



**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. 107-23

CONTRATISTA: SYNERJOY BPO S.A.S
NIT. 800.133.032-9

OBJETO: "PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA GESTIONAR EL COBRO PREJURIDICO DE LA CARTERA DE USO RESIDENCIAL, COMERCIAL E INDUSTRIAL CON MORA MAYOR 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: DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$ 250.000.000,00) M/CTE. INCLUIDO TODOS LOS IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES DE CARÁCTER NACIONAL, DEPARTAMENTAL Y/O MUNICIPAL; LEGALES, COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS.

PLAZO: EL PLAZO ESTABLECIDO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO SERÁ HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 CONTADO A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO.

FECHA: **31 DE JULIO DE 2023**

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 Guacari (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

[Handwritten signature]
1

FINANCRETOS 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 inicialmente los ingresos de la empresa corresponden al recaudo que realiza la entidad a los usuarios de las facturas por la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado. **3).** Que es de anotar que; la gestión del cobro de cartera de los usos y servicios prestados por la empresa, se lleva a cabo mediante el cronograma de actividades comerciales dispuesto por el Dpto. de Facturación, Recaudo y Cartera que inicia el primero de cada mes, teniendo en cuenta el cierre financiero y los tiempos en que el sistema presupuestal IGOV es habilitado. **4).** Que por otra parte, teniendo en cuenta, la necesidad que le asiste a ACUAVALLE S.A. E.S.P., respecto de garantizar la PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA GESTIONAR EL COBRO PREJURIDICO DE LA CARTERA DE USO RESIDENCIAL, COMERCIAL E INDUSTRIAL CON MORA MAYOR O IGUAL A 3 MESES, para los usuarios ubicados en los (33) municipios del Departamento del Valle del Cauca; en los cuales opera ACUAVALLE S.A E.S.P., y a guisa de recalcar, que dicha gestión es primordial y de absoluta importancia para el sostenimiento financiero de la empresa; contribuyendo así en la ejecución oportuna de los ingresos directos del servicio, toda vez que la recuperación de cartera se ve reflejada en la liquidez y recaudo, por ende; la no ejecución de este proceso, puede repercutir en todo lo relacionado con el cumplimiento oportuno de las obligaciones y los compromisos de pago de terceros adquiridos por la empresa, así como; inversiones proyectadas, cumplimiento del presupuesto oficial de ingresos entre otros, situaciones que puede consigo conllevar a un riesgo financiero para la entidad y su calificación financiera; por lo tanto resulta de vital importancia la consecución de esta actividad en aras de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa fijados para esta vigencia. **5).** Que basados en la necesidad de liquidez y la solvencia financiera de la empresa, los cuales hacen parte de los objetivos financieros de una empresa 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, lo cual incrementa una deuda susceptible de cobro, se hace necesario realizar un cobro de cartera más efectivo, aumentando de esta forma la eficiencia en la cobranza. **6).** Que con respecto al comportamiento de la cartera

superior a 2 meses se ha tenido una recuperación que aún no logra impactar las cifras totales de cartera de manera significativa, pues existe un comportamiento de deterioro que se ha mantenido desde años anteriores (incluso, anteriores a la emergencia sanitaria COVID-19), en los que hasta el momento los casos con mora superior a 3 años no han sido trasladados a una instancia superior de cobro o no se han logrado depurar de esta base debido a su complejidad en la recuperación. **7).** Que a continuación, se muestra la composición de cartera superior a 2 meses, de acuerdo con el Uso, agrupada por franjas de mora, desde las más tempranas (3 a 6 meses), pasando por las edades intermedias (7 a 24, 25 a 36), y llegando hasta las edades de cartera más deterioradas y con riesgo de prescripción legal (37 a 56, 57 a 59, Mayor o igual a 60).

RANGO MORA	RESIDENCIAL			NO RESIDENCIAL			TOTALES		
	USUARIOS	TOTAL CARTERA	% PART	USUARIOS	TOTAL CARTERA	% PART	USUARIOS	TOTAL CARTERA	% PART
3 a 6	3.670	\$ 1.011.529.511	15,59%	332	\$ 352.407.370	2,77%	4.002	\$ 1.363.936.881	7,09%
7 a 24	2.280	\$ 1.350.577.210	20,82%	446	\$ 696.868.864	5,47%	2.726	\$ 2.047.446.074	10,65%
25 a 36	514	\$ 537.785.479	8,29%	59	\$ 188.649.153	1,48%	573	\$ 726.434.632	3,78%
37 a 56	634	\$ 1.317.904.387	20,32%	88	\$ 539.319.171	4,23%	722	\$ 1.857.223.558	9,66%
57 a 59	63	\$ 102.663.437	1,58%	9	\$ 81.249.218	0,64%	72	\$ 183.912.655	0,96%
Mayor o igual a 60	2.161	\$ 2.166.015.980	33,39%	787	\$ 10.884.084.542	85,42%	2.948	\$ 13.050.100.522	67,87%
Total general	9.322	\$ 6.486.476.004	100,00%	1.721	\$ 12.742.578.318	100,00%	11.043	\$ 19.229.054.322	100,00%

8). Que de acuerdo con lo anterior, la composición de cartera Residencial está impactando en un tercio con la volumetría correspondiente a clientes con edad de mora igual o superior a los 60 meses (2.161 usuarios por \$2.166 Millones), seguido con un 21% del colectivo que se encuentra en el rango Intermedio de mora de 7 a 24 meses (2.280 usuarios por \$1.350 Millones), y del colectivo en edad avanzada de 37 a 56 meses de mora (634 usuarios por \$1.317 Millones). En total la cartera residencial se ve impactada en una proporción del 74% entre edades intermedias y avanzadas con riesgo de prescripción. Adicional a lo anterior se evidencia un volumen significativo de clientes que registran una mora temprana (entre 3 y 6 meses - 3.670 usuarios por \$1.011 Millones, 15% del total de cartera Residencial), lo cual afecta el comportamiento de contención de la cartera Residencial, puesto que las cifras que se logren recuperar en edades superiores a los 3 meses suelen ser relativamente similares al rodamiento desde los 2 meses hacia los 3 meses, haciendo que el comportamiento de cartera residencial se vea plano en el tiempo. **9).** Que en cuanto al colectivo de cartera No Residencial (compuesto por los usos Comercial, Industrial y Similares), se registra un total de 787 usuarios por \$10.884 Millones con edades iguales o superiores a los 60 meses, un 85% del total de clientes No Residenciales, los cuales impactan ampliamente la evolución de cifras que se presente en este colectivo, dado que se debe tener presente que es una proporción cercana al total de cartera y, adicionalmente, se trata de casos que superan los 5 años en mora (algunos casos incluso llegan a superar los 10 años de mora). **10.** Que es necesario que ACUAVALLE S.A. E.S.P. genere un plan para fortalecer la recuperación neta de la cartera, teniendo en cuenta los tres aspectos comentados anteriormente para lograr sanear los estados financieros que se ven afectados en la actualidad por la alta proporción de cartera deteriorada, impactar positivamente la

Handwritten signature and initials.

recuperación de cartera en edades intermedias, y minimizar el deterioro o rodamiento en cartera temprana (de 0 a 2 meses de mora). **11)**. Que 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 veinticinco del Estatuto de Contratación vigente en la Entidad. **12)** Que la Subgerencia Comercial incluyo la futura contratación dentro del Presupuesto de Egresos de ACUAVALLE S.A. E.S.P. para la vigencia 2023 **13)**. Que con base en lo expuesto, ACUAVALLE S.A. E.S.P., bajo la modalidad de solicitud privada de varias ofertas No. SC-010-2023, adelantó el proceso de selección con el siguiente objeto: **"PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA GESTIONAR EL COBRO PREJURIDICO DE LA CARTERA DE USO RESIDENCIAL, COMERCIAL E INDUSTRIAL CON MORA MAYOR 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. ."** **14)**. Que el presupuesto oficial para este proceso de contratación es de **DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$ 250.000.000,00) 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 fiscal del año 2023 de acuerdo con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 01-902-202300695 del primero (01) de junio del año dos mil veintitrés (2023). **15)**. Que mediante solicitud privada de varias ofertas No. SC-010-2023, ACUAVALLE S.A. E.S.P., invitó a presentar ofertas a las siguientes empresas: **COLPROJECT INGENIERIA S.A.S** mediante oficio AC-58452023 del 14 de junio de 2023, **CONTACTO GESTION Y SOLUCIONES BPO S.A.S** mediante oficio AC-58442023 de 14 de junio de 2023 Y **SYNERJOY BPO S.A.S** mediante oficio AC-5840 del 14 de junio de 2023 **16)**. Que el día 22 de junio de 2023, a las 10:00 a.m del día se llevó a cabo diligencia de cierre y así mismo, a las 11:00 am se realizó la apertura de propuestas del proceso de selección No. **SC-010-2023**, en donde los 3 invitados presentaron propuesta, por tanto, se procedió a la apertura de la misma, según consta en el acta de cierre y apertura. **17)**. Que mediante Memorando 59062023 del 15 junio de 2023, el Gerente de la entidad designó el comité evaluador para el proceso de selección mediante Solicitud Privada de Varias Ofertas No. SC-010-2023 **18)**. Que una vez realizada la verificación de los requisitos exigidos en la invitación por parte del comité evaluador., solo la propuesta presentada por **SYNERJOY BPO S.A.S** Fue habilitada jurídica, técnica y financiera, como consta en el informe consolidado del comité evaluador de fecha de 24 de julio de 2023 **19)**. Que mediante Resolución No. 000121 de 31 de julio de 2023 se adjudicó el proceso a la empresa SYNERJOY BPO S.A.S **14)** Que, en virtud de lo anterior, las partes acuerdan celebrar el presente contrato que se regirá por las siguientes cláusulas: **PRIMERA. -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 DE LA CARTERA DE USO RESIDENCIAL, COMERCIAL E INDUSTRIAL CON MORA MAYOR 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: Realizar o ejecutar Cobro pre jurídico de la cartera a los suscriptores de ACUAVALLE S.A E.S.P. con mora superior o igual a tres (3) meses de antigüedad, llevando a cabo 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 dentro del marco del cobro pre jurídico, consiste en el envío masivo de mensajes, localización de deudores, gestiones telefónicas, gestión de carteo, visitas domiciliarias, y la certificación con evidencias de incobrabilidad. Estas actividades serán realizadas de forma sistemática y diaria de acuerdo con 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 con las políticas y lineamientos de la entidad, y demás normas que regulen la materia.

PARAGRAFO: ESPECIFICACIONES TECNICAS:

- a) Utilización de un modelo de gestión estructurado en la gestión telefónica, el envío masivo de mensajes, localización de deudores, carteo, visitas domiciliarias, gestión prejudicial y de incobrabilidad.
- b) Uso de gestores en terreno con visitas de negociación y herramientas de geo referenciación, los cuales no tendrán ningún vínculo laboral con ACUAVALLE S.A .E.S.P.
- c) Manejo de software para la administración de cartera y localización de deudores.
- d) Utilización de una unidad telemática, aplicación de Contact Center.
- e) 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.
- f) Realización de la etapa del cobro de cartera (pre-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, 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.

[Handwritten signature]
5

- g) Realizar visita en terreno al suscriptor con mayor antigüedad en mora, para la reconstrucción del expediente con el fin de actualizar la información e individualizar al usuario, expediente que será entregado a la dirección jurídica para su respectivo cobro jurídico.

Obtener de parte de la parte contratista valores agregados como:

- 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
- 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.

El Dpto. de Facturación, Recaudo y Cartera 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 desarrollar las siguientes actividades: Para desarrollar el objeto del contrato y dar cumplimiento cabal al mismo, el contratista se compromete a desarrollar las siguientes actividades: 1. Suscribir el Acta de inicio del contrato con el Supervisor de este. 2. Actuar con diligencia, honestidad y respeto en el cumplimiento de sus obligaciones. 3. Contar con una planta de personal exclusiva para el cobro de cartera desarrollando y sustentando probatoriamente las etapas de cobro persuasivo y pre jurídico. 4. Llegar a acuerdos de pago acorde con lo establecido en la resolución de cartera vigente en la entidad. 5. 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 6. 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. 7. Contratar por su cuenta y riesgo, con plena autonomía para ello, el personal necesario o conveniente para la ejecución del contrato. 8. Emitir conceptos de incobrabilidad, 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 extrajudicial de los intereses de ACUAVALLE S.A. E.S.P. relacionado con el objeto contractual. 11. Realizar 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. 12. Efectuar las gestiones necesarias, así como las actividades encomendadas por el supervisor del presente contrato, para llevar a cabo el cumplimiento del objeto contractual. 13. Realizar comités de cartera mensual, en los cuales se revisen segmentos de clientes relevantes y que impacten la base asignada para gestión. 14. Poner a disposición de ACUAVALLE S.A. E.S.P. su capacidad intelectual, profesional y conocimientos para lograr el cumplimiento del objeto

contratado. 15. Remitir al Supervisor del contrato, copia de todas las actuaciones 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 acuerdos iniciados. 16. Informar al Supervisor 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. 17. Constituir la Garantía Única de cumplimiento del contrato. 18. 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. 19. Producir los documentos necesarios para el cumplimiento del objeto contractual. 20. Tener un archivo de todas las actuaciones de los acuerdos de pago suscritos. 21. Asumir bajo su propia cuenta los gastos en que incurra para el cabal cumplimiento del objeto contratado. 22. 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. 23. Presentar de forma mensual el recibo de pago correspondiente a los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud, Pensión y ARL. 24. Entregar a ACUAVALLE S.A. E.S.P. todos los documentos generados por el objeto del contrato al concluir el plazo de ejecución de este. 25. 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)** Facilitar insumos necesarios para la buena ejecución del contrato. **d)** Ejercer la supervisión del contrato para efectos de lograr la correcta ejecución del mismo. **CUARTA. -VALOR:** para todos los efectos el valor del contrato es la suma de DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$ 250.000.000,00) 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:** Se realizara pago mensual previa conciliación entre ACUAVALLE S.A. E.S.P, el supervisor y el contratista, dicha conciliación consiste en la revisión de los valores de cartera mensual discriminados en el reporte emitido por el Dpto. Facturación Recaudo y Cartera. Esta conciliación se realizará vía correo electrónico, fax o en la forma en la que se pacte y formaran parte de la misma todos los valores derivados de la ejecución del presente contrato, tales como: los valores que sean recaudados en relación de la cartera asignada y los demás valores que deban pagarse entre sí en virtud de este contrato. Cada parte llevara un control contable y administrativo con sus respectivos soportes.

La conciliación de los valores a transferir se realizará basados en la siguiente tabla, en donde el porcentaje de tarifas se aplicará a los valores efectivamente recaudados:

USO RESIDENCIAL

	TARIFA BASICA		META 1		META 2		META 3	
	PROMEDIO % RECUP	% TARIFA	% RECUP	% TARIFA	% RECUP	% TARIFA	% RECUP	% TARIFA
3 A 6	16,00%	9,50%	18,00%	10,00%	20,00%	10,50%	22,00%	11,00%
7 A 24	9,00%	13,50%	9,40%	14,00%	9,80%	14,50%	10,20%	15,00%
25 A 36	4,30%	14,50%	4,70%	15,00%	5,10%	15,50%	5,50%	16,00%
37 A 56	3,70%	15,50%	3,80%	16,00%	3,90%	16,50%	4,00%	17,00%
67 A 69	2,80%	15,50%	2,90%	16,00%	3,00%	16,50%	3,10%	17,00%
MAYOR O IGUAL A 60	2,50%	16,00%	2,55%	16,50%	2,60%	17,00%	2,65%	17,50%

USO NO RESIDENCIAL

	TARIFA BASICA		META 1		META 2		META 3	
	PROMEDIO % RECUP	% TARIFA	% RECUP	% TARIFA	% RECUP	% TARIFA	% RECUP	% TARIFA
3 A 6	21,00%	10,50%	24,00%	11,00%	27,00%	11,50%	30,00%	12,00%
7 A 24	7,00%	13,50%	8,00%	14,00%	9,00%	14,50%	10,00%	15,50%
25 A 36	2,30%	14,50%	2,80%	15,00%	3,30%	15,50%	3,80%	16,00%
37 A 56	1,40%	15,00%	1,50%	15,50%	1,60%	16,00%	1,70%	16,50%
67 A 69	0,15%	15,50%	0,20%	16,00%	0,25%	16,50%	0,30%	17,00%
MAYOR O IGUAL A 60	0,40%	16,00%	0,45%	16,50%	0,50%	17,00%	0,55%	17,00%

Al finalizar el proceso de conciliación, se suscribirá un acta de conciliación de cuentas por parte de ACUAVALLE S.A E.S.P, el supervisor y el contratista, el cual será el soporte para el pago del contratista. **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 2023, según Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 01-902-202300695 del primero (01) de junio del año dos mil veintitrés (2023). **SEPTIMA. -PLAZO:** El plazo establecido para la ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2023, contado a partir de la suscripción del acta de inicio. **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:** La entidad realizará la supervisión del presente contrato por intermedio de Diego Arbeláez Gutiérrez, Profesional IV del Departamento de Facturación, Recaudo y Cartera 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. de conformidad con las normas legales sobre la materia, 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; **d)** Verificar el cumplimiento del pago de,

los aportes en salud y pensión por parte del CONTRATISTA. e) 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 EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS** 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 desde la suscripción del contrato y hasta por el término del mismo y cuatro (04) meses más. **b) PAGO DE 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 una vigencia desde la suscripción del contrato y hasta por el término del mismo y tres (3) años más. **c) CALIDAD DEL SERVICIO:** Que garantice que los bienes y servicios cumplan con la calidad pactada y que se sean aptos para el servicio que fueron adquiridos, por el diez (10%) del valor del contrato, con una vigencia desde la suscripción del contrato y hasta por el término del mismo y un (01) año más. **PARAGRAFO 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 veinte por ciento (20%) 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. ESP 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. ESP 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 prorrogas, 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 de su Competencia; **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, fiscales, judiciales y de Multas RNMS; **f)** Los informes presentados por el CONTRATISTA a ACUAVALLE S.A. E.S.P.; **g)** Las actas y demás documentos suscritos entre las partes, **h)** 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. **VIGÉSIMA 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. **VIGÉSIMA 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 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. ES 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. **VIGÉSIMA 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 CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS 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.SP., 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. E.S.P. 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. **VIGÉSIMA 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 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 Norte # 5 B - 107 de Santiago de Cali - Valle, teléfono 4855858 - 3206320040, E-mail: contable@synerjoy.com, 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 treinta y un (31) días del mes de julio del año dos mil veintitrés (2023).

ACUAVALLE 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,