



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

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO No. DGH - 050 - 2016  
DEPARTAMENTO DE GESTION HUMANA

FECHA: 27 ABR 2016

OBJETO:	'PARTICIPACION EN EL II SEMINARIO DE SERVICIO AL CLIENTE'
NOMBRE CONTRATISTA:	ASOCIACION NACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS Y COMUNICACIONES - ANDESCO
NIT:	830.023.782-1
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:	GUSTAVO ALBERTO GALVIS HERNANDEZ
CÉDULA DE CIUDADANÍA:	5.560.430 DE BUCARAMANGA
DIRECCION:	Calle 93 No. 13-24 Piso 3
PLAZO:	DOS (02) DIAS calendario, 28 y 9 de abril de 2016
VALOR:	Cuatrocientos Veintinueve Mil Doscientos Pesos M/Cte (\$429.200.00)
FORMA DE PAGO:	Un solo pago. Una vez terminado el seminario, el contratista presentará la respectiva factura, previo visto bueno del supervisor.
CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:	26783 de fecha 7 de Abril de 2016
LUGAR DE EJECUCIÓN:	Bogotá - Hotel Wyndham Bogotá ART. AV. Esperanza No. 51-40
SUPERVISOR:	Jefe encargado del Departamento de Gestión Humana
OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Cumplir con el objeto del contrato en los términos aquí consignados.</li> <li>2) Actuar con diligencia, honestidad y respeto en el cumplimiento de sus obligaciones.</li> <li>3) Cumplir con lo dispuesto en la propuesta presentada.</li> <li>4) Entregar memorias del seminario y certificado de asistencia</li> </ol>
ALCANCE DEL OBJETO:	<p>Inscripción del servidor público: Diego Arbeláez Gutiérrez, Jefe del Departamento Gestión Servicio al Cliente de ACUAVALLE S.A. E.S.P., para que participe en el II Seminario de Servicio al Cliente, que se realizará en Bogotá, los días 28 y 29 de abril de 2016, el cual tiene el siguiente temático:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Customer Experience Management (CEM): Visión y estrategia, Gestión de la experiencia en estrategias de diferenciación.</li> <li>b. La interacción como medio para llevar la estrategia de servicio a los clientes.</li> <li>c. Mejores prácticas.</li> <li>d. Casos internacionales y locales</li> <li>e. El mapa de interacciones (Journey Map) herramienta clave para la gestión de la experiencia.</li> <li>f. KPI'S y métrica de experiencia (NPS, SAT, CES)</li> <li>g. La economía de las relaciones; impacto de un excelente servicio en los resultados de negocio (Customer Value)</li> <li>h. Las emociones en la experiencia de clientes</li> <li>i. Road map de la transformación de la experiencia de clientes</li> <li>j. Innovación de la experiencia</li> <li>k. Rediseño de interacciones</li> <li>l. Cuadro de mando y pilotaje</li> </ol>

GR



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

	<ul style="list-style-type: none"><li>m. Casos prácticos</li><li>n. Implicaciones legales de la atención de clientes a través de los diferentes canales de contacto</li><li>o. Gestión multicanal general y en la industria de la Utilities y las Telcos Canal Telefónico, mejores prácticas en Contacto Center</li><li>p. Experiencia digital, gestión de canales digitales</li><li>q. Gestión de Centros de atención presencial</li><li>r. Presentación de casos de éxito con Directivos y Gerentes de compañías líderes en servicio</li><li>s. Panel de responsables de servicio y estrategia de clientes en sus empresas.</li></ul>
--	---

**GARANTIAS:** De conformidad con la naturaleza del contrato y a la forma de pago, la cual se efectúa una vez terminada la capacitación, se considera que para la presente contratación no se requiere exigencia de garantías

**CONDICIONES GENERALES DE LA ORDEN.**

**PRIMERA- NORMATIVIDAD APLICABLE:** La presente orden se regulará de manera exclusiva por las normas del derecho privado, en especial las consagradas en los Códigos Civil y de Comercio y además por el Estatuto de Contratación de ACUAVALLE S.A. E.S.P., establecido en el artículo Noveno, inciso 5 del Acuerdo No 003 de 2008.

**SEGUNDA- INHABILIDAD E INCOMPATIBILIDAD:** El contratista manifiesta bajo la gravedad del juramento que no se halla incurso en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad establecida en las leyes Colombianas y en el estatuto de contratación.

**TERCERA- INDEMNIDAD:** El contratista, se obliga a mantener indemne a ACUAVALLE S.A. E.S.P. de toda reclamación, demanda, acciones legales o similares, originadas en reclamaciones de terceros, que tengan como causa toda acción u omisión del contratista, subcontratista o dependientes a su cargo y que con ellas haya ocasionado daños, lesiones y/o perjuicios a terceros durante la ejecución de la orden.

**CUARTA- CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL:** Para cada pago derivado de la presente orden, el contratista deberá acreditar previamente ante el supervisor de la orden, la cancelación de los aportes por concepto de las obligaciones con los Sistemas de Salud, Riesgos laborales y Pensiones, tal como lo establece el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y la Ley 828 de 2003.

**QUINTA- CESIÓN:** La presente orden no podrá cederse total o parcialmente salvo autorización expresa de ACUAVALLE S.A. E.S.P. En caso de constituirse, las garantías deberán ser modificadas para efecto de que se sustituya el contratista afianzado.

**SÉXTA- MULTAS:** En el evento de mora en el cumplimiento de sus obligaciones, EL CONTRATISTA cancelará a ACUAVALLE S.A. E.S.P., por cada día de retraso imputable a EL CONTRATISTA, el uno por ciento (1%) del valor total de la orden, sin exceder el quince por ciento (15%) del valor del mismo.

**SEPTIMA- PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, que afecte de manera grave la ejecución del objeto contractual, deberá a ACUAVALLE S.A. E.S.P., una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total de la orden, suma que se considera como tasación anticipada de los perjuicios que se causen.

**OCTAVA- CONFIDENCIALIDAD:** Al ejecutar el objeto de la orden, 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 aquí pactado.

**NOVENA- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Toda controversia o diferencia relativa a esta orden, se intentará 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 de la orden.

**DÉCIMA -GASTOS DE DESPLAZAMIENTO:** Todos los gastos que se ocasionen por el trámite de las diligencias encomendadas así como los gastos de desplazamiento para atender las reuniones o diligencias, serán asumidos por EL CONTRATISTA.

**DÉCIMA PRIMERA-REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** La presente orden se perfecciona con la suscripción de las partes. Para su ejecución requiere de la expedición del Registro Presupuestal correspondiente, la constitución de la garantía por cuenta del CONTRATISTA y aprobación de la misma por parte de la Dirección Jurídica de ACUAVALLE S.A. E.S.P.

ACUAVALLE S.A. E.S.P.

CONTRATISTA

ALEXANDER SÁNCHEZ RODRÍGUEZ  
Primer Suplente del Gerente

GUSTAVO ALBERTO GALVIS HERNANDEZ  
Representante Legal de ANDESCO

Elaboró: Dr. Hector Fabio Vargas Cardona – Abogado contratista  
Revisó y Aprobó: Dr. Rafael Pérez Manquillo – Director Jurídico