizar seguimiento a los casos que quedan pendientes por parte de los usuarios. **8.** Contestar oportunamente las redes sociales y líneas telefónicas. **9.** Y demás actividades que sean requeridas por Empocaldas S.A E.S.P. **B) OBLIGACIONES DE EMPOCALDAS S.A E.S.P.** Son obligaciones de EMPOCALDAS S.A. E.S.P: **1)** Cancelar en forma oportuna el valor por concepto de la prestación en los términos convenidos, previa constancia de cumplimiento de las obligaciones, expedida por la supervisión del contrato. **2)** La entidad deberá retener el valor correspondiente a las estampillas pro-universidad (1%), pro-desarrollo (2%), pro-hospital Santa Sofía (1%) y pro-Adulto mayor (3%) por cada pago que realice al contratista. **CLÁUSULA TERCERA. VALOR Y FORMA DE PAGO:** Para todos los efectos legales y fiscales, el valor del presente contrato asciende a la suma de **DIECISEIS MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y TRES MIL SETECIENTOS SETENTA PESOS (\$16.763.770) MONEDA CORRIENTE.** Los cuáles serán cancelados mediante la presentación de actas mensuales de pago, previa presentación de la cuenta de cobro y constancia del supervisor de haberse prestado el servicio a entera satisfacción. **PARÁGRAFO PRIMERO: EMPOCALDAS S.A. E.S.P.** expidió el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 00442 del 23 de MARZO de 2021, bajo el rubro 22019898 con denominación "Otros gastos de comercialización" por el valor de este contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para cada uno de los pagos EL CONTRATISTA deberá presentar el certificado que demuestre que ha cumplido con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social. **PARÁGRAFO TERCERO:** En caso de que el contratista no acredite el pago frente al sistema de seguridad social en cada acta de pago, se le suspenderá el trámite de la cuenta correspondiente ante la Tesorería de la entidad, hasta tanto no demuestre que ha cumplido con dicha obligación. **CLÁUSULA CUARTA. PLAZO:** El plazo de ejecución del presente contrato será desde la suscripción del acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2021. **CLAUSULA QUINTA. CESIÓN DEL CONTRATO: EL CONTRATISTA** no podrá ceder el contrato sin previa autorización escrita por parte de EMPOCALDAS S.A E.S.P. **PARÁGRAFO:** Si al **CONTRATISTA** le llegare a sobrevenir



inhabilidad o incompatibilidad, deberá ceder el presente contrato previa autorización escrita Representante Legal de la entidad o, si ello no fuere posible, deberá renunciar a su ejecución.

CLÁUSULA SÉXTA. PERFECCIONAMIENTO: El presente contrato se perfecciona con la suscripción del mismo y la expedición del registro presupuestal; la verificación por parte del contratante que el contratista se encuentra afiliado al sistema de seguridad social, documentos sin los cuales no es posible empezar con la ejecución del contrato. **CLÁUSULA SEPTIMA.**

INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA manifiesta bajo la gravedad de juramento que se entenderá prestado con la firma del presente contrato que no se haya incurrido en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades. **CLÁUSULA OCTAVA.**

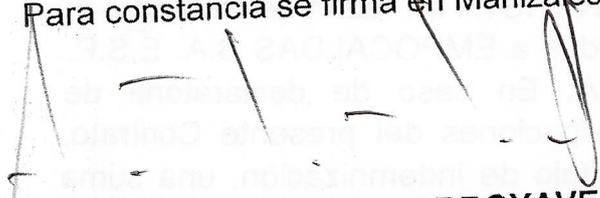
SUPERVISION: La Supervisión del presente contrato estará a cargo del Jefe de Departamento Comercial de la entidad. El Supervisor velará por el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA y representará los intereses de la empresa para la debida y cumplida ejecución del objeto contractual, sujetando sus actuaciones a lo establecido por el Manual de Supervisión e Interventoría de la Entidad. El Supervisor tendrá las siguientes atribuciones y responsabilidades: 1. Dar inicio al contrato, una vez haya verificado el cumplimiento de los requisitos necesarios para su legalización y ejecución, los cuales se indican a continuación: - Expedición del registro presupuestal. - Constitución de las garantías exigidas. - Pago de las estampillas a que haya lugar. - Cumplimiento de sus obligaciones frente al sistema de seguridad social. - Los demás requisitos de ley. 2. Verificar que EL CONTRATISTA cumpla con las obligaciones descritas en la cláusula segunda del presente contrato. 3. Informar al respecto las demoras o incumplimiento de las obligaciones de EL CONTRATISTA. 4. Certificar respecto al cumplimiento de EL CONTRATISTA. Dicha certificación se constituye en requisito previo para cada uno de los pagos que deban realizarse. 5- Realizar durante la ejecución del contrato la supervisión técnica, administrativa, financiera y contable del mismo. 6- Supervisar que el objeto contractual se ejecute de acuerdo con los parámetros determinados por la entidad. 7- Verificar el pago por parte del contratista de sus obligaciones frente al sistema de seguridad social y parafiscales. 8- Exigir la copia de los documentos que soportan las cuentas de pago, así como elaborar las actas de pago parciales y el acta final. 9- Verificar la vigencia de las coberturas de los amparos solicitados en la cláusula novena relacionada con las garantías exigidas para la ejecución del contrato. 10- Solicitar los informes que consideren pertinentes en ejercicio de su control financiero, relacionados con la ejecución del mismo. 11- Mantener informado al Gerente de EMPOCALDAS S.A E.S.P. de cualquier circunstancia que llegare a afectar el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato. 12- Realizar el acta de liquidación del contrato y dar su visto bueno para este fin. 13. **ADICIONALMENTE DENTRO DE LOS TRES DIAS HABILES SIGUIENTES A SU ELABORACIÓN EL SUPERVISOR SERÁ RESPONSABLE DE ALLEGAR TODA LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA SUPERVISIÓN DE LOS CONTRATOS A LA SECRETARÍA GENERAL EN DONDE REPOSA LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL DE LOS MISMOS.** 14. las demás inherentes a la función desempeñada. **PARÁGRAFO.** Cuando por circunstancias de fuerza mayor la supervisión no pueda ser realizada por quien ha sido designado para tal fin, este deberá informarlo por escrito a la Gerencia y a la Secretaría General de la entidad, con el fin de que la Gerencia proceda a realizar la designación correspondiente. **CLÁUSULA NOVENA INEXISTENCIA DE LA RELACIÓN LABORAL ENTRE EMPOCALDAS S.A. E.S.P. Y EL CONTRATISTA:** Para todos

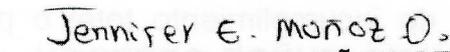
los efectos legales y fiscales no existe vínculo laboral entre EMPOCALDAS S.A. E.S.P. Y EL CONTRATISTA, razón por la cual deberá afiliarse o estar afiliado al sistema de seguridad social al menos por un término igual a la ejecución del presente contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA. INDEPENDENCIA DEL CONTRATISTA:** El Contratista es una entidad independiente de EMPOCALDAS S.A. E.S.P., y, en consecuencia, el Contratista no es su representante, agente o mandatario. El contratista no tiene la facultad de hacer declaraciones, representaciones o compromisos en nombre de EMPOCALDAS S.A. E.S.P., ni de tomar decisiones o iniciar acciones que generen obligaciones a su cargo. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. MULTAS:** En caso de incumplimiento a las obligaciones del Contratista derivadas del presente Contrato, EMPOCALDAS S.A. E.S.P. puede adelantar el procedimiento establecido en la ley e imponer las siguientes multas: **POR RETRASO EN EL PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO:** Si por causas imputables al CONTRATISTA no presenta los documentos, ni se realizan los actos y trámites necesarios para el perfeccionamiento y legalización del contrato dentro de los TRES (03) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha en que se ha entregado para la firma, se sancionará al CONTRATISTA con una suma equivalente al cero punto cinco por ciento (0,5%) del valor total del contrato por cada día de retraso. **POR SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA DEL CONTRATO:** Cuando el CONTRATISTA suspenda totalmente los servicios contratados sin justificación aceptada por EMPOCALDAS S.A. E.S.P. será sancionado con un cero punto veinticinco por ciento (0.25%) del valor total del contrato, por cada día de suspensión o incumplimiento. **POR RETARDO O INCUMPLIMIENTO:** En caso de mora o incumplimiento por parte del CONTRATISTA de las obligaciones establecidas en este contrato, éste autoriza a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. para que, sin necesidad de requerimiento judicial previo, del saldo a su favor le descuente un cero punto tres por ciento (0,3%) del valor del contrato por cada día calendario que transcurra y subsista en el incumplimiento o en la mora. Por el pago de la suma a que se refiere esta estipulación, no se entenderá extinguida la obligación contratada por el CONTRATISTA en razón del contrato, ni se le eximirá de la indemnización por los perjuicios causados a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. PENAL PECUNIARIA:** En caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total o parcial de las obligaciones del presente Contrato, **JENIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGON**, deberá pagar a título de indemnización, una suma equivalente a al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. El valor pactado de la presente cláusula penal es el de la estimación anticipada de perjuicios, no obstante, la presente cláusula no impide el cobro de todos los perjuicios adicionales que se causen sobre el citado valor. Este valor puede ser compensado con los montos que EMPOCALDAS S.A. E.S.P. adeude al Contratista con ocasión de la ejecución del presente Contrato, de conformidad con las reglas del Código Civil. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. INDEMNIDAD:** El Contratista se obliga a indemnizar a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. con ocasión de la violación o el incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Contrato. El Contratista se obliga a mantener indemne a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que tengan como causa sus actuaciones hasta por el monto del daño o perjuicio causado. El Contratista mantendrá indemne a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. por cualquier obligación de carácter laboral o relacionado que se originen en el incumplimiento de las obligaciones laborales que el Contratista asume frente al personal, subordinados o terceros que

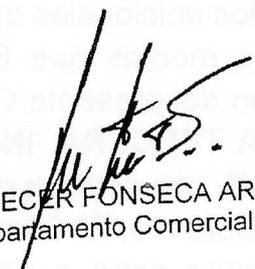


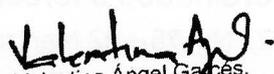
se vinculen a la ejecución de las obligaciones derivadas del presente Contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. CONFIDENCIALIDAD:** En caso de que exista información sujeta a alguna reserva legal, las partes deben mantener la confidencialidad de esta información. Para ello, debe comunicar a la otra parte que la información suministrada tiene el carácter de confidencial. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las controversias o diferencias que surjan entre las partes con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga o terminación del Contrato, así como de cualquier otro asunto relacionado con el presente Contrato, serán sometidas a la revisión de las partes para buscar un arreglo directo, en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra la existencia de una diferencia. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. ACTA DE CUMPLIMIENTO:** Dentro de los 120 días siguientes a la terminación del contrato, las partes de común acuerdo deberán suscribir el acta de cumplimiento y en caso de que no lleguen a acuerdo sobre el contenido de la misma, será practicada de manera autónoma por EMPOCALDAS S.A. E.S.P. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. DOCUMENTOS ADICIONALES:** Hacen parte integral del presente contrato, los siguientes documentos: 1. Estudio de necesidad de la contratación. 2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal. 3. Fotocopia de la cédula de ciudadanía. 4. Registro Único Tributario (RUT) expedido por la DIAN. 5. Certificado de antecedentes fiscales, expedido por la Contraloría General de la República. 6. Certificado de antecedentes disciplinarios, expedido por la Procuraduría General de la Nación. 7. Consulta de antecedentes judiciales. 8. Certificado de medidas correctivas. 9. Compromiso Anticorrupción. 10. Propuesta económica.

Para constancia se firma en Manizales a los 05. ABR 2021


ANDRÉS FELIPE TABA ARROYAVE
 Gerente (E)
 EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
 Contratante


JENIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGON
 Contratista


JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS
 Jefe Departamento Comercial.


 ELABORÓ: Valentina Ángel Gacés.