

0040

CONTRATO No.	
MODALIDAD DE CONTRATACION	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 BELALCAZAR
CONTRATISTA	FABIO DE JESUS MONCADA MELO.
CC	16.071.089 DE MANIZALES
OBJETO	APOYO Y ASESORIA DE UN PROFESIONAL EN LA OFICINA DE PQR EN LA SECCIONAL LA DORADA CALDAS.
SUPERVISOR	JEFE OFICINA PQR
VALOR	\$ 44.000.000
CDP	00128 DE 05 DE ENERO DE 2017.

Entre los suscritos a saber **CARLOS ARTURO AGUDELO MONTOYA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 4.384.840 de Belalcazar, 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.** y de otra parte **FABIO DE JESUS MONCADA MELO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 16.071.089 de Manizales, 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, la Ley 689 de 2001, el Manual de Contratación de la Entidad, los principios que regulan el Estatuto General de Contratación Pública, el Código Civil, el Código de Comercio y demás normas que modifiquen, adicionen o las complementen, por las siguientes consideraciones: 1) Que según análisis de conveniencia y oportunidad suscrito por el Jefe Departamento Comercial de la entidad, calendado enero 4 de 2017, se manifiesta que De acuerdo a la Ley 142 de 1994 la empresa EMPOCALDAS S.A E.S.P. cuenta con una oficina de PQR 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. Con lo anterior, se refiere a que las circunstancias de modo y lugar hacen un poco complicadas las tareas realizadas en cada uno de los municipios, principalmente aquellos donde se tiene mayor número de suscriptores como lo es el caso de Chinchiná y La Dorada, para tales casos se cuenta con un Auxiliar de PQR que se encarga de darle cumplimiento a las funciones asignadas, tales como: Atender, tramitar y resolver las PQR de los usuarios dentro de los términos, Velar por el cumplimiento de las respuestas emitidas al usuario, Efectuar revisiones domiciliarias en la seccional, 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 otra. 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), a fin de minimizar gastos.

2) 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. 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. De acuerdo a la Resolución No. SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, se ha notado un gran incremento en reporte de las peticiones y reclamaciones presentadas en la Seccional de La Dorada, causando traumatismo en la salud y el desempeño del funcionario Auxiliar de PQR en esa localidad, dado al volumen de tareas asignadas, lo que lo lleva a incumplir periódicamente con el reporte de informes y cumplimiento de sus labores.

3) Además para el presente año, se debe aplicar la nueva Resolución SSPD-20151300054575 de 2015, donde se debe recolectar y digitar la información al SUI, para ser enviada a la persona encargada de analizar y hacer el cargue correspondiente al SUI. 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. 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 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.

4) 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. Por lo anterior, se hace necesario contratar un Abogado que respalde y coordine con el Auxiliar de PQR de la Seccional de La Dorada, 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. **5)** Que Por lo expuesto el Jefe de Departamento Comercial **REQUIERE DE UN PROFESIONAL PARA APOYE Y ASESORE DE UN PROFESIONAL EN LA OFICINA DE PQR EN LA SECCIONAL LA DORADA – CALDAS** **6)** Que de conformidad con lo establecido en el artículo 42 del Manual de contratación de la empresa, en los contratos de prestación de servicios profesionales 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. **7)** Que una vez revisada la hoja de vida del profesional FABIO DE JESUS MONCADA MELO, la Gerencia encuentra que está capacitado para ejecutar el objeto de este contrato. **8)** 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. 00128 del 5 de ENERO de 2017, con denominación "Honorarios Profesionales". **9)** Que los anteriores documentos y certificaciones justifican y dan validez al presente contrato, el cual se registrará por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA- OBJETO: APOYO Y ASESORÍA DE UN PROFESIONAL EN LA OFICINA DE PQR EN LA SECCIONAL LA DORADA – CALDAS. CLÁUSULA SEGUNDA- OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA se obliga con EMPOCALDAS S.A. E.S.P a:**

- 1 Atender, tramitar y resolver las PQR de los usuarios dentro de los términos.
- 2 Velar por el cumplimiento de las respuestas emitidas al usuario.
- 3 Consolidar mensualmente los PQR presentados en la seccional de la Dorada y reportarla a la oficina central.
- 4 Informar a la administración y Jefe de la oficina de PQR sobre anomalías presentadas en lo relacionado con el usuario, entre otras.
- 5 Dar respuestas a todas las peticiones, quejas y recursos presentadas en La Dorada y notificar las respondidas en la Oficina de PQR Manizales.
- 6 Notificar las respuestas de todos los PQR que tengan relación con la seccional de La Dorada.
- 7 Apoyo en el archivo de documentos y digitación de reporte de información al SUI.
- 8 Garantizar a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. el ejercicio oportuno de todas y cada una de las actuaciones realizadas y el estado en que se encuentre los asuntos encomendados.
- 9 Presentar informes mensuales de su actividad o cuando se solicite, realizando relación de las actuaciones efectuadas y el estado en que se encuentra los asuntos encomendados.
10. 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.
11. Presentar informes de las actividades realizadas indicando cumplimiento de las obligaciones.
12. El contratista deberá constituir las pólizas exigidas en el contrato y 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 interventor del contrato.

**CLÁUSULA TERCERA. VALOR Y FORMA DE PAGO:** Para todos los efectos.

0040



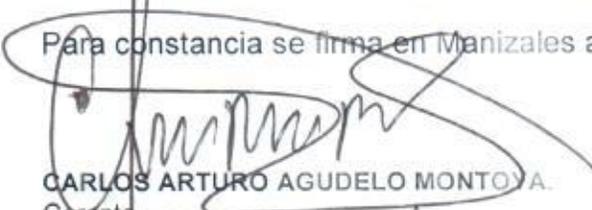
legales y fiscales, el valor del presente contrato asciende a la suma de CUARENTA Y CUATRO MILLONES DE PESOS (\$44.000.000), los cuales serán cancelados mediante la presentación de actas parciales mensuales de pago, previa presentación de la cuenta de cobro y constancia de la Interventora de haberse prestado el servicio a entera satisfacción. **PARAGRAFO PRIMERO: EMPOCALDAS S.A E.S.P.**, expidió el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 00128 del 05 de ENERO de 2017, bajo el rubro 21010201 con denominación "Honorarios Profesionales (Consultoría y asesoría)" por el valor de este contrato. **PARAGRAFO 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. **PARAGRAFO 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 hasta el día 15 de Diciembre de 2017 desde la suscripción del acta de inicio derivado del presente contrato. **CLAUSULA QUINTA. GARANTÍAS UNICA ENTRE ENTIDADES PARTICULARES:** EL CONTRATISTA deberá constituir a favor de EMPOCALDAS S.A. E.S.P póliza de garantía única expedida por compañía de seguros debidamente constituida en el país que avale el siguiente riesgo: **a) CUMPLIMIENTO:** Para precaver los perjuicios derivados del incumplimiento imputables al afianzado de las 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. **PARAGRAFO PRIMERO:** La garantía requiere para su validez, la aprobación de EMPOCALDAS S.A E.S.P y deberá ampliarse en los porcentajes señalados, cada vez que se produzcan suspensiones, prórrogas o adiciones al contrato. **CLÁUSULA SÉXTA. CESIÓN DEL CONTRATO:** EL CONTRATISTA no podrá ceder el contrato sin previa autorización escrita por parte de EMPOCALDAS S.A E.S.P. **PARAGRAFO PRIMERO:** 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 SEPTIMA. PERFECCIONAMIENTO:** El presente contrato se perfecciona con la suscripción del mismo y la expedición del registro presupuestal. Para su ejecución se requiere la constitución y aprobación de las garantías exigidas, el pago de las estampillas a que haya lugar y 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 OCTAVA. IMPUESTOS:** Queda a cargo del contratista el pago de las estampillas a que haya lugar y los demás impuestos en la cuantía que señale la ley. **CLÁUSULA NOVENA. 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 consagradas en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes. **CLÁUSULA DÉCIMA. SUPERVISION:** La Supervisión del presente contrato estará a cargo del LA JEFE

**OFICINA PQR** de la entidad. El supervisor velará por el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA y representará los intereses de la empresa para la debida y cumplida ejecución del objeto contractual, sujetando sus actuaciones a lo establecido por el Manual de Interventoría de la Entidad. El interventor 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 interventoría técnica, administrativa, financiera y contable del mismo. 6- Supervisar que el objeto contractual se ejecute de acuerdo con los parámetros determinados por la entidad. 7- Verificar el pago por parte del contratista de sus obligaciones frente al sistema de seguridad social y parafiscal. 8- Exigir la copia de los documentos que soportan las cuentas de pago, así como elaborar las actas de pago parciales y el acta final. 9- Verificar la vigencia de las coberturas de los amparos solicitados en la cláusula quinta 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. Así mismo, será responsable de la tramitación y ejecución en debida forma de las adiciones y/o ampliaciones a suscribirse en razón del contrato de la referencia. 14. Adicionalmente el interventor será responsable de allegar toda la documentación relacionada con la interventoría de los contratos a la Secretaría General en donde reposa la documentación original de los mismos. 15. Las demás inherentes a la función desempeñada. **PARAGRAFO 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 y a la Secretaría General de la entidad, con el fin de que la Gerencia proceda a realizar la designación correspondiente. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. 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 SEGUNDA. PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento definitivo y culpable del CONTRATISTA, éste pagará a EMPOCALDAS S.A. E.S.P., como multa penal pecuniaria que tendrá carácter sancionatorio, una suma de dinero igual al diez

por ciento (10%) del valor total del contrato, suma que se hará efectiva de acuerdo con la Ley. El valor de las multas y de la pena pecuniaria ingresará a la Tesorería de EMPOCALDAS S.A. E.S.P., y será descontada de cualquiera de las sumas que se adeuden a EL CONTRATISTA. **CLAUSULA DECIMA TERCERA: 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. **CLAUSULA DECIMA CUARTA: 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. **CLAUSULA DECIMA QUINTA: 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. Hoja de Vida en formato DAFP. 8. Propuesta presentada por el contratista. 9. Formato Único declaración de bienes y rentas DAFP. 10. Fotocopia tarjeta profesional. 11. Certificado de antecedentes Judiciales. **CLAUSULA DÉCIMA SEXTA. LEGALIZACION DEL CONTRATO:** EL CONTRATISTA deberá presentar para la aprobación por parte de la entidad contratante: 1. La garantía única. 2. Pago de la Estampilla Pro Universidad (1%). 3. Pago de la Estampilla Pro hospital Santa Sofía (1%). 3. Pago de la Estampilla Pro desarrollo (2%). 4. Pago de la 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

13 ENE 2017

  
**CARLOS ARTURO AGUDELO MONTOYA**  
 Gerente  
 EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

  
**FABIO DE JESUS MONCADA MELO**  
 Contratista

VBO: JUAN PABLO TOBON CORREA  
 Vbo: ANDRÉS FELIPE TABA ARROYAVE

VBO: FERNANDO BELLY MEJIA ALVAREZ

PROYECTO: CAROLINA GALLEGO GONZALEZ.