



CONTRATO No.	0038
MODALIDAD DE CONTRATACION	DIRECTA
CONTRATANTE	EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
NIT	890.803.239-9
REPRESENTANTE LEGAL	CARLOS ARTURO AGUDELO MONTOYA
CC	4.384.840 DE BELALCÁZAR
CONTRATISTA	TATIANA OROZCO MEJIA
CC	1.061.626.493 DE PALESTINA
OBJETO	BRINDAR APOYO A LA OFICINA DE PQR EN LOS DIFERENTES PROCESOS QUE SE ADELANTAN EN ESTA DEPENDENCIA Y DEMAS FUNCIONES QUE SEAN DE SU CONOCIMIENTO
SUPERVISOR	JEFE OFICINA PQR
VALOR	\$7.200.000
RECURSOS	PROPIOS
CDP	00117 DEL 03 DE ENERO DE 2017

Entre los suscritos a saber **CARLOS ARTURO AGUDELO MONTOYA**, identificado con cédula de ciudadanía No. **4.384.840** de Belalcázar, quien obra en nombre y representación de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. NIT 890.803.239-9 en su calidad de Gerente, debidamente facultado mediante Escritura N° 1483 de Diciembre 16 de 1997 de la Notaria Tercera de Manizales y escritura N° 2214 del 18 de Noviembre de 2004 de la Notaria Quinta de Manizales y nombrado mediante Acta No. 0000312 de la Junta Directiva de enero 13 de 2.016, inscrita el 5 de febrero de 2.016, bajo el número 00072155 del Libro IX, y tal como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Manizales y amparado en la Ley 142 de 1994, reformada por la Ley 689 del 2001, quien en el curso de este documento se denominará **EMPOCALDAS S.A. E.S.P.** de una parte y de otra parte **TATIANA OROZCO MEJIA**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.061.626.493 de Palestina - 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 regirá por la Ley 142 de 1994, la Ley 689 de 2001, el Manual de Contratación de la Entidad, los principios que



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



EE-0038



regulan la función pública (Art. 209 C.P.), el Código Civil, el Código de Comercio y demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen, previa las siguientes consideraciones: **1)** Que según el análisis de conveniencia y oportunidad suscrito por el Jefe del Departamento Comercial, calendado del 03 de enero de la presente anualidad, en el cual manifiesta lo siguiente: De acuerdo a la Ley 142 de 1994 la empresa EMPOCALDAS S.A E.S.P. cuenta con una oficina de PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (P.Q.R.) principal ubicada en la sede Manizales, que se encarga de recopilar toda la información reportada por cada una de las oficinas seccionales, para que se analice y se tomen las decisiones respecto a la valoración de los indicadores, a su vez también debe capacitar, asesorar y apoyar a cada una de las seccionales en donde se recepcionan los PQRs, en las respuestas y en cumplimiento de la normatividad expedida para este particular. **2)** Además se debe atender, tramitar y resolver las PQR de los usuarios dentro de los términos, Velar por el cumplimiento de las respuestas emitidas al usuario, Consolidar mensualmente las PQR presentadas en los municipios y reportarla a la oficina central, Informar a la administración y Jefe de la oficina de PQR sobre anomalías presentadas en lo relacionado con el usuario, entre otras. Además las respuestas a todas las peticiones, quejas y recursos presentadas en las seccionales y respondidas en la Oficina de PQR Manizales, se envían a las mismas para que los funcionarios las entreguen y notifiquen a los usuarios (dentro de los términos). **3)** Que las Peticiones, Quejas y Recursos se reciben como lo ordena la Ley 142 de 1994 y la ley 1437 de 2011, por medio de un formato cuando es verbal, de manera escrita, telefónica o electrónica y se inicia el trámite correspondiente de acuerdo a la clase de petición o reclamación. **4)** El conocimiento de los usuarios, frente a los mecanismos legales para solicitar y/o reclamar ante los prestadores de servicios públicos, ha incrementado, dado que se ve reflejado en los últimos años un alto número en las reclamaciones, peticiones, quejas y recursos por parte de los mismos. **5)** Que de acuerdo a la Resolución No. SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2.010, se ha notado un gran incremento en reporte de las peticiones y reclamaciones presentadas en la Seccional de Manizales, causando traumatismo en el reporte de la información a las diferentes áreas y entidades gubernamentales, dado el volumen de tareas asignadas. **6)** Que mejorar la calidad del servicio ha sido uno de los principales objetivos, por lo cual se han desarrollado estrategias de formación, sensibilización con el personal que tiene contacto con el cliente; para tal fin se han llevado unas jornadas de capacitación a todos los administradores y Auxiliares Administrativos, todo esto en virtud de hacer más eficaz la función primordial de esta dependencia, como lo es cubrir las necesidades del usuario. **7)** Que con el fin de cumplir este propósito, se debe garantizar el ejercicio real de los derechos de los usuarios de servicios públicos de la Empresas, proporcionando las herramientas necesarias que

[Handwritten signature]

0038



puedan apoyar el funcionamiento de este proceso, haciendo efectiva su protección; entre ellos y tal vez el más fundamental es la atención personalizada y directa a cada uno de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, entregándole una respuesta oportuna, clara, concreta y de fondo, en donde la consagración la negativa o aceptación de las peticiones pueden ser percibida como contraria a los postulados de la función pública y el respeto por los derechos fundamentales. De tal manera que se evite la configuración de un Silencio Administrativo Positivo, ya que el no dar respuesta a los PQRs genera unas consecuencias administrativas y disciplinarias, que se revierten en sanciones pecuniarias. 8) Que por lo anterior, se hace necesario contar con el apoyo de un judicante que respalde y coordine con la Jefe de PQR, las funciones y procesos a cargo de esta dependencia, con la finalidad de descongestionar y garantizar un trámite oportuno a todos los requerimientos de esta área y atender a los usuarios en ausencia u ocupación por parte de la Jefe de la oficina. 9) Que el artículo 42 del Manual de Contratación de EMPOCALDAS S.A.E.S.P. establece la posibilidad de Contratar de manera directa la prestación de servicios personales. 10) Que de conformidad con lo establecido en el artículo 42 del Manual de contratación de la empresa, en los contratos de prestación de servicios la entidad estatal podrá contratar directamente con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, sin que sea necesario que haya obtenido previamente varias ofertas. 11) Que revisada la hoja de vida de la Judicante **TATIANA OROZCO MEJIA**, la Gerencia encuentra que está capacitada para ejecutar el objeto de este contrato. 12) 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. 00117 del 03 de Enero de 2017, con denominación "Remuneración Aprendices y Pasantías". 13) Que los anteriores documentos y certificaciones justifican y dan validez al presente contrato, el cual se registrá por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA- OBJETO: BRINDAR APOYO A LA OFICINA DE PQR EN LOS DIFERENTES PROCESOS QUE SE ADELANTAN EN ESTA DEPENDENCIA Y DEMAS FUNCIONES QUE SEAN DE SU CONOCIMIENTO. CLÁUSULA SEGUNDA - OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA se obliga con EMPOCALDAS S.A. E.S.P.: 1. Atender, tramitar y resolver las peticiones, quejas y recursos de los usuarios dentro de los términos legales y por el medio que sean presentadas en EMPOCALDAS S.A. E.S.P. 2. Velar por el cumplimiento de las respuestas emitidas al usuario. 3. Asesorar y servir de apoyo jurídico a los administradores o personas encargadas de las oficinas para el adecuado tramite de PQR. 4. Coordinar y apoyar en la consecución y digitación de la información al SUI (Sistema Único de Información). 5. Solicitar concepto técnico al Interventor**



EN LA RUTA DE LA PROSPERIDAD

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



GP 013-1



SC 4871-1



SC 4871-1

0038



de Zona y a los diferentes departamentos o áreas de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. para dar respuesta oportuna a los derechos de petición de las Seccionales. **6.** Coordinar y apoyar el control y archivo de la documentación. **7.** Darle aplicabilidad al Procedimiento establecido para esta oficina. **8.** Las demás funciones que sean de su conocimiento y de competencia de un juez. **9.** Cancelar oportunamente los valores correspondientes al Sistema de Seguridad Social. Dicho pago se constituye en requisito indispensable para cada uno de los pagos que se generen por la prestación del servicio. **10.** Presentar informes de las actividades realizadas indicando cumplimiento de las obligaciones. **11.** La contratista deberá constituir las pólizas exigidas en el contrato y los pagos por concepto de las estampillas a que haya lugar. **12.** Las demás que le sean asignadas en cumplimiento del objeto contractual. **13.** Cancelar oportunamente los valores correspondientes al sistema de Seguridad Social, dicho pago se constituye en requisito indispensable para cada uno de los pagos que se generen por la prestación del servicio. **14.** Presentar informes de las actividades realizadas indicando cumplimiento de las obligaciones. **15.** El contratista deberá constituir los pagos por concepto de las estampillas a que haya lugar. **B) OBLIGACIONES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.:** Son obligaciones de EMPOCALDAS S.A. E.S.P.: **1.** Suministrar al contratista todos los elementos necesarios para llevar a cabo el objeto del presente contrato que le garantice su gestión en los mencionados asuntos. **2.** Cancelar en forma oportuna el valor por concepto de la prestación en los términos convenidos, previa constancia de cumplimiento de las obligaciones, expedida por el supervisor del contrato. **CLÁUSULA TERCERA. VALOR Y FORMA DE PAGO:** Para todos los efectos legales y fiscales, el valor del presente contrato asciende a la suma de SIETE MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS M/CTE. (\$7.200.000), los cuales serán cancelados mediante la presentación de actas Quincenales parciales de pago, previa presentación de la cuenta de cobro y constancia del supervisor de haberse prestado el servicio a entera satisfacción. **PARÁGRAFO PRIMERO: EMPOCALDAS S.A. E.S.P.,** expidió el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 00117 del 03 de Enero de 2017, bajo el rubro 21010115 con denominación "REMUNERACIÓN APRENDICES Y PASANTÍAS" por el valor de este contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para cada uno de los pagos EL CONTRATISTA deberá presentar el certificado que demuestre que ha cumplido con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social. **PARÁGRAFO TERCERO:** En caso de que el contratista no acredite el pago frente al sistema de seguridad social en cada acta de pago, se le suspenderá el trámite de la cuenta correspondiente ante la Tesorería de la entidad, hasta tanto no demuestre que ha cumplido con dicha obligación. **CLÁUSULA CUARTA. PLAZO:** El plazo del presente contrato será desde la suscripción del acta de inicio y hasta el 30 de Junio de 2017. **CLÁUSULA QUINTA. CESIÓN DEL CONTRATO: EL CONTRATISTA** no podrá ceder el

0038



EMPOCALDAS S.A. E.S.P. de cualquier circunstancia que llegare a afectar el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato. 11. Realizar el acta de liquidación del contrato y dar su visto bueno para este fin. 12. **ADICIONALMENTE LAS SUPERVISORAS SERÁ RESPONSABLE DE ALLEGAR DENTRO DE LOS TRES DIAS HABILES SIGUIENTES A LA ELABORACION TODA LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA INTERVENTORÍA DE LOS CONTRATOS A LA SECRETARÍA GENERAL EN DONDE REPOSA LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL DE LOS MISMOS.** 13. Las demás inherentes a la función desempeñada. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Cuando por circunstancias de fuerza mayor la interventoría no pueda ser realizada por quien ha sido designado para tal fin, este deberá informarlo por escrito a la Gerencia, con el fin de que la Gerencia proceda a realizar la designación correspondiente. **CLÁUSULA DÉCIMA. INEXISTENCIA DE LA RELACION LABORAL ENTRE EMPOCALDAS S.A E.S.P Y EL CONTRATISTA:** Para todos los efectos legales y fiscales no existe vínculo laboral entre EMPOCALDAS S.A E.S.P Y EL CONTRATISTA, razón por la cual deberá afiliarse o estar afiliado al sistema de seguridad social al menos por un término igual a la ejecución del presente contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. INDEMNIDAD** EL CONTRATISTA mantendrá indemne al CONTRATANTE de todo reclamo, demanda, acción legal, y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o bienes, ocasionados por EL CONTRATISTA o su personal, durante la ejecución del objeto y obligaciones del presente contrato. En caso de que se formule reclamo, demanda o acción legal contra EL CONTRATANTE por asuntos, que según el contrato sea de responsabilidad del CONTRATISTA, se le comunicará lo más pronto posible de ello para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas previstas por la ley para mantener indemne a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. y adelante los trámites para llegar a un arreglo del conflicto. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: LIQUIDACIÓN:** El presente contrato deberá liquidarse de común acuerdo entre las partes dentro de los 120 días siguientes a su terminación y en caso de que no lleguen a acuerdo sobre el contenido de la misma, será practicada directa y unilateralmente por EMPOCALDAS S.A. E.S.P., conforme lo establece el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: DOCUMENTOS ADICIONALES:** Hacen parte integral del presente contrato, los siguientes documentos: 1. Análisis de conveniencia y oportunidad. 2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal. 3. Certificado de antecedentes disciplinarios. 4. Certificado de antecedentes fiscales. 5. Fotocopia de la cedula 6. Certificado del Régimen Único Tributario (RUT) expedido por la DIAN. 7. Fotocopia del certificado judicial vigente. 8. Hoja de Vida en formato DAFP. 9. Propuesta presentada por el contratista. 10. Formato Único declaración de bienes y rentas DAFP. 11. Certificado de Terminación de materias. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. LEGALIZACION**



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



[Handwritten signature]

0038



DEL CONTRATO: EL CONTRATISTA deberá presentar para la aprobación por parte de la entidad contratante: **1.** Pago de la Estampilla Pro Universidad (1%). **2.** Pago de la estampilla pro desarrollo (2%). **3.** Pago Estampilla Pro Hospital Santa Sofía (1%). **4.** Pago estampilla Pro adulto Mayor (3%). Todo gasto que demande la legalización del contrato correrá por cuenta del contratista.

Para constancia se firma en Manizales a los **10 ENE 2017**

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

TATIANA OROZCO MEJIA
Contratista

Vbo: ANDRES FELIPE TABA ARROYAVE.

Vbo: JUAN PABLO TOBON CORREA.



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



GP 013-1

SC 4871-1

SC 4871-1