

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N°	0133
MODALIDAD DE CONTRATACION	DIRECTA
CONTRATANTE	EMPOCALDAS S.A E.S.P
NIT	890.803.239
REPRESENTANTE LEGAL	CARLOS ARTURO AGUDELO MONTOYA
CC	4.384.840 DE BELALCAZAR, CALDAS.
CONTRATISTA	OSCAR ANDRES DIAZ ZAPATA
CC	75.080.931 EXPEDIDA EN MANIZALES, CALDAS.
OBJETO	BRINDAR APOYO A LA OFICINA DE PQR EN LOS DIFERENTES PROCESOS QUE SE ADELANTEN EN ESTA DEPENDENCIA Y DEMÁS FUNCIONES QUE SEAN DE SU CONOCIMIENTO.
PLAZO	DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2.018
SUPERVISION	JEFE OFICINA PQR
VALOR	\$6.975.000
CDP	00661 DEL 27 DE JUNIO DE 2.018
RECURSOS	PROPIOS

Entre los suscritos a saber **CARLOS ARTURO AGUDELO MONTOYA**, identificado con cédula de ciudadanía No. **4.384.840** de Belalcázar Caldas, quien obra en nombre y representación de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. NIT 890.803.239-9 en su calidad de Gerente debidamente facultado mediante Escritura Pública N° 1483 de Diciembre 16 de 1997 de la Notaría Tercera de Manizales y Escritura Pública N° 2214 del 18 de Noviembre de 2004 de la Notaría 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, tal como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Manizales y Amparado en la Ley 142 de 1994, reformada por la Ley 689 del 2001 quien en el curso de este documento se denominará **EMPOCALDAS S.A. E.S.P.** de una parte, de otra parte **OSCAR ANDRES DIAZ ZAPATA**, identificada con la cédula de ciudadanía No. **75.080.931** 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 de Prestación de Servicios, el cual se regirá por la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, Manual de Contratación de la Entidad, principios que regulan la Función Pública (Art. 209 C.P.), Código Civil, Código de Comercio y demás normas que modifiquen, adicionen o complementen, previas las siguientes consideraciones: 1) Que según análisis de conveniencia y oportunidad del 27 de

Junio de la presente anualidad solicitado y aprobado por el Jefe del Departamento Comercial que: "De acuerdo a la ley 142 de 1994, la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P., dentro de sus servicios y objeto misional cuenta con una oficina de PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (P.Q.R) en su sede principal, ubicada en la ciudad de Manizales; dentro de las funciones desempeñadas se encuentra la recopilación de la información reportada por cada una de las oficinas seccionales donde la entidad presta el servicio en los diferentes municipios del Departamento de Caldas, para posteriormente analizar y tomar decisiones respecto a la valoración de los indicadores, a su vez capacitando, asesorando y apoyando cada una de la seccionales en donde se recepcionan repuestas, quejas y/o dejas solicitudes hechas por los usuarios dando efectiva respuesta, en aras del cumplimiento en la normatividad expedida para este en particular". 2) Que "igualmente se debe atender, tramitar y resolver las diferentes peticiones, quejas y/o demás solicitudes de los usuarios dentro de los términos establecidos por la ley; velando de manera operante por el cumplimiento de las respuestas emitidas a los usuarios; para de esta forma asegurar el cumplimiento de estas. Se deberá consolidar mensualmente las PQRs presentadas en los municipios, reportándolas a la oficina central, informándole a la administración o al jefe de la oficina de PQR, sobre las distintas anomalías presentadas en lo relacionado con el usuario. Se deberá enviar respuestas de dichas peticiones, quejas y reclamos, y demás información a los administradores y/o auxiliares de las diferentes seccionales, a razón de que se realice el proceso de notificación a los usuarios dentro de los términos ya establecidos en la normatividad pertinente". 3). Que "las peticiones, quejas y reclamos se reciben de acuerdo a lo dispuesto en la ley 142 de 1994 y la ley 1437 de 2011, por medio escrito, verbal, mediante formato, telefónica y electrónica, iniciando el trámite correspondiente de acuerdo a la clase de petición o reclamación. 4). Que "los mecanismos que tienen los usuarios respecto a los procedimientos legales para solicitar y/o reclamar ante las empresas prestadoras de servicios públicos por las fallas o inconformidades presentadas en el servicios se encuentra reglamentada en el cuerpo jurídico del país. Situación que ha generado un incremento de las solicitudes de formar porcentual y que se ve reflejado en las estadísticas arrojadas por dichas empresas". 5). Que "en este sentido, de acuerdo a las resoluciones N° SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2.010 y SSPD N° 20161300011295 de abril 28 de 2.016, se ha notado un gran incremento en el reporte de peticiones y reclamaciones, causando traumatismo en el reporte de la información a las diferentes aras y entidades gubernamentales, dado el volumen de tareas asignadas". 6). Que "el mejoramiento de la calidad del servicio ha sido uno de los principales objetivos de las entidades estatales, por lo cual, se han desarrollado estrategias de sensibilización y capacitación, con el personal que tiene contacto con el cliente, llevándose a cabo, jornadas de capacitación a todos os administradores y auxiliares administrativos a cargo de estas áreas, siendo más eficaz y veraz en la función primordial de esta dependencia, como lo es cubrir las necesidades del usuario". 7). Que " se debe garantizar el ejercicio real de los derechos de los usuarios frente a los servicios públicos domiciliarios con el fin de cumplir este propósito, de garantizar el ejercicio real de los derechos de los usuarios de servicios públicos y su correcto funcionamiento de este



proceso y sus derechos, haciendo efectiva su protección, de manera personalizada y directa, entregándole una respuesta oportuna, clara concreta y de fondo, en donde la consagración negativa o aceptación de las peticiones, pueden ser percibidas como contrarios 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, que ya que no dar respuesta a los PQRs genera 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 la PQR, las funciones y procesos a cargo de dicha dependencia, con la finalidad de descongestionar y garantizar un trámite oportuno a todos los requerimientos del área y atender a los usuarios en ausencia u ocupación por parte de la Jefe de la oficina". 9). 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. 10). Que revisada la hoja de vida del contratista **OSCAR ANDRES DIAZ ZAPATA**, la Gerencia encuentra que está capacitado para ejecutar el objeto de este contrato. 11). 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. 00661 del 27 de junio de 2018, bajo el rubro 21010115 con denominación "Remuneración de Aprendices y Pasantías". 12). Que los anteriores documentos y certificaciones justifican y dan validez al presente contrato, el cual se registrará por las siguientes cláusulas. 13). Que los anteriores documentos y certificaciones justifican y dan validez al presente contrato, el cual se registrará por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA- OBJETO: BRINDAR APOYO A LA OFICINA DE PQR EN LOS DIFERENTES PROCESOS QUE SE ADELANTEN EN ESTA DEPENDENCIA Y DEMÁS FUNCIONES QUE SEAN DE SU CONOCIMIENTO. CLÁUSULA SEGUNDA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A) OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA: EL CONTRATISTA se obliga con EMPOCALDAS S.A. E.S.P. a realizar las siguientes actividades: 1. Atender, tramitar y resolver las peticiones, quejas y recursos de los usuarios dentro de los términos legales, y por el medio que sean presentados ante la Entidad. 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 trámite de PQR. 4. Solicitar concepto técnico a los Ingenieros 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 presentados en las diferentes seccionales. 5. Coordinar y apoyar el control y archivo de la documentación. 6. Darle aplicabilidad al procedimiento establecido para esta oficina. 7. Las demás funciones que sean de su conocimiento y de competencia de un judicante. 8. 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 generan por la prestación del servicio. 9. Presentar informes de las actividades realizadas, indicando cumplimiento de las obligaciones. 10. Las demás que le sean asignadas en cumplimiento del objeto contractual. B) OBLIGACIONES DE EMPOCALDAS S.A E.S.P.: Son**

obligaciones de EMPOCALDAS S.A. E.S.P: **1)** Suministrar todos los documentos necesarios para la ejecución del objeto del presente contrato de prestación de servicios, que garanticen a la CONTRATISTA su gestión en los mencionados asuntos. **2)** Cancelar en forma oportuna el valor por concepto de la prestación del servicio en los términos convenidos, previa constancia de cumplimiento de las obligaciones, expedida por la supervisión del contrato. **3)** La entidad deberá retener el valor correspondiente a las estampillas pro universidad (1%), pro desarrollo (2%), pro hospital Santa Sofía (1%) y pro Adulto mayor (3%) por cada pago que realice al contratista. **CLÁUSULA TERCERA. VALOR Y FORMA DE PAGO:** Para todos los efectos legales y fiscales, el valor del presente contrato asciende a la suma de **SEIS MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO MIL PESOS (\$6.975.000)**, los cuales serán cancelados mediante la presentación de actas 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.00661 del 27 de Junio de 2018, por el valor de este contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para cada uno de los pagos LA CONTRATISTA deberá presentar el certificado que demuestre que ha cumplido con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social. **CLÁUSULA CUARTA. PLAZO:** El plazo del presente contrato será a partir de la suscripción del acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2018. **CLÁUSULA QUINTA. CESIÓN DEL CONTRATO:** LA **CONTRATISTA** no podrá ceder el contrato sin previa autorización escrita por parte de EMPOCALDAS S.A E.S.P. **PARÁGRAFO:** Si a la contratista le llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad, deberá ceder el presente contrato previa autorización escrita Representante Legal de la entidad o, si ello no fuere posible, deberá renunciar a su ejecución. **CLÁUSULA SEXTA. PERFECCIONAMIENTO:** El presente contrato se perfecciona con la suscripción del mismo y la expedición del registro presupuestal. Para su ejecución se requiere 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 SÉPTIMA. 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 OCTAVA. 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 NOVENA. SUPERVISIÓN:** La Supervisión del presente contrato estará a cargo de la **JEFE DE PQR**. 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 - 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 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 sexta 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 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. 14. Las demás inherentes a la función desempeñada. **PARÁGRAFO:** 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. INEXISTENCIA DE LA RELACION LABORAL ENTRE EMPOCALDAS S.A E.S.P Y LA CONTRATISTA:** Para todos los efectos legales y fiscales no existe vínculo laboral entre EMPOCALDAS S.A E.S.P Y LA CONTRATISTA, razón por la cual deberá afiliarse o estar afiliado al sistema de seguridad social al menos por un término igual a la ejecución del presente contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. INDEPENDENCIA DEL CONTRATISTA:** El Contratista es una entidad independiente de EMPOCALDAS S.A. E.S.P., y en consecuencia, el Contratista no es su representante, agente o mandatario. El contratista no tiene la facultad de hacer declaraciones, representaciones o compromisos en nombre de EMPOCALDAS S.A. E.S.P., ni de tomar decisiones o iniciar acciones que generen obligaciones a su cargo. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. INDEMNIDAD:** El Contratista se obliga a indemnizar a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. con ocasión de la violación o el incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Contrato. El Contratista se obliga a mantener indemne a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que tengan como causa sus actuaciones hasta por el monto del daño o perjuicio causado. El Contratista mantendrá indemne a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. por cualquier obligación de carácter laboral o relacionado que se originen en el incumplimiento de las obligaciones laborales que el Contratista asume frente al personal, subordinados o terceros que se vinculen a la ejecución de las obligaciones derivadas del presente Contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las controversias o diferencias que surjan entre el las partes con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga o terminación del

h-0133

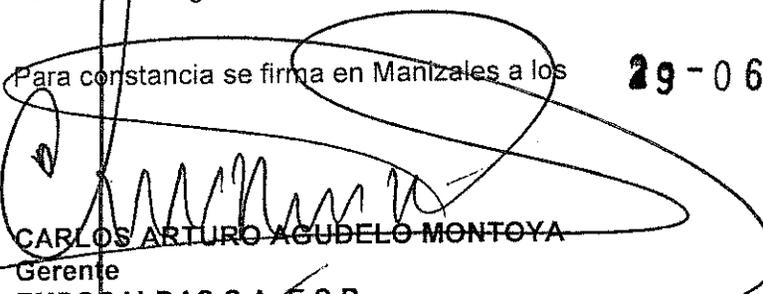


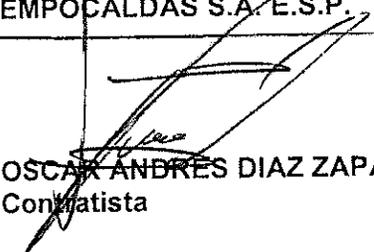
Página 6 de 6

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 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. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA DOCUMENTOS ADICIONALES:** 1. Análisis de conveniencia y oportunidad. 2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal. 3. Hoja de Vida en formato DAFP. 4. Formato Único declaración de bienes y rentas DAFP. 5. Fotocopia de la cedula de ciudadanía. 6. Certificado del Régimen Único Tributario (RUT). 7. Certificado de antecedentes fiscales. 8. Certificado de antecedentes disciplinarios. 9. Antecedentes judiciales. 10. Afiliación y pago al Sistema General de Seguridad Social. 10. Propuesta presentada por el contratista. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO:** Todo gasto que demande la legalización del contrato correrá por cuenta de LA CONTRATISTA.

Para constancia se firma en Manizales a los

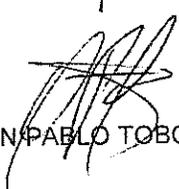
29-06-2018

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

  
OSCAR ANDRÉS DIAZ ZAPATA  
Contratista

  
V. Bo: FERNANDO HELY MEJÍA ALVAREZ

  
V. Bo: ANDRÉS FELIPE TABA ARROYAVE

  
V. BO: JUAN PABLO TOBON CORREA

  
ELABORÓ: SINDY GONZÁLEZ ARIAS.