



**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P.
ACUAVALLE S.A. E.S.P.**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 102-21

- CONTRATISTA:** SYNERJOY BPO S.A.S
NIT. 800.133.032-9
- OBJETO:** "PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA GESTIONAR EL COBRO PREJURIDICO Y JURIDICO DE LA CARTERA DE USO RESIDENCIAL, COMERCIAL, INDUSTRIAL Y OFICIAL CON MORA SUPERIOR O IGUAL A 3 MESES, ADEUDADA A ACUAVALLE S.A. E.S.P. POR LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO Y EMITIR CONCEPTO DE DEPURACION DE CARTERA."
- VALOR:** CIENTO CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$ 150.000.000,00) M/CTE. INCLUIDO TODOS LOS IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES DE CARÁCTER NACIONAL, DEPARTAMENTAL Y/O MUNICIPAL; LEGAL, COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS.
- PLAZO:** EL PLAZO PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES OBJETO DEL PROCESO SERÁ HASTA AGOTAR LOS RECURSOS Y/O HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021, EL EVENTO QUE OCURRA PRIMERO
- FECHA:** **02 DE AGOSTO DE 2021**

Entre los suscritos a saber, **JORGE ENRIQUE SANCHEZ CERON**, mayor de edad, vecino del Municipio de Cali (Valle), identificado con cédula de ciudadanía No.6.319.264 de Guacarí (Valle), actuando como Gerente y Representante Legal de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., ACUAVALLE S.A. E.S.P., empresa de carácter estatal de servicios públicos domiciliarios, identificada con **NIT.890.399.032-8**, debidamente facultado para contratar de conformidad con lo señalado en el artículo 40 de los estatutos vigentes de la empresa, en concordancia con el Acuerdo No.001 de 2017 (Estatuto de Contratación), acorde con las disposiciones civiles y comerciales aplicables a la materia, y quien para efectos del presente instrumento se denominará ACUAVALLE S.A. E.S.P., por una parte, y por la otra **FABY DEL PILAR MARTINEZ PORTELA**, también mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 31.583.742 expedida en Cali - Valle, obrando en calidad de Representante legal Suplente de **SYNERJOY BPO S.A.S** identificado con **NIT. No. 800.133.032-9**, constituida mediante Escritura Pública No. 1329 del 18 de marzo de 1991 en la Notaría Doce (12) de Cali, inscrito en la Cámara de Comercio de Cali el 02 de abril de 1991 con el número 38485 del libro IX, se constituyó la sociedad comercial denominada FINANCRÉDITOS LIMITADA, seguidamente como reforma especial mediante Acta No. 26-

2011 del 13 de octubre de 2011 de la Junta de Socios, inscrito en la Cámara de Comercio de Cali el 02 de enero de 2012 con el No. 7 del Libro IX, se transformó de SOCIEDAD LIMITADA en SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA bajo el nombre FINANCRETOS S.A.S, y finalmente mediante Acta No, 56 del 18 de mayo de 2021, de la Asamblea General de Accionistas, inscrito en la Cámara de Comercio de Cali el 20 de mayo de 2021 con el No. 10180 del Libro IX, cambio su nombre de FINANCRETOS S.A.S por el de SYNERJOY BPO S.A.S, quien en adelante se denominará EL CONTRATISTA, hemos celebrado el presente contrato de prestación de Servicios que se rige, en lo general, por las normas de los códigos civil y de comercio y, en lo específico, por las siguientes Cláusulas, previas las siguientes **CONSIDERACIONES: 1)** Que ACUAVALLE S.A. E.S.P., teniendo en cuenta su naturaleza y misión, al celebrar contratos y con la ejecución de los mismos, debe buscar el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados y a su vez, de conformidad con el Estatuto de Contratación de la Empresa, determinado mediante el Acuerdo 001-2017, toda contratación que celebre la entidad debe obedecer a unos objetivos y propósitos previamente señalados en el objeto a contratar. **2)** Que basados en que la liquidez y la solvencia hacen parte de los objetivos financieros de una prestadora de servicios y con el propósito de realizar una gestión permanente de recaudo, recuperación y control de cartera e induciendo a los suscriptores a que estén al día en sus obligaciones, se hace necesario realizar un cobro de cartera más efectivo, aumentando de esta forma la eficiencia en la cobranza. **3)** Que se viene presentando un incremento en los índices de morosidad por servicios prestados de Acueducto y/o Alcantarillado de los suscriptores en los municipios en donde se presta el servicio, debido al difícil momento por el que se está atravesando de Pandemia y en donde se han tomado medidas de confinamiento a la población desde el mes de marzo de 2020, factor que ha repercutido en las gestiones de cobranza que debe ejercer la entidad, convirtiéndose en una cartera alta y con un alto grado de dificultad de cobro de la misma, actualmente esta cartera se encuentra clasificada así: **a.** Según la naturaleza de la deuda: en estado suspendido o cortado; **b.** Según la Antigüedad; **c.** Según la cuantía; **d.** Según la gestión adelantada: cobro persuasivo, cobro pre jurídico y cobro jurídico. **4)** Que el valor de la cartera por Agrupación Geográfica de suscriptores de uso comercial, industrial, residencial y oficial con mora superior o igual a 3 meses es así: *Tabla No. 1 Cartera ACUAVALLE S.A. E.S.P, con corte al 30 de abril de 2021*

AGUA	RESIDENCIAL	COMERCIAL	OFICIAL	ESCUELAS	TOTAL
1	131,912,274	12,243,513	29,787,757	1,353,376,797	1,527,320,341
2	373,775,857	18,889,658	31,564,280	308,481,538	732,711,333
3	275,160,861	11,507,743	47,410,104	890,061,692	1,224,140,400
4	258,188,936	21,653,128	42,448,483	1,711,110,617	2,033,401,164
5	119,108,657	20,515,574	20,613,474	412,916,872	573,154,577
6	82,601,672	9,641,640	79,167,810	28,785,160	200,196,282
7	1,555,816,799	519,901,934	173,681,326	-	2,249,400,059

8	989,782,113	108,573,288	76,299,238	1,932,136,124	3,106,790,763
9	535,432,040	28,802,902	111,572,008	1,664,058,348	2,339,865,298
10	2,316,831,627	52,900,052	186,845,102	1,882,636,108	4,439,212,889
TOTAL	6,638,610,836	804,629,432	799,389,582	10,183,563,256	18,426,193,106

Fuente sistema comercial ARQ manejado por ACUAVALLE S.A.E.S.P

De esta forma y para el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades que tiene a su cargo ACUAVALLE S. A. E.S.P. específicamente todos los temas concernientes a la recuperación de cartera morosa que presentan los diferentes clientes en materia de servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado prestados por este operador, y adelantando las gestiones administrativas suficientes y necesarias para determinar las posibles cuantías que puedan ser objeto de depuración de conformidad con las causales provistas en la ley para el efecto; se crea así la necesidad que a través de un contrato de prestación de servicios celebrado con personas naturales o jurídicas se desarrollen estas actividades, que no pueden ser cumplidas con personal de planta, acorde con lo establecido en el numeral 4 del artículo veinte cinco del Estatuto de Contratación vigente en la Entidad. **5)** Que la subgerencia Comercial, elaboró el análisis de conveniencia y justificación de la presente contratación el día 25 de mayo de 2021, señalando que se podrá contratar bajo la modalidad de selección mediante la solicitud privada de una sola oferta, conforme lo establecido en el artículo 26 del Acuerdo 001 de 2017, mediante el cual la Junta Directiva de ACUAVALLE S.A E.S.P adopta el Estatuto de contratación de la empresa **6)**. Que la Subgerencia Comercial incluyo la futura contratación dentro del Presupuesto de Egresos de ACUAVALLE S.A. E.S.P. para la vigencia 2021. **7)** Que la Subgerente Comercial de la entidad envió solicitud privada de una sola oferta No. SC - 016 - 21 mediante oficio del 16 de junio de 2021, al representante legal de SYNERJOY BPO S.A.S con el siguiente objeto: "PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA GESTIONAR EL COBRO PREJURIDICO Y JURIDICO DE LA CARTERA DE USO RESIDENCIAL, COMERCIAL, INDUSTRIAL Y OFICIAL CON MORA SUPERIOR O IGUAL A 3 MESES, ADEUDADA A ACUAVALLE S.A. E.S.P. POR LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO Y EMITIR CONCEPTO DE DEPURACION DE CARTERA..". **8)** que el presupuesto oficial para el presente proceso de contratación es de CIENTO CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$ 150.000.000) M/CTE. incluido todos los impuestos, tasas y contribuciones de carácter nacional, departamental y/o municipal; legales, costos directos e indirectos, con cargo a la vigencia del año 2021 de acuerdo con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 01-902-202100692 del 28 de mayo de 2021. El valor del presupuesto oficial incluye el Impuesto al Valor Agregado IVA. **9)** Que el día veintitrés (23) de julio de 2021, la empresa SYNERJOY BPO S.A.S presentó propuesta y la documentación requerida por ventanilla única de Acuavalle S.A E.S.P **10)** Que la doctora JHULIANA GARZÓN BEJARANO - Subgerente Comercial de ACUAVALLE S.A. E.S.P., verificó que la propuesta presentada cumple con las condiciones técnicas y económicas con fecha de 27 de julio de 2021, requeridas por ACUAVALLE S.A. E.S.P. Igualmente la Dirección Jurídica determinó que la propuesta reúne los requisitos legales necesarios para la suscripción del contrato, tal como consta en documento de verificación documental de fecha 02 de agosto de 2021. **11.)** Que, en virtud de lo anterior, las partes acuerdan celebrar el presente contrato que se registrá por las siguientes cláusulas: **PRIMERA. -**



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 102-21
SYNERJOY BPO S.A.S

OBJETO. – EL CONTRATISTA, se obliga con **ACUAVALLE S.A E.S.P.** a cumplir con el siguiente objeto: "PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA GESTIONAR EL COBRO PREJURIDICO Y JURIDICO DE LA CARTERA DE USO RESIDENCIAL, COMERCIAL, INDUSTRIAL Y OFICIAL CON MORA SUPERIOR O IGUAL A 3 MESES, ADEUDADA A ACUAVALLE S.A. E.S.P. POR LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO Y EMITIR CONCEPTO DE DEPURACION DE CARTERA.". **SEGUNDA. -ALCANCE DEL OBJETO CONTRACTUAL:** ACUAVALLE S.A. E S P, para garantizar el cobro de la cartera a sus suscriptores con mora superior o igual a tres (3) meses de antigüedad requiere contratar las diferentes actividades de cobranza con el cliente con el fin de establecer acuerdos de pago y negociaciones flexibles mediante políticas de cartera establecidas en las resoluciones vigentes de la entidad, actividades que no pueden ser asumidas con el recurso humano , la infraestructura ni los medios operativos con los que se cuenta en cada una de las sedes. Las actividades a contratar se encuentran dentro del marco del cobro pre jurídico y jurídico, consistente en envío masivo de mensajes, localización de deudores, gestiones telefónicas, gestión de carteo, visitas domiciliarias, y si es el caso certificación con evidencias de incobrabilidad; así mismo las labores de cobro jurídico. Estas actividades serán realizadas de forma sistemática y diaria de acuerdo a los resultados que se obtengan, dando a la entidad la posibilidad de recuperar una cartera vigente y brindando a nuestros suscriptores y/o usuarios la oportunidad de acceder a convenios de pago cómodos y acordes a sus ingresos y garantizándoles el acceso a los servicios Públicos de Acueducto y/o Alcantarillado. Además del cobro y recuperación de cartera con este contrato se obtendrá el expediente de los suscriptores que ingresarán a proceso de depuración de cartera de acuerdo a las políticas y lineamientos de la entidad, y demás normas que regulen la materia. **ESPECIFICACIONES TECNICAS:-** a. Utilización de un modelo de gestión estructurado en el envío masivo de mensajes, localización de deudores, gestión telefónica, carteo, visitas domiciliarias, gestión pre judicial, cobro jurídico, certificación de incobrabilidad; b. Uso de gestores en terreno con visitas de negociación y herramientas de geo referenciación; c. Manejo de software para la administración de cartera y localización de deudores; d. Utilización de una unidad telemática, aplicación de Contact Center; e. Asumir la representación judicial de ACUAVALLE S.A.E.S, en los procesos que se deriven de los procesos ejecutivos que emanen de las facturas de cobro no canceladas dentro de los términos. f. Emisión de conceptos para la depuración de cartera con sus respectivos expedientes, actividades enmarcadas dentro de la normatividad aplicable a las empresas de servicios públicos domiciliarios oficiales constituidas como sociedad por acciones; g. Realización de las diferentes etapas del cobro de cartera (pre-jurídica y jurídica) realizando gestión de negociación y recuperación de las obligaciones en mora, buscando siempre cerrar la negociación con pagos totales de la deuda, acuerdos de pago, o procesos ejecutivos hasta su terminación, acorde con las políticas establecidas en la resolución de cartera vigente en ACUAVALLE S.A.E.S.P. la cual se entregará al inicio del contrato. h. Llevar la sustanciación de los procesos ejecutivos que de dicha labor resultaren; i. Disponibilidad de un punto que integra la atención y gestión para clientes deudores, en el cual se tenga la disponibilidad de interactuar con un agente para la formalización de acuerdos de pago virtuales. j. Seguimiento a los acuerdos de pago a los que se ha llegado con los suscriptores, recordándole el pago de la deuda mediante el envío de comunicaciones, llamadas comerciales de gestión preventiva, y envío de mensajes de Texto. La Subgerencia Comercial es la responsable de la identificación y especificación de las características técnicas requeridas para la ejecución del contrato. **TERCERA. -OBLIGACIONES DE LAS PARTES – I DEL CONTRATISTA:** Para desarrollar el objeto del contrato y dar cumplimiento cabal al mismo, el contratista se compromete

a: **1.** Actuar con diligencia, honestidad y respeto en el cumplimiento de sus obligaciones; **2.** Contar con una planta de personal exclusiva para el cobro de cartera desarrollando y sustentando probatoriamente las etapas de cobro persuasivo, pre jurídico y jurídico. **3.** Llegar a acuerdos de pago acorde con lo establecido en la resolución de cartera vigente en la entidad. **4.** Disponibilidad de un punto que integra la atención y gestión para clientes deudores, en el cual se tenga la disponibilidad de interactuar con un agente para la formalización de acuerdos de pago virtuales. **5.** Seguimiento a los acuerdos de pago a los que se ha llegado con los suscriptores, recordándole el pago de la deuda mediante el envío de comunicaciones, llamadas comerciales de gestión preventiva, y envío de mensajes de Texto. **6.** Contratar por su cuenta y riesgo, con plena autonomía para ello, el personal necesario o conveniente para la ejecución del contrato. **7.** Investigar los bienes del cliente deudor sobre los cuales recaerán las acciones jurídicas (procesos ejecutivos). **8.** Emitir conceptos de incobrabilidad por parte de la dirección jurídica, debidamente soportados para justificar el castigo de la cartera y darla de baja en los estados financieros de la Entidad. **9.** Presentar informes del recaudo y de las acciones ejecutadas mensualmente, ante el supervisor del contrato. **10.** Brindar asesoría y acompañamiento permanente en la defensa judicial y extrajudicial de los intereses de ACUAVALLE S.A. E.S.P. relacionado con el objeto contractual. **11.** Representación judicial en todos los procesos que sean competencia de la jurisdicción CIVIL frente al cobro de la cartera entregada a través de procesos ejecutivos, que emanen de las facturas de cobro no canceladas dentro de los términos. **12.** Atender de todas las etapas procesales de los litigios que sean iniciados, que emanen de las facturas de cobro no canceladas dentro de los términos y que se adelanten ante los juzgados civiles ubicados en el territorio nacional. **13.** Realizar dentro de los 10 días hábiles siguientes al inicio del contrato una revisión de la cartera entregada por ACUAVALLE S.A. E.S.P., con el objetivo de presentar un plan de trabajo al supervisor del presente contrato. **14.** Realizar la representación judicial o extrajudicial de forma directa o a través de apoderado sustituto. **15.** Efectuar las gestiones necesarias, así como las actividades encomendadas por el supervisor del presente contrato, para llevar a cabo el cumplimiento del objeto contractual. **16.** Realizar comités de cartera, en los cuales se revisen segmentos de clientes relevantes y que impacten la base asignada para gestión. **17.** Gestionar acercamientos entre Acuavalle y los deudores del sector oficial, estudiando la responsabilidad de cada entidad, su orden (municipal o departamental), y solicitando audiencias de conciliación ante la Procuraduría General de la Nación. **18.** Poner a disposición de ACUAVALLE S.A. E.S.P. su capacidad intelectual, profesional y conocimientos para lograr el cumplimiento del objeto contratado. **19.** Presentar informes unificados o individuales del estado de los procesos y actuaciones adelantadas, mensuales y según requerimiento de ACUAVALLE S.A. E.S.P., y/o cada vez que haya un movimiento del proceso. **20.** Efectuar un seguimiento continuo de las actuaciones que se adelanten en los distintos Despachos Judiciales, en donde cursen los procesos a su cargo. **21.** Coordinar con la Dirección Jurídica de ACUAVALLE S.A. E.S.P., todas las acciones pertinentes para procurar los mejores resultados en defensa de los intereses de ACUAVALLE S.A. E.S.P. y presentar informes periódicos a la dirección jurídica del avance de los procesos judiciales. **22.** Remitir al Supervisor del contrato, copia de todas las actuaciones procesales que se surtan. Asistir cuando sea citado a las instalaciones de ACUAVALLE S.A. E.S.P. para informar o exponer sobre el seguimiento de los procesos iniciados. **23.** Asistir a las diligencias que sean ordenadas en el trámite de los procesos a su cargo e informar a ACUAVALLE S.A. E.S.P. del desarrollo de las mismas. **24.** No dejar inactivo los procesos iniciados. **25.** Interponer los recursos pertinentes ante las decisiones que se adopten en los procesos a su cargo, en las cuales se puedan afectar los intereses de ACUAVALLE S.A. E.S.P. **26.** Informar al Supervisor



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 102-21
SYNERJOY BPO S.A.S

del contrato sobre cualquier incidencia, acontecimiento o situación que pueda afectar los intereses de ACUAVALLE S.A. E.S.P., en especial cuando se evidencie que se está llegando al tope del recurso presupuestal asignado para el presente contrato y que permita la toma de decisiones. **27.** Constituir la Garantía Única de cumplimiento del contrato. **28.** Adelantar los procesos a su cargo con la mayor diligencia, cuidado y atención, tendiente a obtener, dentro del marco de la ley, el mayor beneficio que conforme a derecho le corresponda a ACUAVALLE S.A. E.S.P. **29.** Presentar las demandas ejecutivas una vez agotada la etapa prejurídica a los suscriptores o usuarios con los cuales no se haya llegado a acuerdos de pago. **30.** Coadyuvar en el informe de calificación y valoración de las contingencias judiciales, para efectos de la provisión contable a que haya lugar. **31.** Abstenerse de divulgar información que pueda llegar a conocer con ocasión de la ejecución del contrato a personal no autorizado por ACUAVALLE S.A. E.S.P. y a terceros en general. **32.** Producir los documentos necesarios para el cumplimiento del objeto contractual. **33.** Tener un archivo de todas las actuaciones de los procesos ejecutivos iniciados. **34.** Asumir bajo su propia cuenta los gastos en que incurra para el cabal cumplimiento del objeto contratado. **35.** Aceptar la revocatoria del poder o contrato de mandato entre el contratante y el contratista y verificar cada proceso de acuerdo a los informes presentados al supervisor. **36.** Revisar y estudiar las normas, conceptos, jurisprudencia y demás pronunciamientos de las autoridades representativas, relativos con el objeto y desempeño de ACUAVALLE S.A. E.S.P. a fin de propender los procedimientos y actuaciones se atemperen a la normatividad vigente. **37.** Atender y proyectar las actuaciones legales ante las autoridades administrativas y entes de control frente al objeto del contrato. **38.** Presentar de forma mensual el recibo de pago correspondiente a los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud, Pensión y ARL. **39.** Suscribir el Acta de iniciación del contrato con el Supervisor del mismo. **40.** Todas las demás obligaciones previstas en la ley para esta clase de contratos.

II OBLIGACIONES DE ACUAVALLE S.A. E.S.P.: Serán obligaciones a cargo de ACUAVALLE S.A. E.S.P. las siguientes: a) Efectuar los pagos de acuerdo a lo establecido en el presente análisis de justificación y conveniencia b) Prestar la asesoría que sea necesaria para el cumplimiento de las actividades objeto contrato. c) Ejercer la supervisión del contrato para efectos de lograr la correcta ejecución del mismo d) Entregar la información solicitada por el contratista para ejecutar el objeto y alcance detallado en la presente solicitud de oferta. **CUARTA. -VALOR:** para todos los efectos el valor del contrato es la suma de CIENTO CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$ 150.000.000,00) M/CTE. INCLUIDO TODOS LOS IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES DE CARÁCTER NACIONAL, DEPARTAMENTAL Y/O MUNICIPAL; LEGALES, COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS. **QUINTA. -FORMA DE PAGO:** ACUAVALLE S.A. E.S.P. y el proveedor conciliarán cuentas mensualmente dicha conciliación se realizará vía correo electrónico, fax o en la forma en la que se pacte formarán parte de la conciliación todos los valores derivados de la ejecución del presente contrato, tales como: cartera asignada o entregada, valores recaudados de la cartera asignada, y los demás valores que las partes deban pagarse entre sí en virtud de este contrato. Cada parte llevará un control contable y administrativo, con los soportes. La conciliación de los valores a transferir se realizará basados en la siguiente tabla, en donde el porcentaje se aplicará a los valores efectivamente recaudados: **a.** Cobro pre jurídico: 10% + IVA. **b.** Cobro Jurídico: 15% + IVA. **c.** Castigo de cartera: 5% + IVA. La etapa del cobro jurídico estará también determinada por impulso procesal así:

ETAPA	IMPULSO	EXITO
-------	---------	-------

MANDAMIENTO DE PAGO	5%	10%
MEDIDAS DECRETADAS	3%	7%
SENTENCIA	2%	5%

Al finalizar el proceso de conciliación, se suscribirá un acta de conciliación de cuentas por parte de los delegados de cada una de las empresas, el cual será el soporte para la transferencia de fondos a favor de la parte que resulte beneficiada. **SEXTA. -SUJECION DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES:** ACUAVALLE S.A. E.S.P. cancelará el valor del presente contrato con cargo al presupuesto de egresos de la vigencia fiscal de 2021, según Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 01-902-202100692 del 28 de mayo de 2021. **SEPTIMA. -PLAZO:** El plazo para ejecutar las actividades objeto del proceso será hasta agotar los recursos y/o hasta el 31 de diciembre de 2021, el evento que ocurra primero. **OCTAVA. -LUGAR DE EJECUCIÓN:** La ejecución del presente contrato se realizará en los Municipios y Corregimientos en los cuales se encuentren los deudores por concepto de prestación de servicios de acueducto y/o alcantarillado, con deuda mayor o igual a tres (3) meses. **NOVENA.-SUPERVISION:** ACUAVALLE S.A E.S.P. realizará la supervisión del presente contrato por intermedio del Dr. DIEGO ARBELÁEZ GUTIÉRREZ, Profesional IV del Departamento de Facturación, Recaudo y Cartera (E.) de ACUAVALLE S. A. E.S.P., o quien haga sus veces, quien será responsable de velar por los intereses de la entidad, en procura de que el contratista cumpla con las obligaciones contractuales, vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado y deberá ejercer sus facultades y deberes de conformidad con la ley 1474 del 2011 y el Manual vigente de Supervisión e Interventoría de la Entidad, quien tendrán como funciones: **a)** Vigilar que EL CONTRATISTA dé cumplimiento al presente contrato, realizando las prestaciones de acuerdo a las especificaciones y condiciones pactadas; **b)** Ordenar por escrito las modificaciones que considere necesarias; **c)** Recibir los servicios conforme a lo especificado y darle el visto bueno el rechazo correspondiente en caso de que no cumpla con las especificaciones pactadas; **d)** Verificar el cumplimiento del pago de los aportes en salud y pensión por parte del CONTRATISTA. **e)** Elaborar concepto en caso de ser necesario adicionar el valor o plazo estipulado en el presente contrato. **f)** Informar oportunamente el incumplimiento del objeto del contrato por parte del CONTRATISTA a ACUAVALLE S.A. E.S.P., así como los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato; **g)** En general, hacer cumplir lo dispuesto en las cláusulas del presente contrato y en las especificaciones técnicas exigidas para la ejecución del presente contrato de prestación de servicios. **h)** Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de su gestión. **PARAGRAFO:** El hecho de ACUAVALLE S.A. E.S.P. reservarse el derecho de ejercer una supervisión no significa que EL CONTRATISTA pierda su autonomía en la dirección y ejecución de las actividades a realizar en virtud del presente contrato. **DECIMA. -GARANTIA UNICA:** EL CONTRATISTA constituirá en favor de ACUAVALLE S.A E.S.P. NIT 890.399.032-8 con una compañía de seguros o entidad bancaria, legalmente establecida en Colombia, **GARANTIA UNICA A FAVOR DE TERCEROS** que ampare los siguientes riesgos: **a) CUMPLIMIENTO:** De todas y cada una de las obligaciones del contrato por una cuantía equivalente al 20% del valor total del contrato y con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y cuatro (04) meses más. **b) CALIDAD DEL SERVICIO:** Que ampare una cuantía correspondiente al veinte (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo de la ejecución del contrato y un (1) año más. **c) PAGO DE**



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 102-21
SYNERJOY BPO S.A.S

SALARIOS, INDEMNIZACIONES Y PRESTACIONES SOCIALES: Que garantice el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal que el oferente emplee en la ejecución del contrato, por valor equivalente al 10% del contrato, con vigencia igual a la duración del contrato y tres (3) años más **PARÁGRAFO I:** El costo de las primas y demás gastos que demande la constitución, prórrogas y modificaciones de las garantías de que se trata la presente cláusula, correrá por cuenta del CONTRATISTA. **PARAGRAFO II:** Las garantías de que aquí se trata deberán estar vigentes hasta la terminación del contrato y la prolongación de sus efectos no expira por falta de pago de la prima o por la revocatoria unilateral. EL CONTRATISTA deberá reponer las garantías cuando el valor de las mismas se vea afectado en razón de los siniestros causados, en la misma proporción de estos. Así mismo, en el evento de que se aumente el valor del contrato o se prorrogue su vigencia, deberán aumentarse o prorrogarse los montos de los amparos y las vigencias de las garantías exigidas, respectivamente. **DECIMA PRIMERA. -MULTAS:** a) En los eventos de mora o incumplimiento de las obligaciones contraídas, ACUAVALLE S.A. E.S.P. tendrá la facultad de imponer al CONTRATISTA multas sucesivas equivalentes al Quince por ciento (15%) del valor del contrato, siempre que ello no se deba a fuerza mayor o caso fortuito. Los actos administrativos que las impongan prestarán mérito ejecutivo cuando se encuentren en firme en virtud del presente contrato, ACUAVALLE S.A. E.S.P. adelantará las gestiones necesarias para su reconocimiento y cobro. b) Para la constitución en mora del CONTRATISTA no es necesario que medie pronunciamiento judicial al respecto, según lo autoriza expresamente al artículo 36 numeral 36.1 de la Ley 142 de 1994. c) EL CONTRATISTA autoriza a ACUAVALLE S.A. E.S.P. A descontar el valor de las multas liquidadas, de las sumas que se le adeuden. **DECIMA SEGUNDA. - CLAUSULA PENAL:** En caso de incumplimiento del CONTRATISTA de cualquiera de sus obligaciones legales o contractuales, que afecte de manera grave el cumplimiento del contrato, ACUAVALLE S.A. E.S.P., podrá exigirle el pago, a título de cláusula penal, de una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, para lo cual prestará mérito ejecutivo el acto administrativo motivado que declare tal incumplimiento. **DECIMA TERCERA. -INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** EL CONTRATISTA declara bajo juramento. Que no se encuentra en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad legal para comprometerse en este contrato. El juramento se entiende prestado con la firma del presente contrato. **DECIMA CUARTA.-INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL:** EL CONTRATISTA en su calidad de contratista independiente actúa con plena autonomía técnica y administrativa, asumiendo todos los riesgos y realizando los trabajos con sus propios medios, siendo de su cargo el pago de jornales, compensaciones, salarios, prestaciones sociales y demás obligaciones legales y contractuales de carácter laboral o de otra índole, entendiéndose que no existe ninguna relación laboral entre los trabajadores del CONTRATISTA y ACUAVALLE S.A. E.S.P. Adicionalmente EL CONTRATISTA se obliga a mantener indemne a ACUAVALLE S.A. E.S.P. por cualquier reclamación judicial o extrajudicial que surja por estos conceptos. EL CONTRATISTA, defenderá e indemnizará a ACUAVALLE S.A. ESP de todo perjuicio que llegare a sufrir, incluyendo pago de honorarios de abogados y costas del proceso, en caso de cualquier reclamo, demanda, denuncia, sanción o litigio de cualquier clase, instaurado contra ACUAVALLE S.A. E.S.P. y que surja con ocasión del incumplimiento del CONTRATISTA con lo indicado en esta cláusula. **DECIMA QUINTA. - TERMINACION DEL CONTRATO:** Las partes podrán dar por terminado el presente contrato anticipadamente por ocurrencia de una cualquiera de las siguientes causales. a) Mutuo acuerdo de las partes durante su vigencia inicial o cualquiera de sus prórrogas, dando aviso por escrito a la otra parte con una anticipación de un (1) mes, de conformidad con lo previsto en el artículo 1602 del Código Civil. b) Disolución de cualquiera de los contratantes o pronunciamiento de autoridad que les

impida cumplir el contrato. **c)** Fuerza mayor o caso fortuito, en los términos de la Ley 95 de 1890. **d)** Falsedad de cualquier documento aportado para la celebración de este contrato. **DECIMA SEXTA. -RESOLUCION DEL CONTRATO:** ACUAVALLE S.A. E.S.P. podrá dar por resuelto unilateralmente este contrato en uno cualquiera de los siguientes casos: **a)** Suspensión total o parcial de los trabajos sin justa causa. **b)** Ejecución de los trabajos sin sujeción a las especificaciones pactadas y luego de haber solicitado al CONTRATISTA enmendar o reiniciar los trabajos; **c)** Incumplimiento de una cualquiera de las obligaciones que con este contrato asume EL CONTRATISTA. **d)** Las demás establecidas en la Ley. **PARAGRAFO I:** En caso de terminación por estas causas ACUAVALLE S.A. E.S.P. estará únicamente obligada a pagar al CONTRATISTA los servicios prestados hasta ese momento, siempre y cuando que estos estén ceñidos a las especificaciones pactadas. En tal evento y por dicha razón ninguna otra contraprestación deberá ACUAVALLE S.A. E.S.P. al CONTRATISTA. **PARAGRAFO II:** Para dar aplicación a esta determinación, ACUAVALLE S.A. E.S.P. requerirá previamente al CONTRATISTA para que ejerza su derecho de defensa en los términos del artículo 29 de la Constitución Política. **DECIMA SEPTIMA. -PROHIBICIÓN DE CESION:** EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente contrato a terceros, salvo que medie autorización previa, expresa y escrita por parte de ACUAVALLE S.A. E.S.P. **DECIMA OCTAVA.-DOCUMENTOS DEL CONTRATO:** Complementa y hace parte integral del presente contrato los siguientes documentos: **a)** Certificado de existencia y representación legal del CONTRATISTA, expedido por la Cámara de Comercio respectiva; **b)** Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal de la empresa CONTRATISTA; **c)** fotocopia del registro único tributarlo RUT; **d)** Formulario único de hoja de vida de persona jurídica; **e)** Antecedentes disciplinarios; **f)** Los informes presentados por el CONTRATISTA a ACUAVALLE S.A. E.S.P.; **g)** El certificado de Disponibilidad Presupuestal 01-902-202100692 del 28 de mayo de 2021 **h)** Las actas y demás documentos suscritos entre las partes, **i)** Las pólizas de que trata la Cláusula Decima del presente contrato. **DECIMA NOVENA. - MODIFICACIONES O ADICIONES:** Cuando haya necesidad de introducir modificaciones al presente contrato las partes suscribirán un otro si o contrato adicional, que contendrá las modificaciones o adiciones que las mismas convengan y serán parte de éste sin requerir de nuevas aprobaciones o autorizaciones adicionales. En caso de mayor valor este no puede exceder del 50% de lo estipulado en el presente contrato. **VIGESIMA. - SEGURIDAD SOCIAL:** Para efectos de este contrato, se compromete EL CONTRATISTA, a dar estricto cumplimiento a los regímenes de sus Estatutos, entre ellos el de Seguridad Social, con sus tres coberturas, y afiliación a Parafiscales cuando sea de obligatorio cumplimiento, según la Ley o Jurisprudencia. **VIGESIMA PRIMERA. -LIQUIDACION:** Dentro de los cuatro (4) meses, siguientes a la terminación del presente contrato, las partes, de mutuo acuerdo, liquidarán el mismo teniendo en cuenta los siguientes documentos: a) Copia del contrato, sus modificaciones y adiciones. b) Copias de las actas que hagan parte del presente contrato, c) Copia de los informes presentados por EL CONTRATISTA y los preparados por el Interventor del contrato. **VIGESIMA SEGUNDA. - SOLUCION DE CONTROVERSIAS:** Toda controversia o diferencia relativa a este contrato, a su ejecución y liquidación, se intentaría resolver directamente por las partes por arreglo directo. Si no se llegare a un acuerdo respecto a las mismas diferencias en un término de un (1) mes, éstas se resolverán ante el juez competente del contrato. **VIGESIMA TERCERA. -IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES:** Estarán a cargo exclusivo del CONTRATISTA, todos los impuestos, tasas y contribuciones de índole legal que existan al momento de la ejecución y/o liquidación del presente contrato. **VIGESIMA CUARTA.- PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se perfecciona una vez suscrito por las partes, y para el inicio de,

VEG



su ejecución se requiere el cumplimiento de los siguientes requisitos: **a)** Elaboración del Registro Presupuestal correspondiente; **b)** Constitución de Garantía Única de cumplimiento y su posterior aprobación por parte de la Dirección Jurídica de ACUAVALLE S.A. E.S.P.; **c)** EL CONTRATISTA deberá presentar a ACUAVALLE S.A. E.S.P., constancia de afiliación a entidades de seguridad social. **d)** El pago de los demás impuestos y contribuciones a que exista lugar. **VIGESIMA QUINTA. - CONFIDENCIALIDAD:** Al ejecutar el objeto del contrato, EL CONTRATISTA accede a información de ACUAVALLE S.A. E.S.P., que es de naturaleza estrictamente confidencial, EL CONTRATISTA se obliga a mantener dicha confidencialidad y evitar su difusión a terceras personas. EL CONTRATISTA se obliga a indemnizar a ACUAVALLE S.A. E.S.P. los perjuicios que le ocasione el incumplimiento de lo pactado en esta cláusula. EL CONTRATISTA se obliga hacer extensiva esta obligación a las personas que designe para la ejecución del contrato. **VIGESIMA SEXTA. -INDEMNIDAD.** El CONTRATISTA mantendrá indemne a ACUAVALLE S.A. E.S.P., contra todo reclamo, demanda, acción legal, y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, ocasionados por el CONTRATISTA o por su personal asociado, de sus subcontratistas o de sus proveedores, durante la ejecución del objeto y obligaciones adquiridas en virtud del presente contrato. En caso de que se formule reclamo, demanda o acción legal contra ACUAVALLE S.A. E.S.P. 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 ACUAVALLE S.A. E.S.P., y adelante los trámites para llegar a un arreglo del conflicto. ACUAVALLE S.A. E.S.P., a solicitud del CONTRATISTA, podrá prestar su colaboración para atender los reclamos legales y el CONTRATISTA a su vez reconocerá los costos que éstos le ocasionen a ACUAVALLE S.A. E.S.P., sin que la responsabilidad del CONTRATISTA se atenúe por este reconocimiento, ni por el hecho que ACUAVALLE S.A. E.S.P., en un momento dado haya prestado su colaboración para atender a la defensa de sus intereses contra tales reclamos, demandas o acciones legales. Si en cualquiera de los eventos previstos en este numeral el CONTRATISTA no asume debida y oportunamente la defensa de ACUAVALLE S.A. E.S.P., ésta podrá hacerlo directamente, previa comunicación escrita al CONTRATISTA, quien pagará todos los gastos en que la entidad incurra por tal motivo. En caso de que así no lo hiciera el CONTRATISTA, ACUAVALLE S.A. E.S.P., tendrá derecho a descontar el valor de tales erogaciones de cualquier suma que adeude al CONTRATISTA, por razón de los servicios motivo del contrato, o a recurrir a la garantía otorgada o a utilizar cualquier otro medio legal. EL CONTRATISTA será responsable ante ACUAVALLE S.A. E.S.P. por todos los daños causados a las propiedades e instalaciones de ACUAVALLE S.A. E.S.P., ya sea por su culpa o por su personal asociado, de sus subcontratistas o de sus proveedores, y le reconocerá y pagará el valor de tales daños o procederá a repararlos debidamente a satisfacción de ACUAVALLE S.A. E.S.P. Así mismo, EL CONTRATISTA se obliga con ACUAVALLE S.A. a responder por los perjuicios o faltas que afecten el normal desarrollo de las actividades de ACUAVALLE S.A. E.S.P. y que provengan de faltas cometidas por sus asociados y dependientes, durante la vigencia del contrato. **VIGESIMA SEPTIMA. -DOMICILIO Y DIRECCIONES:** Para todos los efectos legales a que haya lugar en desarrollo y cumplimiento de este contrato, las partes convienen como domicilio el municipio de Santiago de Cali Valle, igualmente acuerdan que para citaciones, requerimientos y demás formas de comunicación,¹⁰



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 102-21
SYNERJOY BPO S.A.S**

entre las partes las direcciones serán las siguientes: ACUAVALLE S.A. E.S.P.: Avenida 5 Norte # 23 AN 41, teléfono 6653567, Cali, Valle. EL CONTRATISTA – SYNERJOY BPO S.A.S.: En la Calle 23 D N No. 5 BN – 107 de Cali - Valle, Teléfono: 4855858 - 3006183802 En el evento de cambio de dirección, deben comunicárselo inmediatamente.

Queda expresamente estipulado, que este contrato es el único vigente entre las partes sobre el objeto y demás condiciones que lo integran.

En constancia de lo convenido, se firma este documento Santiago de Cali- Valle del Cauca, a los dos (02) días del mes de agosto del año dos mil veintiuno (2021).

AQUAVALLE S.A. E.S.P.,

JORGE ENRIQUE SANCHEZ CERON
Gerente

EL CONTRATISTA,

**FABY DEL PILAR MARTINEZ
PORTELA**
Representante Legal Suplente
SYNERJOY BPO S.A.S
NIT: 800.133.032-9

Proyecto: María Camila Reyes Romero – Abogada Contratista – Dirección Jurídica
Revisó: Dr. Juan Gabriel Rojas Giron – Director Jurídico