



CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS N°	No - 202 -
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	SOLICITUD ÚNICA DE OFERTA
CONTRATANTE	EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
NIT	890.803.239-9
REPRESENTANTE LEGAL	ANDRES FELIPE TABA ARROYAVE
CC	16.072.158 DE MANIZALES
CONTRATISTA	PAULA ANDREA MORALES GIRALDO
CC	1.053.817.307 DE MANIZALES
OBJETO	PRESTAR APOYO EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A. E.S. P EN LO ADMINISTRATIVO, OPERATIVO, COMERCIAL, DE CONTROL, COORDINACIÓN DEL CONTACT CENTER, SERVICIO AL CLIENTE, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONSECUCCIÓN DE NUEVOS CLIENTES Y MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN POR TODOS LOS CANALES TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS
SUPERVISOR	JEFE DE DEPTO. COMERCIAL
VALOR	\$ 13.627.890
RECURSOS	PROPIOS
CDP	00676 DEL 28 DE JULIO 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 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. 0000382 de la Junta Directiva de abril 8 de 2021, y Amparado en la Ley 142 de 1994, reformada por la Ley 689 del 2001 quien en el curso de este

Carrera 23 No: 75 - 82 Manizales -Caldas



X

documento se denominará **EMPOCALDAS S.A. E.S.P.** de una parte y de otra parte **PAULA ANDREA MORALES GIRALDO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. **1.053.817.307** de Manizales, obrando en nombre propio, quien afirma hallarse legalmente capacitada, 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 solicitado por y aprobado por el Jefe de Depto. 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 está adelantando acciones tendientes a crear y fortalecer un equipo humano que desarrollan el rol de analistas de información de acuerdo a los procesos misionales cuyo objetivo de calidad tiene el “fortalecer la gestión comercial de la empresa a fin de propiciar un crecimiento de los ingresos, promocionando los servicios que presta la entidad y garantizando a los usuarios cobros justos y oportunos” se requiere personal encargado para fortalecer las actividades relacionadas con el cumplimiento de las metas establecidas en el plan estratégico y plan de acción de la empresa, así mismo; es necesario una persona encargada de la coordinación del contact center para supervisar y crear estrategias para el mejoramiento continuo del mismo, por lo tanto es necesario contratar personal para adelantar las actividades de apoyo a la gestión del Departamento Comercial”* **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. 00676 del 28 de julio de 2021, con denominación “Personal Supernumerario”. **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 CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P EN LO ADMINISTRATIVO, OPERATIVO, COMERCIAL, DE CONTROL, COORDINACIÓN DEL CONTACT CENTER, SERVICIO AL CLIENTE, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONSECUCCIÓN DE NUEVOS CLIENTES Y MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN POR TODOS LOS CANALES TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS. 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 con el objeto del contrato y las necesidades de Epocaldas.S.A.E.S.P. Asumir por su cuenta y riesgo todos los gastos en el desarrollo del contrato. 3. Presentar el pago de aportes a la seguridad social cada mes al supervisor del contrato con el fin de autorizar el pago correspondiente. 4. 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. 5. Responder por los daños que ocasione en desarrollo del contrato a Empocaldas S.A. E.S.P. y a terceros afectados. 6. Las demás obligaciones a su cargo que se deriven de la naturaleza del contrato y de las exigencias legales. OBLIGACIONES ESPECIFICAS: 1. Revisar el 100% de**





los consumos < a 5 m³ cada mes y prestar apoyo en las estadísticas comparativas, además elaborar un plan de acción para las seccionales en los diferentes periodos de consumo. 2. Proyectar informe mensual de los consumos a las seccionales con la información priorizada con base a los casos más críticos y dar solución a esta. 3. Apoyar en la proyección y elaboración de un plan de acción con base a los nuevos suscriptores de las 24 seccionales. 4. Apoyar en la elaboración y ejecución de un programa de independización de servicios. 5. hacer seguimiento constante a grandes consumidores teniendo comunicación por cualquier medio y estar pendiente de las variaciones en los consumos. 6. Prestar apoyo en la elaboración del proceso y procedimiento para la venta de agua cruda y en bloque en compañía del Departamento de planeación y proyectos. 7. Prestar apoyo en la actualización de la base de datos de los usuarios y/o suscriptores de la entidad, recolectar y analizar información con base a las visitas personalizadas, encuestas y llamadas realizadas desde el contact center. 8. Realizar en las 24 seccionales la encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios públicos que presta EMPOCALDAS S.A E.S.P, de acuerdo a los requerimientos de los sistemas de Gestión. 9. Coordinar, elaborar y hacer seguimiento de un plan de acción por seccional con base a la satisfacción de los usuarios de las 24 seccionales según los resultados obtenidos de las encuestas. 10. hacer las gestiones necesarias para la venta de publicidad a través de la factura. 11. Coordinar el contact center y elaborar nuevas estrategias para el mejoramiento continuo del mismo. B) OBLIGACIONES DE EMPOCALDAS S.A E.S.P. 12. Las demás obligaciones a su cargo que se deriven de la naturaleza del contrato y de las exigencias legales. 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) Entrega de certificaciones y demás documentos solicitados por el contratista para el óptimo desarrollo 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 **TRECE MILLONES SEISCIENTOS VEINTISIETE MIL OCHOCIENTOS NOVENTA PESOS (\$13.627.890) 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. 00676 del 28 de JULIO de 2021, bajo el rubro 21010207 con denominación "Personal Supernumerario" 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. 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 días hábiles 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, **PAULA ANDREA MORALES GIRALDO** 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.

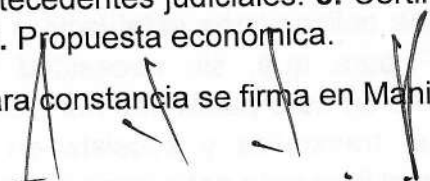
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las controversias o diferencias que surjan entre las partes con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga o terminación del Contrato, así como de cualquier otro asunto relacionado con el presente Contrato, serán sometidas a la revisión 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 comuniquen 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

2-08 2021



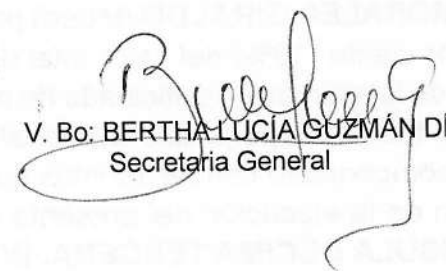
ANDRÉS FELIPE TABA ARROYAVE
Gerente
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
Contratante




PAULA ANDREA MORALES GIRALDO
Contratista



V. Bo: **JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS**
Jefe Depto. Comercial.



V. Bo: **BERTHA LUCÍA GUZMÁN DÍAZ**
Secretaría General



ELABORÓ: Valentina Ángel Garcés