## CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA

En mi calidad de Representante Legal, **CERTIFICO** que, la empresa **SYNERJOY BPO S.A.S.** identificada con NIT **800.133.032-9** cuenta con experiencia de más de 30 años desde 1991, como consta en nuestra cámara de comercio de Cali con numero de matrícula 285937-16, en el servicio de call center con especialización en administración de información y gestión de cartera, con modelos de atención y servicio al cliente, así como modelos de gestión comercial y ventas; lo que permite una solución alternativa para los servicios que presta la entidad, como es el servicio de Migración Automática, Biomig, entre otros. Con capacidad tecnológica para efectuar las integraciones respectivas de acuerdo con los requerimientos y niveles de servicio establecidos por Migración Colombia.

Adicionalmente algunos de nuestros proyectos contractualmente no tienen una vigencia determinada y se encuentran formalizados de manera indefinida.

Para constancia, se firma en la ciudad de Cali a los veinticinco (25) día del mes de julio del año 2022.

**ALEJANDRO BLANCO TORO**
**REPRESENTANTE LEGAL**
**SYNERJOY BPO S.A.S**

# CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**No.34-14-08-877**

**(25 de Junio de 2019)**

| | |
|---|---|
| CONTRATANTE: | **MUNICIPIO DE JAMUNDÍ-VALLE DEL CAUCA**<br>NIT. No. 890.399.046-0. |
| CONTRATISTA: | ALEJANDRO BLANCO TORO<br>C.C 94.399.036 expedida en CALI.<br>**Representante Legal**<br>**FINANCREDITOS S.A.S**<br>**Nit.800.133.032-9** |
| OBJETO: | PRESTACIÓN DE SERVICIOS EJECUTANDO EL APOYO LOGÍSTICO, RELACIONADO EN LA LOCALIZACION DE CONTRIBUYENTES JAMUNDEÑOS; POR MEDIO DE LLAMADAS, VISITAS, CALL CENTER, GESTIÓN TECNOLÓGICA MASIVA, ENTRE OTRAS; CONFORME A LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS REQUERIDAS POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA DEL MUNICIPIO DE JAMUNDI – VALLE DEL CAUCA. |
| PLAZO: | **MESES (6) MESES.** |
| VALOR: | **$ 199.200.000.oo** |

Entre los suscritos a saber, de una parte, el doctor **EDGAR YANDY HERMIDA**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No.16.822.057 expedida en Jamundí - Valle, Acta de Posesión del 18 de abril de 2018, suscrita por el Juzgado

Primero Promiscuo del Municipio de Jamundí Valle del Cauca, obrando en nombre y representación de la entidad estatal particularmente denominada **EL MUNICIPIO DE JAMUNDÍ - VALLE DEL CAUCA**, con NIT. No. 890.399.046-0, quien en adelante se denominará **EL MUNICIPIO DE JAMUNDÍ;** y por otra parte, el señor **ALEJANDRO BLANCO TORO**, identificado con cédula de ciudadanía No.94.399.036 expedida en Santiago de Cali – Valle del Cauca, quien actúa en calidad de Representante Legal de **FINANCREDITOS S.A.S**, entidad inscrita y registrada bajo el Nit.800.133.032-9; quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA,** hemos convenido en celebrar el presente contrato de Prestación de Servicios, que se regulará por las siguientes consideraciones: ***a)***Que el Municipio de Jamundí - Valle del Cauca, de acuerdo con las competencias y funciones contempladas en la Constitución y la Ley, en cumplimiento de los fines esenciales del Estado como es, servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes; igualmente al ser una entidad fundamental de la división política-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir con las demás funciones que le asigne la constitución y las leyes; **b)**Que de conformidad con el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones; ***c)*** Que con la contratación, de manera general se busca el cumplimiento de los fines estatales dispuestos en el artículo 3º de la ley 80 de 1993, modificado por la ley 1150 de 2007, según el cual los servidores públicos tendrán en consideración que al celebrar contratos y con la ejecución de los mismo, buscan el cumplimiento de la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ella en la consecución de dichos fines. Los particulares por su parte, tendrán en cuenta al celebrar y ejecutar contratos con las entidades estatales que colaboran con ellas en el logro de sus fines y cumplen una función social que, como tal, implica obligaciones; ***d)*** Que el artículo 32 de la ley 80 de 1993 señala que son contratos estatales todos los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades a que se refiere el citado Estatuto, previstos en el derecho privado o en

disposiciones especiales, o derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad, así como los que, a título enunciativo define la norma; ***e)*** Que corresponde a los alcaldes de conformidad con el artículo 315 de la Constitución Política de Colombia, cumplir y hacer cumplir la constitución y la ley, en concordancia con el literal d del numeral 5 de la Ley 1551 de 2012, así como dirigir la acción administrativa del municipio, asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo; ***f)*** Que la Secretaria de Hacienda necesita de la contratación de una persona jurídica, que cuente con medios tecnológicos y coloque a disposición una plataforma de gestión; la cual permita la ubicación de deudores morosos por medio de georeferenciación, envío de mensajes de texto, servicio de call center y aplicación del sistema de gestión de recaudo; ***g)***Que ante lo expuesto anteriormente resulta para la entidad procedente la celebración del presente contrato de prestación de servicios; ***h)*** Que revisada la planta de cargos no existe personal suficiente e idóneo que pueda prestar el servicio a contratar, ni tampoco se cuenta con la infraestructura tecnológica; de conformidad con la certificación emitida por la Secretaría de Gestión Institucional; ***i)*** Que según propuesta allegada por el contratista la cual hace parte integral de este contrato, ha manifestado su interés de prestar el servicio requerido demostrando su idoneidad y experiencia; ***j)*** Que conforme al Artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto No.1082 de 2015, el señor alcalde está autorizado para celebrar esta clase de contratos, dejando constancia escrita por medio del presente contrato, pudiendo celebrar directamente, sin que medien varias ofertas. El cual se regirá por lo expuesto anteriormente y por las siguientes cláusulas: **PRIMERA. - OBJETO:** PRESTACIÓN DE SERVICIOS EJECUTANDO EL APOYO LOGÍSTICO, RELACIONADO EN LA LOCALIZACION DE CONTRIBUYENTES JAMUNDEÑOS; POR MEDIO DE LLAMADAS, VISITAS, CALL CENTER, GESTIÓN TECNOLÓGICA MASIVA, ENTRE OTRAS; CONFORME A LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS REQUERIDAS POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA DEL MUNICIPIO DE JAMUNDI – VALLE DEL CAUCA. **SEGUNDA - TERMINO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución del presente contrato es **SEIS (6) meses,** contados a partir del perfeccionamiento del contrato. **TERCERA.-VALOR DEL CONTRATO:** Para todos sus efectos legales y fiscales pertinentes, el valor único del presente contrato es la suma de: **CIENTO NOVENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS MCTE ($199.200.000.oo). CUARTA.- FORMA DE PAGO: EL MUNICIPIO** cancelará el valor del presente contrato al **CONTRATISTA** de la siguiente forma: a*)* El Municipio

de Jamundí del Valle de Cauca cancelará al CONTRATISTA el valor del contrato en SEIS (06) cuotas por valor de **TREINTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS MCTE ($33.200.000.oo)**; previa entrega del informe de actividades, informe de supervisión, certificación de cumplimiento y satisfacción emitida por el supervisor del contrato y en todo caso de acuerdo con la distribución y asignación del PAC. **PARÁGRAFO II.** El municipio se abstendrá de realizar el pago hasta tanto el contratista no presente la certificación que acredite la afiliación o el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, A.R.L., de conformidad con la normatividad vigente. **QUINTA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A)POR PARTE DEL CONTRATISTA:** El contratista se compromete a: **1.** Adelantar operación logística de actividad procesal administrativa en la Secretaría de Hacienda del Municipio de Jamundí.**2.** Ejecutar gestión call center y realizar llamadas ilimitadas a todos los operadores en cumplimiento de la gestión logística requerida. **3.** Suministrar herramientas de gestión, herramientas tecnológicas, herramientas de comunicación y herramientas de localización a EL CONTRATANTE en cumplimiento de las actividades procesales administrativas en la Secretaria de hacienda del municipio de Jamundí. **4.** Realizar visitas de georreferenciación de localización a los contribuyentes con el Software GoDoWorks. **5.** Realizar gestión de localización a los contribuyentes con la herramienta CAZADOR. **6.** Realizar gestión logística a través de herramienta SINFÍN CRM y SIPCOM por IP-PBX. **7.** Enviar mensajes de voz, mensajes de texto, IVR - Respuesta de Voz Interactiva-, Emails, WhatsApp personal, center y masivo, Short Message Service –SMS-, Voicemail, sms2wa- DataCenter Evo Contact Center, oficina virtual y demás de conexión a los contribuyentes. **8.** Utilizar software de protección de datos GESDATA. **9.** Suministrar y mantener, durante la ejecución del contrato y hasta la liquidación del mismo, el personal ofrecido (8) puestos, exigido y necesario quienes deberán contar con la experticia necesaria para prestar un servicio de forma eficiente, eficaz y de calidad.**10.** Responder los requerimientos los cuales se definirán teniendo en cuenta la prioridad de la situación presentada y de común acuerdo entre las partes. **11.** Suministrar y mantener, durante la ejecución del contrato y hasta la liquidación del mismo, equipos, materiales e insumos para el desarrollo de las actividades contractuales en lo(s) lugar(es) identificado(s) en el objeto.**12.** Asumir por su cuenta y riesgo, el pago de los salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones y honorarios de todo el personal que ocupe en la ejecución del contrato, quedando claro que no existe ningún tipo de vínculo laboral de tal personal con EL CONTRATENTE, ni responsabilidad en los riesgos que se deriven de la contratación. **13.** Presentar los informes detallados que el supervisor le requiera. **14.** Realizar las demás actividades contempladas en la propuesta, la cual hace parte integral del presente contrato.**15.**

Entregar mensualmente una copia de la base de datos sobre la cual se hace la gestión, en formato de la base de datos y en archivos tipo Excel (uno por cada tabla), con la respectiva guía de interpretación. **16.** Acatar la Constitución, la Ley y demás normas pertinentes. **17.**Programar las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del objeto del Contrato.**18.** Garantizar el cumplimiento de la totalidad de los requerimientos técnicos exigidos en el proceso.**19.** Tener disponibilidad inmediata para cuando EL CONTRATANTE lo requiera. **20.** Reparar oportunamente y por su cuenta y riesgo, cualquier daño o perjuicio que ocasione en el contrato.**21.** Responder por los elementos, bienes, información, que se pongan a su disposición para la ejecución del presente contrato, propendiendo, en todo caso, por su conservación y uso adecuado. 22. Contar con los profesionales, técnicos, equipos, materiales e insumos para el desarrollo de las actividades contractuales en lo(s) lugar(es) identificado(s) en el objeto.23. Suministrar y mantener, durante la ejecución del contrato y hasta la liquidación del mismo, el personal ofrecido, exigido y necesario. En caso que se requiera cambiar alguno de ellos, deberá tener un perfil igual o superior al ofrecido para su reemplazo. En todo caso, el Interventor y/o Supervisor deberá aprobarlo previamente., *24.* Mostrar un buen manejo en las relaciones interpersonales, ser diligente y responsable, *25.* Guardar la debida confidencialidad y reserva sobre la información y documento que por razón del contrato llegue a conocer, obligación que deberá ser cumplida por el contratista aun después de terminado el contrato, *26.* Una vez finalice el objeto del contrato, el contratista deberá entregar al supervisor de este, un informe consolidado de las actividades realizadas durante su ejecución indicando en el mismo los asuntos asignados, tramitados y pendientes por resolver, *27.*Manejar la documentación a su cargo de conformidad con la Ley 594 de 2000, Ley general de archivo, *28*. Mantener al día el pago correspondiente a los sistemas de seguridad social en salud, pensiones y ARL de acuerdo con las bases de cotización establecidas en las normas vigentes sobre el 40% bruto del valor mensual. En ningún caso la base gravable podrá ser menor al salario mínimo mensual legal vigente, *29*. Las obligaciones que se deriven del presente contrato deberán prestarse en la oportunidad requerida por la entidad, de tal manera que garantice la continuidad y eficiente prestación del servicio, 30. El contratista se compromete a mantener actualizados todos los documentos en la entidad, especialmente el RUT, 31. De conformidad con el artículo 227 del Decreto 019 de 2012, deberá al momento de la firma del contrato, registrar en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público SIGEP, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la información de la hoja de vida, previa habilitación por parte de la entidad, 32. El Contratista debe custodiar y a la terminación del presente contrato devolver los insumos, suministros, herramientas,

dotación, implementación, inventarios y/o materiales que sean puestos a su disposición para la prestación del servicio objeto de este contrato, **33.**Cumplir con las obligaciones contenidas en el Decreto 1072 de 2015 referente al examen médico ocupacional, cuando ello haya lugar, el cual se deberá practicar a partir de la etapa precontractual del presente contrato y entregar el certificado respectivo que acredite dicho examen al supervisor de este, **34.** Afiliarse al sistema de seguridad social integral (Salud, Pensión), **35.** Entregar informes mensuales en las fechas estipuladas por la Entidad Territorial e informe final en medio físico y digital con los respectivos paz y salvos. **B) POR PARTE DEL MUNICIPIO DE JAMUNDÍ – VALLE DEL CAUCA:** Además de las consagradas en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993: ***a)*** Exigir al contratista informes sobre el desarrollo del contrato; ***b)*** efectuar el control sobre la ejecución del contrato a través del supervisor del contrato; ***c)*** efectuar los pagos en la forma correspondiente; ***d)***Suministrar al contratista las especificaciones requeridas, ***e)***Exigir el cumplimiento de las condiciones, suscritas por el contratista dentro de su oferta, ***f)*** Entregar al contratista la base de datos que reposa en la Secretaría de hacienda la cual tiene relación con los contribuyentes a prestar el servicio. **SEXTA. PAGO DE PRESTACIONES**: De acuerdo con lo establecido en el inciso 2, numeral 3 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, **EL CONTRATISTA** no tendrá derecho a ninguna prestación distinta a lo pactado expresamente en la cláusula tercera del presente contrato, razón por la cual por este contrato no existe ningún vínculo laboral entre **EL CONTRATANTE** y **EL CONTRATISTA. SÉPTIMA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL Y SUJECIÓN A LAS APROPIACIONES PRESUPUÉSTALES: EL CONTRATANTE** se obliga a reservar la suma **CIENTO NOVENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS MCTE ($199.200.000.oo)**, que será tomada del presupuesto asignado para la entidad en la vigencia fiscal de 2019, imputados al artículo presupuestal: No. 1301.102 – SERVICIOS TÉCNIOS.; Acorde a Certificado de Disponibilidad Presupuestal **No. 1697** del 25 de JUNIO de 2019. **OCTAVA.- LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** Para efectos del presente contrato, las partes acuerdan que debido a la naturaleza, esencia e infraestructura ofrecida por el CONTRATISTA, el lugar de ejecución será el municipio de Santiago de Cali - Valle del Cauca. **NOVENA.-** En caso de incumplimiento parcial o mora en el cumplimiento de las obligaciones por parte de **EL CONTRATISTA**, éste pagará al **CONTRATANTE** multas sucesivas del 0,1% del valor del contrato por cada día de mora, las cuales podrán ser descontadas de los créditos a favor de **EL CONTRATISTA. DÉCIMA.- PENAL**

**PECUNIARIA**: En caso de incumplimiento total de las obligaciones de cualquiera de las partes, la parte incumplida indemnizará a la otra en una cuantía del 10% del contrato. **DÉCIMA PRIMERA. - CLÁUSULAS EXCEPCIONALES**: De acuerdo a lo previsto en el inciso 3, numeral 2, del artículo 14 de la Ley 80 de 1993, **EL CONTRATANTE** podrá declarar la caducidad del presente contrato si se dan las situaciones previstas en el artículo 18 de dicha ley. Así mismo **EL CONTRATANTE** podrá interpretar, modificar o terminar unilateralmente el presente contrato, si se dan las circunstancias previstas en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993. **DÉCIMA SEGUNDA.- IMPUESTOS: EL CONTRATISTA** autoriza al **MUNICIPIO DE JAMUNDÍ – VALLE DEL CAUCA**, para que, por conducto de su Tesorería General, efectúe los descuentos que por Ley establezca el Gobierno y afecten este contrato. **DECIMA TERCERA. – SUPERVISIÓN: EL CONTRATANTE** por conducto de la Secretaría de Hacienda o quien delegue el señor alcalde; quien supervisará y controlará la debida ejecución del presente contrato por parte del **CONTRATISTA**. Para tal efecto, tendrá las siguientes atribuciones: ***1)*** Verificar que **EL CONTRATISTA** cumpla con las obligaciones descritas en la cláusula quinta del presente contrato; ***2)*** Informar al **CONTRATANTE** respecto a las demoras o incumplimiento de las obligaciones del **CONTRATISTA**; ***3)*** Certificar respecto al cumplimiento de **EL CONTRATISTA** de las obligaciones adquiridas con el contrato, dicha certificación se constituye en requisito previo para cada uno de los pagos que deba realizar **EL CONTRATANTE**; ***4)*** Las demás inherentes a la función desempeñada, asignadas por autoridad competente. **DECIMA CUARTA.- CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN: EL CONTRATISTA** no podrá ceder total o parcialmente el presente contrato, salvo previa autorización por parte del **CONTRATANTE** y allegando al ente territorial los documentos del subcontratado. El empleo de tales subcontratistas no relevara a **EL CONTRATISTA** de las responsabilidades que asume por las labores de coordinación técnica, de control, supervisión y por las demás obligaciones emanadas del presente contrato. **DECIMA QUINTA.- GARANTÍAS.** De conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.4.5 del Decreto 1082 de 2015. No se exigirá garantía alguna en razón de la naturaleza del presente contrato y la forma de pago. **DECIMA SEXTA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA** declara bajo la gravedad del juramento, el cual se entiende prestado con la aceptación del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad ni incompatibilidad previstas en el artículo 8 de la ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007, ley 1474 de 2011,

Decreto 1082 de 2015 y que no ha sido condenada por fallo alguno con responsabilidad fiscal, en detrimento del patrimonio del estado. **DECIMA SÉPTIMA.- LIQUIDACIÓN:** Con sustento en el último inciso del artículo 217 del Decreto 19 de 2012, modificatorio del artículo 60 de la ley 80 de 1993, modificado por el artículo 32 de la ley 1150 de 2007, no hay lugar a la Liquidación del presente contrato. **DECIMA OCTAVA.- SOLUCIÓN CONTROVERSIAS CONTRACTUALES:** En caso de presentarse controversia o diferencia, se recurrirá a los mecanismos previstos en la Ley 80 de 1993 y a los siguientes mecanismos alternativos de solución de conflictos: ***a)*** Acuerdo; ***b)***Transacción; ***c)***Conciliación y ***d)*** Amigable Composición, todo de acuerdo con los procedimientos legales establecidos para el efecto. **DECIMA NOVENA.- PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se perfecciona con la suscripción del mismo por las partes y Certificado de Disponibilidad Presupuestal. Para su ejecución se requiere la expedición del Registro Presupuestal. **VIGÉSIMA.-: SUSPENSION TEMPORAL DEL CONTRATO:** Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito se podrá de común acuerdo entre las partes, suspender temporalmente la ejecución del presente **CONTRATO**, mediante la suscripción de un acta donde conste tal evento, sin que para el caso extintivo se compute el tiempo de la suspensión. **VIGÉSIMA PRIMERA: CADUCIDAD ADMINISTRATIVA:** El Municipio podrá declarar la Caducidad Administrativa del presente **CONTRATO** por cualquiera de las causas siguientes: ***A)***Incumplimiento de las obligaciones que adquiere mediante este **CONTRATO**; ***B)*** Cuando por motivos imputables al **CONTRATISTA** se perjudique la ejecución del presente **CONTRATO. PARÁGRAFO PRIMERO:** La declaratoria de caducidad deberá proferirse por El Señor Alcalde Mediante resolución motivada, en la cual se expresarán las causas que dieron lugar a ella y se ordenará hacer efectivas las multas, si se hubieren decretado antes, la Resolución que declare la caducidad se notificará personalmente a los interesados. Contra dicha providencia procede el Recurso de Reposición. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los hechos que configuren la causal de caducidad serán comprobados unilateralmente por el Municipio. **PARÁGRAFO TERCERO:** la Resolución mediante la cual se declare la caducidad presta merito ejecutivo contra **EL CONTRATISTA** y se hará efectiva por jurisdicción coactiva, si es del caso. **VIGÉSIMA SEGUNDA: INDEMNIDAD. EL CONTRATISTA** deberá mantener al municipio, a sus representantes, apoderados, indemnes y libres de todo reclamo, demanda litigio, acción judicial y reivindicación. **VIGÉSIMA TERCERA: SOMETIMIENTO- A LAS LEYES:** El presente contrato se encuentra sujeto a las leyes nacionales de acuerdo con el numeral con el numeral 2º del artículo 14 de la Ley 80 de 1993, la Ley1150 de 2007 de su artículo 2º numeral 4, La Ley 1474 de 2011, también complementada por el Decreto No. 1082 de 2015 y en las materias no reguladas en

dicha ley, a las disposiciones civiles y comerciales. **VIGÉSIMA CUARTA. - VEEDURIA Y CONTROL:** el Contrato de Prestación de Servicios estará sujeto a la vigilancia y control de los ciudadanos en los términos que señala el artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y la Ley 850 de 2003. **VIGÉSIMA QUINTA .-DOMICILIO:** Para todos los efectos, las partes declaran su domicilio contractual el municipio de Jamundí – Valle del Cauca.

Para constancia se firma en Jamundí Valle del cauca, a los veinticinco (25) días del mes de Junio del año dos mil diecinueve (2019).

**EDGAR YANDY HERMIDA**

**Alcalde del Municipio de Jamundí – Valle del Cauca**

EL MUNICIPIO

ALEJANDRO BLANCO TORO

C.C 94.399.036 expedida en CALI.

**Representante Legal**

**FINANCRÉDITOS S.A.S**

**Nit.800.133.032-9**

CONTRATISTA

Revisó: Julio Balanta – secretario jurídico
Código postal: 764001

# DIAN

**Declaración de Renta y Complementario o de Ingresos y Patrimonio para Personas Jurídicas y Asimiladas y Personas Naturales y Asimiladas no Residentes y Sucesiones Ilíquidas de Causantes no Residentes**

PRIVADA

**110**

1. Año: 2018

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 1114603445141

(415)7707212489984(8020) 000111460344514 1

**Datos del declarante**

| 5. No. Identificación Tributaria (NIT) | 6.DV. | 7. Primer apellido | 8. Segundo apellido | 9. Primer nombre | 10. Otros nombres |
|---|---|---|---|---|---|
| 8001330329 | 9 | | | | |

11. Razón social: FINANCREDITOS S.A.S.

12. Cód. Direcc. Seccional: 5

24. Actividad económica: 8291

**Si es una corrección indique:** 25. Cód. 26. No Formulario anterior

27. Fracción año gravable siguiente (Marque "X")

28. Renuncio a pertenecer al Régimen tributario especial (Marque "X")

29. Vinculado al pago de obras por impuestos (Marque "X")

**Datos informativos**

| 30. Total costos y gastos de nómina | 31. Aportes al sistema de seguridad social | 32. Aportes al SENA, ICBF, cajas de compensación |
|---|---|---|
| 3,964,933,000 | 419,741,000 | 119,968,000 |

## Patrimonio

| | | |
|---|---|---|
| Efectivo y equivalentes al efectivo | 33 | 234,356,000 |
| Inversiones e instrumentos financieros derivados | 34 | 9,495,000 |
| Cuentas, documentos y arrendamientos financieros por cobrar | 35 | 2,542,467,000 |
| Inventarios | 36 | 0 |
| Activos intangibles | 37 | 0 |
| Activos biológicos | 38 | 0 |
| Propiedades, planta y equipo, propiedades de inversión y ANCMV | 39 | 3,495,747,000 |
| Otros activos | 40 | 0 |
| **Total patrimonio bruto** | 41 | 6,282,066,000 |
| Pasivos | 42 | 4,102,266,000 |
| **Total patrimonio líquido** | 43 | 2,179,799,000 |

## Ingresos

| | | |
|---|---|---|
| Ingresos brutos de actividades ordinarias | 44 | 13,425,793,000 |
| Ingresos financieros | 45 | 61,000 |
| Dividendos y/o participaciones recibidos o capitalizados por sociedades extranjeras (año 2016 y anteriores) o nacionales cualquier año | 46 | 0 |
| Dividendos y/o participaciones recibidos por declarantes diferentes a sociedades nacionales, años 2017 y siguientes | 47 | 0 |
| Dividendos y/o participaciones recibidos por personas naturales sin residencia fiscal (año 2016 y anteriores) | 48 | 0 |
| Otros ingresos | 49 | 110,399,000 |
| **Total ingresos brutos** | 50 | 13,536,253,000 |
| Devoluciones, rebajas y descuentos en ventas | 51 | 0 |
| Ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional | 52 | 0 |
| Ingresos no constitutivos de renta de dividendos y/o participaciones personas naturales sin residencia fiscal (año 2016 y anteriores) | 53 | 0 |
| **Total ingresos netos** | 54 | 13,536,253,000 |

## Costos y deducciones

| | | |
|---|---|---|
| Costos | 55 | 9,681,131,000 |
| Gastos de administración | 56 | 2,455,474,000 |
| Gastos de distribución y ventas | 57 | 112,143,000 |
| Gastos financieros | 58 | 601,028,000 |
| Otros gastos y deducciones | 59 | 44,884,000 |
| **Total costos y gastos deducibles** | 60 | 12,894,660,000 |

## ESAL (R.T.E.)

| | | |
|---|---|---|
| Inversiones efectuadas en el año | 61 | 0 |
| Inversiones liquidadas de períodos gravables anteriores | 62 | 0 |

## Renta

| | | |
|---|---|---|
| Renta Pasiva - ECE sin residencia fiscal en Colombia | 63 | 0 |
| **Renta líquida ordinaria del ejercicio sin casilla 47 y 48** | 64 | 641,593,000 |
| **Pérdida líquida del ejercicio sin casilla 47 y 48** | 65 | 0 |
| Compensaciones | 66 | 0 |
| **Renta líquida sin casilla 47 y 48** | 67 | 641,593,000 |
| Renta presuntiva | 68 | 50,609,000 |

## Renta (Continuación)

| | | | |
|---|---|---|---|
| Renta exenta | | 69 | 0 |
| Rentas gravables | | 70 | 0 |
| Rentas líquidas gravables | Sin dividendos gravados al 5%, 35% y 33% de personas naturales sin residencia fiscal | 71 | 641,593,000 |
| | Dividendos gravados a la tarifa del 5% | 72 | 0 |
| | Dividendos gravados a la tarifa del 35% | 73 | 0 |
| | Dividendos gravados, a la tarifa del 33% Personas Naturales sin residencia fiscal (año 2016 y anteriores) | 74 | 0 |
| Ganancias ocasionales | Ingresos por ganancias ocasionales | 75 | 0 |
| | Costos por ganancias ocasionales | 76 | 0 |
| | Ganancias ocasionales no gravadas y exentas | 77 | 0 |
| | **Ganancias ocasionales gravables** | 78 | 0 |

## Liquidación privada

| | | |
|---|---|---|
| **Impuesto sobre la renta líquida gravable** | 79 | 211,726,000 |
| Descuentos tributarios | 80 | 0 |
| **Impuesto neto de renta** | 81 | 211,726,000 |
| Sobretasa | 82 | 0 |
| Impuesto de ganancias ocasionales | 83 | 0 |
| Descuento por impuestos pagados en el exterior por ganancias ocasionales | 84 | 0 |
| Impuesto dividendos gravados a la tarifa del 5% | 85 | 0 |
| Impuesto dividendos gravados a la tarifa del 35% | 86 | 0 |
| Impuesto dividendos gravados a la tarifa del 33% | 87 | 0 |
| **Total impuesto a cargo** | 88 | 211,726,000 |
| Valor inversion obras por impuestos hasta del 50% del valor de la casilla 88 **(Modalidad de pago 1)** | 89 | 0 |
| Descuento efectivo inversión obras por impuestos **(Modalidad de pago 2)** | 90 | 0 |
| Anticipo renta liquidado año gravable anterior | 91 | 0 |
| Anticipo sobretasa liquidado año gravable anterior | 92 | 0 |
| Saldo a favor año gravable anterior sin solicitud de devolución y/o compensación | 93 | 0 |
| Retenciones: Autorretenciones | 94 | 107,447,000 |
| Retenciones: Otras retenciones | 95 | 1,214,992,000 |
| Retenciones: **Total retenciones año gravable a declarar** | 96 | 1,322,439,000 |
| Anticipo renta para el año gravable siguiente | 97 | 0 |
| **Saldo a pagar por impuesto** | 98 | 0 |
| Sanciones | 99 | 0 |
| **Total saldo a pagar** | 100 | 0 |
| **Total saldo a favor** | 101 | 1,110,713,000 |
| Valor impuesto exigible por obras por impuestos modalidad de pago 1 | 102 | 0 |
| Valor total proyecto obras por impuestos modalidad de pago 2 | 103 | 0 |

104. No. Identificación signatario: 105. DV

981. Cód. Representación

Firma del declarante o de quien lo representa

997. Espacio reservado para la DIAN / Firma del funcionario receptor y/o sello de la entidad recaudadora

Firmado

2019-04-30 / 02:38:51 PM

Fecha Acuse de Recibo

**980. Pago total $** 0

996. Espacio para el número interno de la DIAN / Adhesivo

91000613159427

982. Código Contador o Revisor Fiscal

Firma Contador o Revisor Fiscal 994. Con salvedades

983. No. Tarjeta profesional

201904520924 33

PRELIMINAR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE_APOYO A LA GESTIÓN

CONTRATO No. 4131.010.26.1.2304

Nombre del contratista: FINANCREDITO S.A.S
Documento de identificación: 800.133.032 - 9

CLÁUSULAS COMPLEMENTARIAS

CLÁUSULA PRIMERA. ALCANCE DEL OBJETO CONTRACTUAL Y OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA: Prestación de servicios de apoyo a la gestión al Distrito de Santiago de Cali - Departamento Administrativo de Hacienda en las actividades de recaudo mediante la utilización de herramientas tecnológicas, con la cual se busca fortalecer y gestionar estrategias en cobranza virtual para lograr de manera sostenible los resultados de recuperación y cobranza de los impuestos, aplicando estrategias tecnológicas virtuales. Además de los deberes señalados en la artículo 5°de la Ley 80 de 1993 y de las actividades derivadas de la ley y de la naturaleza del presente contrato de prestación de servicios, el CONTRATISTA tiene las siguientes obligaciones específicas: 1. El contratista deberá cumplir con el objeto del contrato de conformidad con la propuesta presentada. 2. Orientar e informar al contribuyente desde la información general hasta la liquidación y pago de impuestos incluyendo radicación de trámites asociados, a través de transferencia de las llamadas. 3. Atender a los contribuyentes con disponibilidad de 24 horas todos los días de la semana. 4. Establecer en conjunto con el Departamento Administrativo de Hacienda, un mecanismo para el acceso de los contribuyentes, para identificar la solicitud o trámite requerido y asignación de número de caso. 5. El contratista deberá Incluir el video llamada como parte del servicio al contribuyente. 6. El contratista deberá Incluir contenido informativo general o relacionado con el caso, para los tiempos de espera de atención, acordado y suministrado por el Departamento Administrativo de Hacienda. 7. El contratista deberá interactuar con el contribuyente a través de mensajes, URL y documentos. 8. El contratista deberá Incluir atención a través de un chatbot, con la posibilidad de pasar a un asesor, incluyendo ambiente gráfico que permita intercambio de documentos. 9. El contratista deberá Incluir la posibilidad de gestionar interacciones que ingresan desde canales de facebool, Instagram y Twitter. 10. El contratista deberá Disponer de un cana e-mail para interactuar con los contribuyentes 11. El contratista deberá configurar el tiempo de cada interacción y el canal de contacto. 12. El contratista deberá atender con prontitud y efectividad las solicitudes, condiciones y recomendaciones que dentro de los términos del contrato el supervisor del mismo

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

establezca. 13. El contratista deberá obrar con diligencia, evitando dilaciones que puedan presentarse durante la ejecución del contrato. 14. El contratista deberá Incluir biblioteca de contenidos (audio-visual) que permitirán en caso de preguntas frecuentes reproducir contenido pregrabados para suministrar de manera eficiente y estandarizada la información. 15. El contratista deberá suministrar y emplear por su cuenta y riesgo el personal y elementos necesarios para el cumplimiento del objeto contractual. 16. El contratista deberá efectuar las respectivas correcciones que sobre el particular efectúe el supervisor del contrato. 17. El contratista deberá entregar informe de seguimiento en el que se evidencie la gestión realizada en el marco de las campañas especiales realizadas según los lineamientos de la Secretaria del Departamento de Hacienda durante el tiempo de espera. 18. El contratista deberá entregar informe de seguimiento de la satisfacción del usuario frente a los recursos (tiempo y costo) invertidos por el usuario y resolución de las peticiones quejas y reclamos. 19. El contratista deberá entregar matriz de plan de trabajo donde se evidencie el avance de las actividades en el marco del presente contrato. 20. El contratista deberá garantizar la confidencialidad conforme a la reserva tributaria y en cumplimiento a la ley 1266 de 2008 en consecuencia de la información suministrada que llegaré a conocer con ocasión al objeto contratado por lo cual solo podrá utilizar la información única y exclusivamente para el cumplimiento del objeto contractual. Garantizar la observancia de los principios que acoge La Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo adscrita a la Subdirección de Tesorería Municipal de Santiago de Cali respecto como el secreto e inviolabilidad de la información suministrada; guardará el respeto a la intimidad de los usuarios, la neutralidad y confidencialidad de la información. 21. El contratista deberá cumplir con la ley 1581 de 2012 de habeas data garantizando seguridad y confidencialidad en la información. 22. Las demás que se deriven del objeto contractual y todas aquellas que de acuerdo a la naturaleza del contrato establezca la ley, y las demás establecidas.

CLÁUSULA SEGUNDA. VALOR Y FORMA DE PAGO: El valor del contrato será la suma de SETECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($754.766.358), IVA incluido. El Distrito de Santiago de Cali pagará en pagos parciales correspondientes al valor de las los servicios y actividades ejecutadas en el mes inmediatamente anterior, previo recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato y acreditación por parte del Contratista de estar al día en el pago de Seguridad Social y parafiscales, conforme a los valores de la propuesta presentada por el CONTRATISTA, como se expone a continuación:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

| Oct | Nov | Dic | Sub - Total | IVA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| $211.419.148 | $211.419.148 | $211.419.148 | $634.257.444 | $120.508.914 | $754.766.358 |

PARÁGRAFO I: Para la realización de los pagos, el CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del Sena, ICBF y cajas de compensación familiar, cuando corresponda, conforme al artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.. PARÁGRAFO II. En todo caso los pagos que se hagan durante la ejecución del presente contrato correspondiente a las obligaciones contractuales, se subordinan a la apropiación y disponibilidad presupuestal. PARÁGRAFO III: Para cumplir con las obligaciones fiscales que ordena la ley, el CONTRATANTE efectuará las retenciones que surjan del presente contrato, cuando a ello haya lugar, las cuales estarán a cargo del CONTRATISTA.

CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: En virtud del presente contrato el CONTRATISTA adquiere las siguientes obligaciones generales: A) Utilizar todos sus conocimientos e idoneidad en la ejecución del presente contrato, comprometiéndose a tramitar y entregar los servicios que hacen parte del presente contrato con calidad y oportunidad. B) Presentar los informes requeridos por el contratante para el seguimiento de las tareas encomendadas. C) El CONTRATISTA se compromete a cumplir con las normas y procedimientos sobre el Sistema de Gestión de Seguridad Social y Salud en el trabajo de la Entidad. D) Reportar al CONTRATANTE el número de cuenta bancaria de ahorro o corriente, donde se le ha de consignar el pago derivado de la ejecución del presente contrato. E) Cumplir con la política de seguridad de la información establecida por la Entidad, con el fin de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información bajo su responsabilidad. F) Cumplir con las estrategias, políticas y actividades en materia de transparencia, integridad, prevención y detección de la corrupción y ante cualquier conocimiento de hechos que atente contra este principio, lo hará conocer al CONTRATANTE.

CLÁUSULA CUARTA. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE: En virtud del presente contrato de prestación de servicios se obliga a: 1) Pagar al CONTRATISTA las sumas estipuladas en el contrato, en la oportunidad y formas allí establecidas. 2) Proporcionar la información y documentación requerida para la normal ejecución del objeto contractual. 3) Vigilar, supervisar y/o controlar la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato. 4) Todas aquellas inherentes para el cumplimiento del objeto contractual.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

CLÁUSULA QUINTA. EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL, AUTONOMÍA Y RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA. De conformidad con el numeral 3 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, en ningún caso el contrato de prestación de servicios generará subordinación, ni relación laboral y, por consiguiente, el CONTRATISTA no tiene derecho a reclamar al Distrito de Santiago de Cali ningún tipo de prestación social, de tal manera que la única retribución con motivo de este compromiso es el pago de los honorarios pactados. El CONTRATISTA actuará con total autonomía y responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones que adquiere por el presente contrato. El CONTRATISTA será responsable ante las autoridades competentes por los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del presente contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la Administración o a terceros. Igualmente será responsable en los términos de vigente aplicable para cada caso.

CLÁUSULA SEXTA. GARANTÍAS Y MECANISMOS DEL COBERTURA DEL RIESGO. El Contratista se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones surgidas a favor de la Entidad Estatal contratante, con ocasión de la ejecución del contrato, de acuerdo con la información de la siguiente tabla:

| AMPARO | SUFICIENCIA | VIGENCIA |
|---|---|---|
| **Cumplimiento**<br><br>Mediante la cual se ampara el cumplimiento general del contrato, el pago de multas, la cláusula penal pecuniaria y demás sanciones previstas para el CONTRATISTA en las normas legales | 10% | Por el plazo de ejecución contractual y seis (6) meses más. |
| **Calidad del servicio prestado**.<br><br>Mediante la cual se ampare a la entidad por los perjuicios derivados de la deficiente calidad de los servicios prestados | 10% | Por el plazo de ejecución contractual y seis (6) meses más. |
| **Prestaciones sociales, indemnizaciones y salarios del personal contratado**<br><br>Mediante la cual se ampare a la entidad de los perjuicios ocasionados por el incumpliendo de las obligaciones laborales del contratista derivadas de la contratación del personal utilizado para la ejecución del contrato amparado | 8% | Por el plazo de ejecución contractual y tres (3) años más. |

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

El Contratista se compromete a mantener vigente las garantías durante todo el tiempo de ejecución del contrato y el tiempo adicional exigido por Departamento Administrativo de Hacienda. El Contratista debe presentar dentro de los 3 días hábiles siguientes a la firma del presente contrato las garantías a favor de del Distrito de Santiago de Cali - Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.

CLÁUSULA SÉPTIMA. AFILIACIÓN AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES. El CONTRATISTA se obliga a cumplir con la afiliación y pagos frente al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA e ICBF) de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, en concordancia con la Ley 828 del 10 de julio de 2003 y demás normas aplicables del personal que designe para la ejecución del contrato.

CLÁUSULA OCTAVA. SUPERVISIÓN: El CONTRATANTE ejercerá la supervisión del contrato a través del funcionario que designe, quien tendrá a cargo las funciones señaladas en la normativa vigente aplicable y el documento técnico de supervisión de la Administración.

CLÁUSULA NOVENA. MODIFICACIONES AL CONTRATO: Cualquier modificación al contrato deberá hacerse directamente en la plataforma electrónica y las consideraciones que soporten la modificación podrán justificarse en los formatos previamente establecidos y publicarlos en el SECOP II.

CLÁUSULA DÉCIMA. APLICACIÓN DE LAS CLÁUSULAS EXCEPCIONALES: EL CONTRATANTE podrá aplicar las cláusulas de interpretación, modificación, terminación unilateral y caducidad al contrato según lo estipulado en el inciso 2º del artículo 14, artículos 15, 16, 17 y 18 de la Ley 80 de 1993, el artículo 23 de la ley 1150 de 2007, el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas reglamentarias, complementarias y concordantes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO. Las partes de mutuo acuerdo y, de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto General de Contratación Pública, establecemos las siguientes sanciones contractuales: I. MULTAS: En virtud del deber de control y vigilancia sobre el contrato, EL CONTRATANTE tendrá la facultad de imponer al CONTRATISTA las multas pactadas en el contrato con el fin de conminarlo al cumplimiento de sus obligaciones, en los términos que establece el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y el Artículo 2.2.1.2.3.1.19 del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015. Para tales efectos, las partes acuerdan que en caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones adquiridas por

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

el CONTRATISTA o cumplidas deficientemente o por fuera del término estipulado para cada obligación, se causará una multa equivalente hasta el uno por mil (1/1000) del valor total del contrato por cada día calendario transcurrido a partir de la fecha prevista para el cumplimiento de dichas obligaciones. La imposición de la multa atenderá los criterios de razonabilidad, proporcionalidad y gravedad de la obligación incumplida. Si pasaren más de treinta (30) días calendario sin que el (la) CONTRATISTA haya cumplido la actividad obligacional en mora, el CONTRATANTE podrá declarar la caducidad del presente contrato ya que la mora por más de treinta (30) días se considera un incumplimiento grave. Contra dicha resolución procede el recurso de reposición de conformidad con el Artículo 77, inciso 2 de la Ley 80 de 1993. II. CLAUSULA PENAL PECUNIARIA: En caso de declaratoria de incumplimiento el CONTRATISTA pagará al CONTRATANTE a título de Cláusula Penal Pecuniaria una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del Contrato de Prestación de Servicios. III. CADUCIDAD ADMINISTRATIVA: El CONTRATANTE podrá declarar la caducidad del contrato cuando se presenten hechos constitutivos de incumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA que afecten en forma grave y directa la ejecución del contrato y se evidencie que puede generar su paralización (artículo 18 de la Ley 80 de 1993), dará lugar a la declaratoria de caducidad del contrato el incumplimiento de la obligación de informar inmediatamente al CONTRATANTE, sobre la ocurrencia de peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la Ley, con el objetivo de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho y por las causales a que se refiere la Ley 1421 de 2010 “Por medio de la cual se prorroga la Ley 418 de 1997, prorrogada y modificada por las Leyes 548 de 1999, 782 de 2002 y 1106 de 2006”. Se entiende como incumplimiento grave la sistemática omisión en la respuesta o atención de las obligaciones a su cargo. En caso de producirse la declaratoria de caducidad, no habrá lugar a la indemnización para el CONTRATISTA quien se hará acreedor a las sanciones e inhabilidades establecidas en Ley 80 de 1993 modificada por la Ley 1150 de 2007. La resolución de caducidad se notificará personalmente al CONTRATISTA o a su representante o apoderado conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011). Contra la resolución de caducidad procede el recurso de reposición en los términos consagrados en (Ley 1437 de 2011). PARÁGRAFO: Para la imposición de las sanciones contractuales descritas en esta cláusula se deberá seguir el procedimiento mínimo que garantice el debido proceso acorde al artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y el numeral 1 del artículo 2.2.1.2.3.1.19 del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato se puede terminar por: 1) Por mutuo acuerdo de las partes. 2) Cuando las condiciones contractuales o las circunstancias que dieron lugar al nacimiento del

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

contrato desaparezcan o hayan variado sustancialmente de tal manera que su ejecución resulte imposible y/o inconveniente de conformidad con la justificación expedida por el CONTRATANTE. 3) Por decisión unilateral del CONTRATANTE en el caso de incumplimiento por parte del CONTRATISTA, de conformidad con lo previsto en la cláusula décima quinta del presente contrato. 4) Por la inclusión del CONTRATISTA, algún miembro de su personal o de lo dispuesto para la ejecución del contrato, en listas nacionales o extranjeras conformadas por personas proscritas en razón de lavados de activos, captación ilegal de dineros, narcotráfico, terrorismo o cualquier actividad ilícita. 5) Por vencimiento del plazo contractual. 6) Por las demás establecidas en la ley.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO: El plazo para la ejecución del contrato podrá suspenderse por acuerdo entre las partes o cuando ocurran hechos o circunstancias constitutivas de una situación de fuerza mayor o caso fortuito que impidan el cumplimiento de las obligaciones asumidas. Si la suspensión es de mutuo acuerdo, deberá suscribirse un acta por las partes en la que conste la razón por la cual suspenden la ejecución del contrato, la forma como se asumirán los costos que se generen con ocasión de la misma, las actividades que se desarrollarán tendientes a superar el motivo de suspensión. Mientras subsistan hechos constitutivos de una situación de fuerza mayor o caso fortuito, y estas impidan la ejecución total del contrato, el plazo para la ejecución del contrato se suspenderá de la siguiente manera: (i) por el término que dure la situación que configura la circunstancia de caso fortuito o fuerza mayor. (ii) Si los hechos constitutivos de una situación de fuerza mayor y caso fortuito no impiden la ejecución de la totalidad del contrato, sino sólo de manera parcial o de alguna o algunas de las obligaciones de este contrato, las partes convendrán si tales circunstancias suponen o no la suspensión de la totalidad del contrato, y en su caso, el tiempo y los términos de suspensión. La suspensión de la ejecución del contrato por fuerza mayor o caso fortuito, se hará constar en actas suscritas por las partes, en las cuales se indiquen los hechos que la motivan. Una vez cesen las causas de la suspensión se dejará constancia de este hecho y de la reiniciación de los plazos contractuales a que haya lugar; en actas suscritas por las partes. De generarse costos al CONTRATISTA producto de la suspensión, el CONTRATANTE deberá reconocerlos a efecto de llevar al CONTRATISTA a punto de no pérdida, siempre y cuando esté plenamente demostrado.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. CESIÓN: El (la) CONTRATISTA no podrá ceder parcial ni totalmente sus obligaciones o derechos derivados del presente contrato de prestación de servicios sin la autorización previa y escrita del CONTRATANTE. La cesión se hará de conformidad con lo previsto en artículo 887 y siguientes del Código de Comercio. En

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

todo caso, EL CONTRATANTE verificará que la idoneidad y experiencia del (la) cesionario (a) sea igual o superior a la solicitada en los estudios previos que dieron origen al contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. CONFIDENCIALIDAD: EL CONTRATISTA EL CONTRATISTA se compromete a guardar estricta confidencialidad y a dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012, respecto de toda la información y datos personales que conozca y se le entregue por cualquier medio durante el plazo de ejecución, y por ende éste no podrá realizar su publicación, divulgación y utilización para fines propios o de terceros no autorizados. Así mismo, respetará los acuerdos de confidencialidad suscritos por el CONTRATANTE con terceros para la celebración de negocios, pre acuerdos o acuerdos por el mismo tiempo por el que el CONTRATANTE se compromete con los terceros a guardar la debida reserva.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. MANEJO DE DATOS PERSONALES: El CONTRATISTA autoriza de manera libre y voluntaria al CONTRATANTE a recopilar, utilizar, transferir, almacenar, consultar, procesar, y en general a dar tratamiento a la información personal que este ha suministrado al CONTRATANTE, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, la cual se encuentra contenida en las bases de datos y archivos de propiedad del CONTRATANTE para los fines administrativos, contractuales, de publicidad y demás que sean necesarios, referentes a su nombre, documento de identidad, dirección, teléfono, correo electrónico.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. PUBLICACIÓN: El presente contrato es objeto de publicación en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II, que administra la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente aplicable.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. MARCO REGULATORIO DEL CONTRATO ELECTRÓNICO. En desarrollo con el artículo 3 de la ley 1150 de 2007, la Ley 1712 de 2014, el Decreto 4170 de 2011, el Decreto 1082 de 2015 y el Decreto 1083 de 2015, Colombia Compra Eficiente administra el SECOP II, plataforma transaccional que permite a Compradores y Proveedores realizar el Proceso de Contratación en línea. Por ello, y de conformidad con lo dispuesto en la Ley 527 de 1999, la sustanciación de las actuaciones, la expedición de los actos administrativos, los documentos, contratos y en general los actos derivados de las etapas de la Gestión contractual, tendrán lugar a través de la plataforma del SECOP II. Todos los documentos del proceso publicados en la plataforma del SECOP II son integrales y complementarios entre sí.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. RÉGIMEN LEGAL Y JURISDICCIÓN: El presente contrato está sometido en un todo a la ley colombiana y se rige por las disposiciones de las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011, el Decreto 019 de 2012, el Decreto 1082 de 2015 y demás normas reglamentarias y concordantes, en lo que no esté regulado expresamente, se regirá por las normas civiles y comerciales.

CLÁUSULA VIGÉSIMA. CONTROVERSIAS CONTRACTUALES: Las Partes buscarán solucionar en forma ágil, rápida y directa las diferencias y discrepancias surgidas de la actividad contractual. Para tal efecto, al surgir las diferencias acudirán al empleo de los mecanismos de solución de controversias contractuales previstos en el artículo 68 de la Ley 80 de 1993.

El presente documento se entiende fechado y firmado una vez sea aprobado por ambas partes el contrato electrónico a través del Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II.

EL CONTRATANTE

FULVIO LEONARDO SOTO RUBIANO
Director
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal

EL CONTRATISTA

ALEJANDRO BLANCO TORO
CC No. 94.399.036
FINANCREDITO S.A.S.

Proyectó: Juliana Soto Córdoba – Abogada contratista UAG
Revisó: Jorge Sneyder Jimenez Vallejo – Abogado contratista UAG

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

unitel

# CERTIFICAMOS

Que la empresa **FINANCREDITOS LTDA** identificada con NIT numero 800.133.032-9 y domicilio principal en la ciudad de Santiago de Cali, se encuentra vinculada con contrato de prestación de servicio desde el mes de Junio de 2.000, efectuando la labor de cobranza pre-juridica y juridica en la telefónica de la Ciudad de Cali, UNITEL SA ESP. Tiempo en el cual se ha caracterizado por ser una empresa seria, responsable y conocedora del servicio de telefonia publica básica conmutada local.

Dado lo anterior me permito recomendarla ampliamente

Cordialmente,

**JULIAN CONSTAIN GARCIA**
**Director Corporativo de Cartera**

Para constancia de lo anterior se firma a los diez y ocho días del mes de Febrero de 2.002

UNITEL S.A. E.S.P.
AUTOPISTA CALI - YUMBO KM 2
YUMBO, COLOMBIA
TELEFONO: (92) 690 12 12 FAX: (92) 690 12 13
NIT: 800.224.288-8

DIRECTV.

TRANSMISORA OFICIAL

2002 FIFA WORLD CUP KOREA JAPAN

**CERTIFICAMOS QUE**

Que la firma **FINANCREDITOS,** identificada con NIT 800.133.032-9. Presta sus servicios de recuperación de cartera morosa desde Agosto de 2.001, a nuestra Compañía **GALAXY DE COLOMBIA LTDA**. Con NIT: 805.006.014-0.

Entregándoles cartera castigada y superior a 90 dias, donde hemos observado su eficiencia, dinamismo y organización en las cuentas por cobrar. Como también el reembolso oportuno de los dineros recaudados

Cualquier inquietud adicional con gusto la suministraré.

Para constancia de lo anterior se firma en Cali, a los 19 dias del Mes de Febrero de 2.002.

**ADIELA ARIAS GARCIA**
Jefe Dpto de Crédito y Cobranza.

Ma. Eugenia

**Galaxy de Colombia Ltda.**
Cali: CALLE 67N No. 7N-59 MENGA - TELEFONO: 653 0606 - FAX: 653 0607 AL 10 Bogotá: CALLE 93 No. 15 - 40 PISO 1 - TELEFONO: 600 7900 - FAX: 218 1921 Medellin: CARRERA 43A No. 1SUR - 188 Edificio Bancafé Oficina 702 - TELEFONO: 311 4949 - FAX: 311 3056 Barranquilla: CALLE 77B No. 57 - 141 Centro Empresarial Las Américas Oficina 1107 - TELEFAX: 353 1420
Bucaramanga: CALLE 45 No. 28 - 61Barrio Soto Mayor - TELEFONO: 657 4657 - FAX: 657 8051
Pereira: CARRERA 13 No. 14 - 60 Centro Comercial Marbella Local 101 - TELEFONO: 325 5426 - 25 5044 - FAX: 325 8878
Ibagué: CALLE 10 No. 3 - 76 Edificio Cámara de Comercio Oficina 701 - TELEFONO: 261 4352 - FAX: 263 1700

SERVICIO AL CLIENTE: 9800 9-34732 E-MAIL: directv@directv.com.co
NIT: 805.006.014-0

AFILIADA A **HUGHES**

CITIBANK COLOMBIA

CITIBANK
NIT. 860.051.135-4

**CERTIFICA QUE:**

La entidad **FINANCREDITOS LTDA,** Nit. No. 800.133.032-9 se encuentra vinculada con nosotros para el manejo de nuestra Cartera Pre-jurídica desde Agosto de 1998.

**FINANCREDITOS LTDA**, se ha distinguido por su excelente labor en la recuperación y regularización de cartera.

Por tal razón **CITIBANK COLOMBIA** se complace en recomendarlos ampliamente ya que es una entidad responsable, seria y comprometida en el cumplimiento de las disposiciones impartidas por nuestra Institución.

Para constancia de lo anterior se firma en Santiago de Cali a los Quince (15) días del mes de Febrero del año Dos Mil Dos (2002)

CITIBANK
Luz Dary Ordoñez Q.
Gerente de Cobranzas

**LUZ DARY ORDOÑEZ Q.**
Gerente Cobranzas Cali

Centro Colombiano de Estudios Profesionales CECEP

CIDCA
CENTRO DE INVESTIGACION DOCENCIA Y CONSULTORIA ADMINISTRATIVA

# CERTIFICAMOS

Que sostenemos vínculos comerciales con la empresa FINANCREDITOS LTDA, la cual nos presta sus servicios de Administración de cartera y cobro prejurídico en las FUNDACIONES CECEP NIT 890.327.446-5 y CIDCA NIT 860.404.579-7 desde el año 1999.

Durante este tiempo, han manejado de una forma idónea dichos recursos

Para constancia de lo anterior se firma en Cali a los 19 días del mes de Febrero del 2002.

Atentamente,

ALEJANDRO CAICEDO R.
TESORERO NACIONAL

| CERTIFICACION DE EXPERIENCIA | |
|---|---|
| Nombre o Razón social del proponente que solicita la certificación: | SYNERJOY BPO SAS |
| Nombre o Razón social de la empresa que expide la certificación: | Central de Inversiones S. A |
| Nombre de la persona que expide la certificación: | Sandro Bernal Cendales |
| Cargo de la persona que expide la certificación: | Gerente de normalización de Cartera |
| Ciudad | Bogotá |
| Dirección | Calle 63 N° 11 - 09 |
| Teléfono/Celular | (1) 5460400 ext. 4128 |
| Correo Electrónico | sbernal@cisa.gov.co |
| N° de Contrato | Contrato de Adscripción |
| Valor Facturado | $ 4.949.571.472 |
| Fecha de Inicio | 1 de junio 2017 |
| *Ejecución del contrato* | 100% |
| *Fecha de Terminación* | 01 de febrero 2020 |

| | |
|---|---|
| *Objeto* | EL CONTRATISTA, se obliga con CENTRAL DE INVERSIONES a realizar la gestión de teleco branza, administracion, cobro y recaudo asignado por CISA, de la cartera vencida, mediante la atencion de interacciones entrantes como salientes de los canales telefonicos WhatsApp, correo electronico, video llamada, chat, redes sociales clic to call, call me back para la cartera comecial consumo, facturas, cuentas de cobro, sanciones, se cuenta con experiencia en campañas de Back Office en gestion de PQRs, entre otros que CISA haya adquirido, adquiera o administre en desarrollo de su objeto social, y que entregue conforme a las disposiciones del presente documento.<br>Adicional a esto se realiza gestion comercial, atenciion de contact center, inbound y outbound requerido en la gestion. La cartera que se obliga a gestionar el CONTRATISTA es la descrita a continuacion<br>* Cartera a garantia real<br>* Cartera que lleva mas de un año de gestion en CISA |
| Canales de Atención | Personalizada, escrita, telefónica a través de Contact center y de herramientas de gestión virtual. |
| Valor del Contrato | El Valor del contrato se calculará con base en los porcentajes de Recaudo presupuestados por **CENTRAL DE INVERSIONES S.A** y de acuerdo con los montos y cantidad de Obligaciones asignadas a **EL CONTRATISTA**. |
| Cumplimiento del Servicio | Excelente (X) Bueno ( ) Aceptable ( )<br>Regular ( ) Malo ( ) |

| | |
|---|---|
| Sanciones y/o multas | Ninguna |
| Fecha de Expedición | 30 de Marzo 2022 |
| Firma de la persona encargada de Suscribir la certificación |  |
| Cedula de Ciudadanía | 79.707.691 |

COMCEL

**COMUNICACION CELULAR COMCEL S.A.,**

**CERTIFICA**

Que la firma **FINANCREDITOS LTDA.**, con **N.I.T.** 8001330329, ha venido prestando sus servicios profesionales en la recuperación de cartera vencida en sus etapas de prejurídico y jurídico, desde el 28 de agosto de Mil Novecientos Noventa y Ocho (1.998), hasta la fecha.

Expedida en Bogotá, a solicitud del interesado, a los quince (15) días del mes de febrero de 2002.

COMUNICACION CELULAR S.A.
COMCEL

**MARGARITA MARIA GONZALEZ CORDOBA**
Coordinadora de Cobranza Judicial y Extrajudicial

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CASAS DE COBRANZAS, RECUPERACIÓN DE CARTERA ADMINISTRATIVA, PERSUASIVA, PREJURÍDICA, CASTIGADA, EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL A NIVEL NACIONAL CELEBRADO ENTRE COMCEL S.A. Y FINANCREDITOS S.A.S**

Entre los suscritos a saber: Por una parte, **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A**., con domicilio en Bogotá e identificada tributariamente con el NIT **800.153.993-7** representada en este acto por **HILDA MARIA PARDO HASCHE**, mayor de edad y domiciliada en Bogotá, D.C., identificada con la cédula de ciudadanía 41.662.356, en su calidad de Representante Legal, quien en adelante y para efectos del presente documento se denominará **COMCEL** o el **CONTRATANTE**; y por la otra parte **ALEJANDRO BLANCO TORO,** con domicilio en Cali, identificado(a) con la cédula de ciudadanía número No. 94.399.036 cédula expedida en Cali, actuando en nombre y representación de **FINANCREDITOS S.A.S**, sociedad con domicilio en Cali, e identificada tributariamente con el NIT No. **800.133.032-9**, quien en adelante para todos los efectos del presente documento se denominará **EL CONTRATISTA** (**COMCEL** y el **CONTRATISTA**, individualmente Parte y conjuntamente Partes) se suscribe el presente CONTRATO, cuyos términos se hacen constar a continuación:

**PRIMERO.- EL CONTRATISTA** se obliga a prestar los siguientes servicios a **COMCEL**, en adelante **LOS SERVICIOS**, con plena asunción de los riesgos inherentes a los servicios prestados y conservando su autonomía en cuanto a tiempo, modo y sistema de realizar su actividad:

Servicios de casas de cobranzas, recuperación de cartera administrativa, persuasiva, prejurídica, castigada, extrajudicial y judicial a nivel nacional en virtud del cual EL CONTRATISTA se obliga a prestar a COMCEL los servicios profesionales de gestión de cobranza a nivel nacional sobre los productos que comercializa y presta COMCEL, implementando la operación de gestión de cartera en sus diferentes alturas de mora.

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** El CONTRATISTA se obliga a prestar el servicio en las condiciones y plazos establecidos en el presente documento.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.-** Para la prestación de LOS SERVICIOS referidos EL CONTRATISTA durante la ejecución del contrato podrá incorporar nuevas tecnologías que representen una mejora para la prestación del servicio, estas nuevas tecnologías pueden ser – sin limitarse a ellas - Inteligencia Artificial (Callbot) o Credicupón.

**SEGUNDO.- VIGENCIA:** La vigencia del presente Contrato será de tres (3) años contados a partir del 1 de febrero del 2020. Las Partes podrán prorrogar la vigencia del presente Contrato mediante documento escrito suscrito de igual forma, acordando la nueva vigencia.

**TERCERO.- VALOR DEL CONTRATO, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO:** El valor total del contrato es indeterminado pero determinable. **COMCEL** pagará a **EL CONTRATISTA** en un plazo de sesenta (60) días contados a partir de la aceptación de la respectiva factura, la suma mensual vencida que resulte de multiplicar los precios unitarios señalados en el Anexo 2 –*Tarifas* del presente Contrato por la cantidad de servicios efectivamente prestados por **EL CONTRATISTA** durante el respectivo mes a **COMCEL**, previa presentación de las facturas aprobadas por la misma y soportadas con las constancias de haberse prestado el respectivo servicio. En todo caso, el presente contrato no podrá superar la suma de **DIECISIETE MIL VEINTISÉIS MILLONES OCHENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS DOS PESOS MONEDA CORRIENTE ($17.026.085.802)** más IVA, durante la vigencia del contrato.

Así mismo para que la factura sea recibida por COMCEL los valores en ella contenida deberán ser sometidos al siguiente proceso de conciliación:

1. Solo se generarán honorarios en los casos en que se registre el pago efectivo. No obstante, COMCEL podrá

verificar la gestión reportada por el CONTRATISTA y no pagará honorarios sobre aquellas cuentas en las cuáles no se evidencie contacto con el deudor que haya conducido al pago de la deuda.

2. Una vez terminado el mes de operación respectivo, el Administrador del Contrato de que trata la Cláusula Octava y un representante designado de manera previa y por escrito por EL CONTRATISTA, dispondrán de un término dispuesto por COMCEL para revisar la liquidación de la factura realizada por COMCEL, de acuerdo a los servicios prestados, según el registro en los aplicativos de COMCEL, y a las penalizaciones aplicables de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y en sus anexos. Si las facturas y/o liquidaciones no han sido rechazadas y/o no se presentan observaciones por parte de COMCEL o el CONTRATISTA, dentro del término de ley, se entiende que la o las facturas han sido aprobadas en su totalidad por las Partes.

3. En caso de presentarse diferencias entre COMCEL y el CONTRATISTA respecto al monto y conceptos facturados, la Parte en desacuerdo debe comunicar por escrito a la otra Parte la diferencia.

4. EL CONTRATISTA estará facultado para facturar el valor no sujeto a discusión en los términos aquí indicados.

5. Respecto al valor sujeto a discusión las partes lo conciliarán dentro del período siguiente. Si persiste la diferencia, ésta será escalada y resuelta ante los Gerentes designados del CONTRATISTA y de COMCEL.

Una vez cumplido este procedimiento, el Gerente de Cartera de COMCEL o a quien este delegue previa información al CONTRATISTA, dará el visto bueno a las facturas que resultaren aprobadas. Si no se llegase a un acuerdo respecto a estos montos, las diferencias serán sometidas a los métodos alternativos de solución de conflictos establecidos en el Contrato."

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** COMCEL se reserva la facultad de cambiar las tarifas establecidas en el Anexo 2 – *Tarifas* mediante comunicación escrita remitida por el Administrador del Contrato, facultad que desde ya acepta el CONTRATISTA.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.-** En caso que **COMCEL** requiera la prestación de servicios cuyo valor exceda el valor estimado en esta cláusula, las partes con anterioridad al pedido, suscribirán de común acuerdo un otrosí al presente contrato adicionando el valor necesario para ejecutar las prestaciones y modificando u aclarando las demás condiciones del acuerdo, si fuere el caso.

**PARÁGRAFO TERCERO.-** Queda plenamente establecido que **COMCEL** no está obligado a realizar solicitudes mínimas y por ende, la suma aquí establecida es meramente estimativa. **EL CONTRATISTA** acepta que los precios ofrecidos en el presente contrato se encuentran desligados del compromiso de **COMCEL** de realizar un número mínimo de solicitudes de servicios.

La Contraprestación incluye todo lo necesario para el correcto suministro de los servicios de conformidad con los términos y condiciones del presente Contrato.

**PARÁGRAFO CUARTO.-** Las Partes convienen que la Contraprestación fue determinada por **EL CONTRATISTA** después de haber llevado a cabo todos los estudios y evaluaciones que, en su carácter de experto, consideró necesarios y suficientes para el correcto y la completa ejecución del suministro de los servicios objeto del presente contrato, en el entendido de que si **EL CONTRATISTA** cometió errores o dejó de considerar partidas de costo al considerar su presupuesto del suministro de los mencionados servicios, ello no será motivo para solicitar a **COMCEL** modificación a la alza de la Contraprestación establecida en la presente cláusula.

**EL CONTRATISTA** también deberá acreditar la afiliación del personal destinado a la ejecución del objeto del presente CONTRATO, a la Seguridad Social en salud, Pensiones, Riesgos Profesionales y demás entidades que según la ley deben estar afiliados sus empleados.

**PARÁGRAFO QUINTO.- PRESENTACIÓN DE LAS FACTURAS.** Todas las facturas deberán ser presentadas en un (1) original y dos (2) copias, con un sello legible que así lo indique, en caso de no presentarse el original y las copias de la misma o que no se indique cual es la original y cuál las copias, la factura será devuelta a **EL CONTRATISTA** dentro de los dos (2) días siguientes a la radicación de la misma, sin que este tiempo pueda ser computado por parte de **EL CONTRATISTA** para el pago de sus facturas, de acuerdo a lo previsto en el presente Contrato.

Así mismo, la factura deberá incorporar lo siguiente: nombre completo: **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A**.; indicación del NIT de **COMCEL**: 800.153.993-7, objeto completo del contrato o actividad desarrollada, plazo para el pago, valor del contrato o actividad desarrollada con la inclusión del IVA de acuerdo a lo indicado en la Orden de Compra o Contrato correspondiente, así como la indicación de las retenciones y demás deducciones que por ley le correspondan a **EL CONTRATISTA**. En caso que **EL CONTRATISTA** no cumpla con lo anterior, la factura será devuelta a **EL CONTRATISTA** dentro de los dos (2) días siguientes a la radicación de la misma, sin que este tiempo pueda ser computado por parte de **EL CONTRATISTA**para el pago de sus facturas, de acuerdo a lo previsto en el presente Contrato.

**PARÁGRAFO SEXTO.- FACTURACIÓN ELECTRÓNICA:** En caso de que el **CONTRATISTA** emita factura electrónica en virtud de lo establecido por el Decreto 2242 de 2015, para garantizar que el proceso automático de recepción pueda procesar su factura exitosamente, deberá enviar a **COMCEL** mediante correo electrónico dirigido a la dirección electrónica Recepcion_Factura_Proveedoresclaro@claro.com.co, la siguiente información de acuerdo al proceso que le aplique dentro del respectivo Archivo UBL con extensión
.xml:

1) PDF con representación gráfica de la factura emitida y
2) Archivo .zip que contenga los siguientes anexos:
    a) Formato de Cumplimiento, o
    b) Formato de Entrada de Mercancía, o
    c) Formato FI de aceptación Manual

**PARÁGRAFO SÉPTIMO.- PAGO POR COMPENSACIÓN.** Si en el momento en que **EL CONTRATISTA** presente una factura a **COMCEL** existe una cuenta a cargo de **EL CONTRATISTA** y a favor de **COMCEL**, por cualquier concepto tales como, sin limitarse a ellos, descuentos, multas y penalizaciones señalados en el presente Contrato y/o sus ANEXOS, se faculta a **COMCEL** a compensar de los conceptos a pagar al **CONTRATISTA** las sumas que **EL CONTRATISTA** le adeude. De esta forma **EL CONTRATISTA** acepta expresamente que el pago de su factura pueda efectuarse mediante la aplicación automática de la compensación de deudas tal y como lo establece el artículo 1715 del Código Civil. A tales efectos, las Partes acuerdan expresamente que la compensación operará de forma automática independientemente de que estuviera aún vigente el plazo para el pago de alguna o algunas de las obligaciones a compensar, por lo que las Partes expresamente consienten en que éstas serán en ese momento y de forma automática, totalmente exigibles. En caso de que una vez verificada la compensación quedara un saldo a favor de alguna de las Partes, la Parte obligada se compromete a asumir esa diferencia en forma inmediata.

**PARÁGRAFO OCTAVO.-** El valor que pagará **COMCEL** a **EL CONTRATISTA** durante la ejecución del Contrato será la única retribución económica a que tendrá derecho **EL CONTRATISTA**, sin que **EL CONTRATISTA** pueda reclamar suma alguna adicional por concepto de costos o gastos suyos, directos o indirectos, de cualquier orden (laboral, comercial, fiscal, operacional), con excepción de los gastos autorizados de forma previa, expresa y por escrito por parte de **COMCEL**, para cuyo reembolso **EL CONTRATISTA** presentará la correspondiente cuenta de cobro.

**PARÁGRAFO NOVENO.-** Es claro para las Partes que dentro del valor pactado, pagadero por mensualidades vencidas,

se encuentra incluida cualquier retribución o compensación a que pudiera haber lugar con ocasión a la celebración, ejecución o terminación de este Contrato, y que en consecuencia no habrá lugar a que se causen pagos, indemnizaciones o retribuciones adicionales, de ninguna índole y por ningún concepto.

**PARÁGRAFO DÉCIMO.-** Todos los pagos derivados de la ejecución del presente Contrato se realizarán a través de transferencia electrónica de fondos según las siguientes instrucciones de giro:

**Nombre del titular de la cuenta: Financreditos S.A.S**

**Banco: Banco Av villas**
**No. De la Cuenta (Corriente): 487002222**

**PARÁGRAFO UNDÉCIMO.-** Todo pago realizado a través de transferencia electrónica de fondos, se entenderá cumplido cuando la correspondiente orden de transferencia de fondos haya sido aceptada por el sistema de pago de acuerdo con los procedimientos establecidos por la(s) entidad(es) encargada de procesar dicha (s) orden (es).

La prueba del pago será el mensaje de datos enviado por el sistema de pago a COMCEL a través del cual se surtió la respectiva operación

**PARÁGRAFO DÚODECIMO.-** COMCEL no será responsable por el tiempo que transcurra hasta que los fondos estén disponibles para EL CONTRATISTA por parte de la entidad bancaria correspondiente, ni por tal hecho se podrá entender como mora en el pago por parte de COMCEL.

**CUARTO.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** Serán obligaciones generales del CONTRATISTA las siguientes:

1) Prestar de manera eficaz los servicios objeto de este Contrato, con su propia organización, de manera personal y con los medios y herramientas necesarias para ello.
2) Poner sus conocimientos y mejores esfuerzos al servicio de COMCEL para el normal desarrollo y ejecución de los servicios contratados.
3) Contar con personal idóneo para la ejecución del Contrato debidamente seleccionado. Garantizando experiencia, conocimiento y un perfil adecuado de reserva de la información y cumplimiento de sus labores.
4) Responder frente a los eventos en que por dolo, culpa, negligencia, impericia o descuido en la prestación del servicio ocasionen perjuicios a COMCEL, siempre que sean debidamente probados.
5) Mantener la reserva de la información o documentos que conozcan con ocasión de la ejecución del Contrato y de conformidad con el mismo.
6) Actuar con diligencia en la prestación del Servicio objeto del Contrato.
7) Atender los requerimientos efectuados por el Administrador del Contrato respecto a la ejecución del mismo.
8) Presentar al Administrador del Contrato el reporte de las actividades desarrolladas en la ejecución del presente Contrato.
9) EL CONTRATISTA se obliga durante la vigencia del presente Contrato y de sus prorrogas, a mantener vinculado al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones, Riesgos Profesionales y demás entidades que según la ley deben estar afiliados sus empleados, realizando los pagos de todos los salarios, prestaciones legales y extra legales, indemnizaciones, trabajo suplementario, horas extras, dotaciones, seguros, y demás obligaciones legales de carácter laboral dando estricto cumplimiento a la legislación laboral colombiana, en especial a los Títulos V, VI, VII, VIII, IX, X del Código Sustantivo del Trabajo y demás normas concordantes y vigentes para la época de ejecución contractual, así como del personal que utilice para el desarrollo del objeto del presente Contrato. EL CONTRATISTA para tales efectos mantendrá a disposición del Administrador del Contrato las constancias de afiliación y pago a estos sistemas y mantendrá vigentes los Reglamentos de Trabajo, Higiene y Seguridad aprobados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Si el Representante de COMCEL lo solicitare, EL CONTRATISTA entregará a COMCEL una copia de la respectiva resolución de aprobación dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes a la solicitud.

10) EL CONTRATISTA se compromete a cumplir con todas las condiciones técnicas y operativas del servicio establecidas en el Anexo 1 – *Anexo Técnico*, y demás que COMCEL a través del Administrador del Contrato le indique.

11) EL CONTRATISTA se compromete a contratar personal con experiencia y capacitado adecuadamente para la correcta prestación del servicio.

12) El CONTRATISTA deberá suministrar el servicio a nivel Nacional.

13) Si aplica, asistir a reuniones o comités de trabajo con los funcionarios de COMCEL en las cuales sea requerido su análisis en las áreas objeto del presente CONTRATO.

14) Atender oportunamente los requerimientos de Información de COMCEL.

15) Disponer de recursos económicos para solicitudes que realice COMCEL en temas de infraestructura o tecnología con el propósito de optimizar el desarrollo de la operación.

**16)** EL CONTRATISTA responderá directamente por las acciones u omisiones que realicen sus dependientes en la prestación del servicio y que afecten la debida ejecución del contrato y la operación de COMCEL**.**

17) Entregar todas las certificaciones, entregables, informes, reportes requeridos por COMCEL en el desarrollo del contrato de manera fidedigna, amplia, exacta, veraz y oportuna.

18) Implementar todas las medidas necesarias para la prevención y exposición del riesgo de Soborno transnacional

19) Cumplir con todas las normas relacionadas con la prevención del Soborno Transnacional y con el Programa de Ética Empresarial que EL CONTRATANTE implemente

20) Desarrollar el objeto del presente contrato con sus propios medios y con libertad y autonomía técnica, financiera y administrativa dentro de los parámetros de calidad, costo y oportunidad establecidos en las descripciones o normas técnicas de cada servicio. Las demás obligaciones establecidas en el presente Contrato, sus Anexos y la ley.

**21) Obligaciones adicionales del CONTRATISTA (si el mismo accede al sistema de COMCEL):**

i. **EL CONTRATISTA** será plenamente responsable por todos los errores en la información suministrada y/o propia del **CONTRATISTA,** que en desarrollo de las actividades descritas el **CONTRATISTA** brinde a **COMCEL,** así como de la que **EL CONTRATISTA** le suministre directamente a **COMCEL** o registre en los sistemas de información de **COMCEL**, y responderá por todos los perjuicios que se generen a **COMCEL** o a terceros por dichos errores, en los términos señalados en el presente Contrato.

ii. **Requerimientos de Seguridad De la información, riesgos y continuidad de terceros:**

**EL CONTRATISTA** se obliga para con **COMCEL** a cumplir con el Anexo "Requerimientos de Seguridad de la Información, Riesgos y Continuidad de terceros", el cual hace parte integral de Contrato. El mencionado anexo le es aplicable por razón de las actividades que desempeña en ejecución del Contrato, y en consecuencia, será responsable por las acciones u omisiones, suyas o de sus dependientes sean estos empleados directos o de terceros contratistas suyos, que resulten en un incumplimiento de lo establecido en el mencionado anexo.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el anexo "Requerimientos de Seguridad de la Información, Riesgos y Continuidad de terceros", dará lugar a que **COMCEL** pueda exigir las medidas correctivas que resulten procedentes a costo de **EL CONTRATISTA** y/o dar por terminado el Contrato sin que haya lugar al pago de indemnización alguna a su favor y sin necesidad de requerimiento previo o judicial alguno.

No obstante lo anterior, **EL CONTRATISTA** deberá indemnizar a **COMCEL** los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el mencionado anexo respondiendo hasta por culpa levísima. Sin perjuicio del cobro de la totalidad de dichos perjuicios, **COMCEL** podrá imponer a **EL CONTRATISTA** cuando incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en el anexo, multas equivalentes al uno por ciento (1%) del valor del Contrato por cada día de retraso en el cumplimiento de sus obligaciones. **EL CONTRATISTA** deberá cancelar el valor de las multas señaladas anteriormente y en caso de no hacerlo, **EL CONTRATISTA** expresa e irrevocablemente autoriza a **COMCEL** para descontar el valor de éstas multas de los saldos pendientes a favor de **EL CONTRATISTA**, sin perjuicio de dar por terminada la ejecución del Contrato, y sin perjuicio de iniciar las demás acciones para reclamar la indemnización de todos los perjuicios que dicho incumplimiento pueda causarle.

iii. **EL CONTRATISTA** será responsable en la ejecución del objeto del CONTRATO, por la realización de cualquiera de las conductas tipificadas por la Ley 1273 de 2009 como delitos contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos, y como atentados informáticos.

**COMCEL** realizará una auditoría de seguridad al inicio de la ejecución del CONTRATO y podrá realizar auditorías posteriores en el momento en que **COMCEL** lo considere necesario, sin necesidad de dar preaviso alguno a **EL CONTRATISTA**, para lo cual **EL CONTRATISTA** permitirá al personal de **COMCEL** el acceso a sus instalaciones y a toda la información que **COMCEL** requiera, en cualquier momento. Igualmente, **COMCEL** podrá hacer al **CONTRATISTA** sugerencias de cambios para asegurar el cumplimiento de los controles de seguridad, los cuales serán adoptados por el **CONTRATISTA** en el plazo señalado por **COMCEL** para el efecto.

iv. Si para el desarrollo del objeto del presente CONTRATO **COMCEL** facilita al **CONTRATISTA** bienes y/o equipos, estos bienes y/o equipos se entienden entregados al **CONTRATISTA** a título de comodato o préstamo de uso (en adelante los Bienes). El **CONTRATISTA** será responsable por la pérdida y deterioro los Bienes, salvo su deterioro natural, de tal forma que en caso de pérdida o daño por cualquier causa, El **CONTRATISTA** deberá, a elección de **COMCEL**, reponerlos a su costa, o pagar su valor. Los Bienes deberán ser devueltos al momento de la terminación del presente CONTRATO cuando **COMCEL** lo solicite. El **CONTRATISTA** reconoce y acepta que no tiene derecho de retención sobre los Bienes, y en caso de que alguna norma lo faculte renuncia expresamente a él.

v. EL **CONTRATISTA** reconoce y acepta que:

a) Al momento de la terminación del presente CONTRATO por cualquier causa, los Bienes que se encuentren en su poder, deberán restituirse en un término máximo de cinco (5) días hábiles.
b) Si en el término de cinco (5) días hábiles no restituye los Bienes, reconoce que estará incumpliendo las obligaciones adquiridas en virtud del presente CONTRATO, entendiendo que dicha negativa a devolverlos, configuraría una apropiación ilegal que daría lugar a las acciones civiles y las penales pertinentes, por el delito contra el patrimonio económico de **COMCEL** y a que **COMCEL** ejerza las acciones tendientes a la recuperación de los mismos.

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** Los entregables efectuados y entregados por el CONTRATISTA durante la vigencia del contrato corresponden a una obra por encargo y los derechos patrimoniales sobre dichos entregables le corresponderán en forma exclusiva a COMCEL.

**QUINTO.- OBLIGACIONES DE COMCEL:** Serán obligaciones generales de COMCEL las siguientes:

1) Pagar a EL CONTRATISTA el valor del presente CONTRATO de acuerdo con lo estipulado en el mismo.
2) Colaborar con EL CONTRATISTA en lo que sea necesario para que el objeto del CONTRATO se cumpla.
3) Informar oportunamente a EL CONTRATISTA cualquier novedad que se presente en la prestación de los servicios objeto de este contrato.
4) Suministrar oportunamente al CONTRATISTA cualquier anomalía que suceda relacionada con el personal y que afecte directamente el servicio.
5) Las demás establecidas en el presente contrato y en la ley.

**SEXTO.- IMPUESTOS:** Los tributos de orden nacional, distrital y municipal que se causen con ocasión de la celebración del presente contrato estarán a cargo de quien, conforme las leyes, ordenanzas departamentales y acuerdo municipales colombiano vigentes, sea considerado como sujeto pasivo de la respectiva obligación.

El estricto cumplimiento de los deberes formales asociados a los tributos que se originen por la celebración del presente contrato y la práctica de las retenciones que resulten aplicables, será de responsabilidad de la parte que resulte obligada conforme se prevea en las leyes, ordenanzas departamentales y acuerdos municipales colombianos vigentes. Las retenciones en la fuente estarán a cargo del beneficiario, si de acuerdo con la ley aplicable el pagador deba practicar retenciones en la fuente, estas se descontarán de las sumas pactadas, de lo cual se expedirá el certificado de retención en la fuente correspondiente, retención que se declarará y consignará a favor de la autoridad tributaria.

A la firma del presente contrato la tarifa del impuesto de timbre es el cero por ciento (0%), si en el algún momento la tarifa incrementará, el impuesto de timbre que se llegare a causar por la firma del presente Contrato correrá por cuenta de EL CONTRATISTA en su totalidad.

Las Partes se comprometen a suministrar la información y documentación soporte que resulte necesaria para la correcta determinación de sus obligaciones tributarias.

En el evento en que la prestación del servicio o comercialización se dé en varios municipios, EL CONTRATISTA deberá facturar o adjuntar como anexo a cada una de sus facturas el detalle de ingresos por municipio-ciudad, con el fin de que COMCEL, como agente retenedor del impuesto de industria y comercio pueda cumplir cabalmente con sus obligaciones tributarias.

COMCEL podrá ajustar las retenciones, conforme a la ley. En caso que COMCEL hubiere aplicado tasas erróneas, EL CONTRATISTA autoriza a COMCEL para descontar el valor correspondiente al ajuste de las sumas pendientes de pago en desarrollo del presente CONTRATO. Cuando del ajuste de las retenciones en la fuente, resulten saldos a favor de COMCEL que no sea posible descontar de los pagos pendientes a EL CONTRATISTA, éste deberá cancelarlos a COMCEL dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la solicitud escrita por parte de COMCEL.

**SÉPTIMO.- NIVELES DE SERVICIO Y MULTAS. EL CONTRATISTA** se compromete a cumplir con los indicadores de servicio que se establecen en el Anexo 1 –*Anexo Técnico*. En el evento en que se genere un incumplimiento por parte del **CONTRATISTA**, se aplicarán las penalizaciones aquí establecidas:

| NO. | NIVEL DE SERVICIO | ACCIÓN REMEDIAL | MULTA |
|---|---|---|---|
| **1** | Incumplimiento de metas de recuperación de cartera fijadas por EL CONTRATANTE por tres (3) periodos continuos o discontinuos de la misma edad de mora. Incumplimiento en un mismo periodo en tres o más asignaciones. Incumplimiento del 50% o más de las asignaciones en un lapso de tiempo de 6 meses por parte del CONTRATISTA | EL CONTRATISTA deberá generar compromisos según el plazo establecido por EL CONTRATANTE para el cumplimiento de metas y recuperación de la cartera y nivel de servicio | Penalización hasta el 5% sobre el valor de la factura de honorarios a pagar que se genere después de la notificación del incumplimiento. Lo anterior sin perjuicio de dar por terminado unilateralmente el Contrato sin que por ello haya lugar al pago de suma o indemnización adicional |
| **2** | Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Contrato | EL CONTRATISTA tiene como obligación el cumplimiento de cada una de las obligaciones consignadas en este contrato. | Multas equivalentes al 0,5% por cada día de retraso del valor de los servicios facturados por EL CONTRATISTA en el mes que se haya presentado el Incumplimiento |
| **3** | EL CONTRATISTA, por cualquier falla, error u omisión genere algún tipo de gestión de cobro errado en cualquier aspecto sin la debida justificación | EL CONTRATISTA será responsable de cubrir cualquier tipo de cobro errado en la gestión de cartera y asumirá el pago total.<br><br>EL CONTRATANTE podrá aplicar penalización por el error cometido por parte del CONTRATISTA. | Penalización hasta del 5% del valor total de la facturación del mes correspondiente. Será efectivo al momento de la liquidación de honorarios posterior a la ocurrencia o identificación de la falla. |
| **4** | EL CONTRATISTA, que brinde información errada sobre sobre % y/o valor de descuentos en cualquiera de las franjas de gestión o cualquier tipo de asignación. | EL CONTRATISTA será responsable de cubrir todo tipo de cobro errado.<br><br>EL CONTRATANTE realizará el descuento en la liquidación de honorarios siguiente a la identificación del error cometido por EL CONTRATISTA. | El CONTRATISTA será penalizado de la siguiente manera:<br>1. Los valores correspondientes a los ajustes tramitados erradamente serán descontados de la correspondiente factura de honorarios.<br>2. Se descontará de la base de liquidación el recaudo obtenido producto de un mal ofrecimiento. |

De igual manera **EL CONTRATISTA** se compromete a cumplir con el servicio de “Visitas de Cobro” establecido en el Anexo técnico, literal f) y en consecuencia en caso de incumplimiento se hace responsable por las siguientes penalizaciones:

| EVENTO | PENALIDAD |
|---|---|
| *Visita no realizada sin justa causa* | *Diez (10) veces el valor de la visita por evento* |
| *Inconsistencia, falsedad, fraude o acto ilegal comprobado en la información reportada en la visita* | *Cincuenta (50) veces el valor de la visita por evento* |
| *Por cada día de retraso en la visita en los tiempos establecidos en el contrato* | *Diez (10) veces el valor de la visita* |
| *Por cada día de retraso en la entrega de informes mensuales* | *0,5% del valor de la facturación del mes en que se presente el incumplimiento* |

**PARÁGRAFO PRIMERO.- EL CONTRATISTA** deberá cancelar el valor de las penalizaciones señaladas sin necesidad de requerimiento previo, privado o judicial y en caso de no hacerlo, **EL CONTRATISTA** expresa e irrevocablemente autoriza a **COMCEL** para descontar el valor de estas penalizaciones de los saldos pendientes a favor de este, sin perjuicio de dar por terminada la ejecución del Contrato y sin perjuicio de iniciar las demás acciones para reclamar la indemnización de todos los perjuicios que dicho incumplimiento pueda causarle.

Para efectos del cobro de las presentes penalizaciones, se entiende que el presente Contrato presta mérito ejecutivo, lo cual reconoce expresamente **EL CONTRATISTA.**

**PARÁGRAFO SEGUNDO.-** No obstante lo anterior, **COMCEL** requerirá al **CONTRATISTA** frente a los hechos generadores del incumplimiento, en cuyo caso, el **CONTRATISTA** contará con cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del requerimiento para presentar los respectivos descargos junto con los soportes que considere necesarios a efectos que **COMCEL** pueda estudiarlos y comunicar su decisión final al **CONTRATISTA.**

**OCTAVO.- ADMINISTRADOR DEL CONTRATO:** COMCEL realizará la administración del CONTRATO a través de YOLIMA PEÑA – Gerente de Gestión de Cartera y Riesgo - o de quien en cualquier momento COMCEL así lo informe al CONTRATISTA, quien se denominará "Administrador del Contrato", con el objeto de ejercer la función de administración y seguimiento de la entrega de los bienes o de la prestación de los servicios objeto del CONTRATO. La existencia del Administrador del Contrato no liberará a EL CONTRATISTA del debido cumplimiento de las obligaciones adquiridas en virtud del presente CONTRATO.

En ejercicio de sus funciones, el Administrador del Contrato queda facultado, entre otras cosas, para:

a) Inspeccionar en cualquier momento, el cumplimiento de las obligaciones que deba desempeñar EL CONTRATISTA en virtud del presente CONTRATO, para lo cual podrá solicitar al CONTRATISTA la información necesaria y requerir su cumplimiento;
b) Verificar que la facturación presentada por El CONTRATISTA cumpla con las condiciones establecidas en el presente CONTRATO.
c) Verificar que se efectúen los pagos que se deben hacer al CONTRATISTA por la ejecución del presente CONTRATO
d) Realizar los trámites al interior de COMCEL necesarios para la terminación o prórroga del CONTRATO, de conformidad con lo señalado en la cláusula segunda y requerir la modificación de las garantías contractuales en tal sentido sin que esto exima de responsabilidad a EL CONTRATISTA de mantenerlas vigentes y actualizadas por el termino de duración de la relación contractual;
e) El Administrador del Contrato por COMCEL se reserva el derecho de verificar, cuando lo considere oportuno, el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales, de carácter administrativo, comercial y técnico por parte del CONTRATISTA, así como la calidad de los servicios prestados por EL CONTRATISTA. Al respecto, podrá inspeccionar las instalaciones, equipo, registros e inventarios de EL CONTRATISTA y solicitarle informes, que deberán ser presentados por éste en el lapso que se le señale para el efecto.

EL CONTRATISTA en relación con el Administrador del Contrato se obliga a:

a) Prestar toda su colaboración para que el Administrador del Contrato pueda desarrollar su labor.
b) Suministrar toda la información requerida por el Administrador del Contrato que sea necesaria para que éste evalúe y conceptúe sobre el cumplimiento de las obligaciones de EL CONTRATISTA.
c) Permitir la entrada al Administrador del Contrato a los sitios que él considere necesarios para ejecutar sus labores.
d) Cumplir con las exigencias y recomendaciones del Administrador del Contrato.
e) Responder las solicitudes formuladas por el Administrador del Contrato.

El incumplimiento o negligencia del Administrador del Contrato no obliga a COMCEL ni constituye una renuncia a sus derechos derivados del presente CONTRATO.

**NOVENO.- CONFLICTO DE INTERESES: EL CONTRATISTA**, observará la máxima diligencia y cuidado para prevenir cualquier acción que pudiera dar como resultado un conflicto con los intereses de **COMCEL**, caso en **EL CONTRATISTA** así lo deberá informar a **COMCEL**, quien tiene el derecho de dar por terminado el CONTRATO si así lo considera conveniente.

**DÉCIMO.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**. EL CONTRATISTA y sus trabajadores y subcontratistas, se comprometen a mantener la reserva y estricta confidencialidad del presente CONTRATO en los términos y condiciones señalados en el compromiso de confidencialidad suscrito por El CONTRATISTA el cual hace parte del presente CONTRATO. En tal sentido EL CONTRATISTA se obliga a que toda información que a partir de la fecha reciba de los empleados de COMCEL, de manera directa o indirecta, en forma verbal, escrita, gráfica, en medio magnético o bajo cualquier otra forma, que no sea del dominio público, (que en adelante se denominará “La información"), es de propiedad de COMCEL y tiene carácter de reservada y confidencial. En consecuencia, EL CONTRATISTA tomará todas las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros bajo ninguna circunstancia y se obliga a no utilizarla para ningún objeto diferente a la de adelantar las tareas que se deriven directamente del cumplimiento del presente Contrato. Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a devolver toda la información, tan pronto como termine la labor encomendada o en el momento en que COMCEL así le solicite, junto con la confirmación escrita de que la misma no ha sido copiada ni reproducida y de que EL CONTRATISTA no tiene en su poder o en poder de terceros copia alguna de la misma. Las obligaciones señaladas en esta cláusula, continuarán vigentes por diez (10) años después del vencimiento o terminación del presente Contrato. La información sobre redes y base de datos de clientes y/o usuarios de COMCEL, mantendrá el carácter de confidencial por tiempo indefinido.

EL CONTRATISTA entiende, comprende y acepta que las cláusulas y estipulaciones del presente Contrato, cobija a sus socios, empleados, subcontratistas, asesores de servicio y en general, a cualquier persona que en virtud de cualquier tipo de relación con él, tenga o pueda tener acceso a los sistemas e información de COMCEL. En tal virtud, EL CONTRATISTA responderá hasta por culpa leve ante COMCEL y ante terceros por el uso indebido de la información a la que tenga acceso. Los términos y condiciones aquí contenidos son de obligatorio cumplimiento y aceptación, por parte de quienes sean autorizados para tener acceso a la información, o realizar las operaciones que tiene disponibles para ello, razón por la cual EL CONTRATISTA se obliga a exigir a sus empleados, trabajadores, contratistas y subcontratistas, el cumplimiento de esta obligación de confidencialidad.

EL CONTRATISTA conoce y acepta desde ya que la divulgación o el uso indebido o no autorizado de "La Información" causa perjuicio irreparable a COMCEL. Por lo mismo, se compromete a no hacer ningún tipo de uso indebido o no autorizado de tal información. Así mismo, EL CONTRATISTA se compromete a manejar "La Información" con un mayor grado de cuidado de aquel con el cual maneja su propia información confidencial y sus propios secretos industriales. EL CONTRATISTA es consciente de que deberá resarcir a COMCEL por cualquier uso indebido o no autorizado, culpable o no, que él, sus empleados, socios, subcontratistas, asesores y demás personas puedan llegar a dar a "La Información". Los términos y condiciones aquí contenidos son de obligatorio cumplimiento y aceptación, por parte de quienes sean autorizados para tener acceso a la información o realizar las operaciones que tiene disponibles para ello.

En caso de inobservancia de lo pactado en esta cláusula y, sin perjuicio del derecho de COMCEL a la indemnización plena de todos los daños, EL CONTRATISTA, reconocerá y pagará incondicional e irrevocablemente a COMCEL o a su orden una suma equivalente a la vigésima parte de la totalidad de los valores recibidos por EL CONTRATISTA de parte de COMCEL en razón de los servicios objeto del contrato, durante la vigencia del Contrato, más una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato. Por medio del presente, EL CONTRATISTA reconoce y acepta expresamente que la presente obligación presta mérito ejecutivo y que por lo tanto, puede ser ejecutada mediante proceso ejecutivo sin requerimiento o reconvención alguna al que se renuncia expresamente.

Por su parte, COMCEL reconoce que las metodologías, procedimientos, "know – how" y técnicas empleadas por el CONTRATISTA en la ejecución de los servicios, constituye información confidencial y, en tal sentido, COMCEL se compromete a tomar todas las medidas necesarias para proteger dicha información confidencial.

**10.1. Advertencia.**

EL CONTRATISTA entiende, comprende y acepta que los términos y condiciones contenidos en la presente cláusula cobijan a sus socios, empleados, contratista, asesores y en general, a cualquier persona natural o jurídica que en virtud de cualquier tipo de relación con EL CONTRATISTA tenga o pueda tener acceso a EL SISTEMA, quienes antes de acceder a "La información" de COMCEL y a sus SISTEMAS, deberán adherir por escrito a los términos de ésta cláusula. En tal virtud EL CONTRATISTA responderá hasta por culpa leve por el uso que se le dé a "La Información", ante COMCEL y ante terceros por el uso indebido de la información a la que tengan acceso. EL CONTRATISTA conoce y acepta desde ya que la divulgación o el uso indebido o no autorizado de "La Información" causa graves perjuicios a COMCEL. Por lo mismo, se compromete a no hacer ningún tipo de uso indebido o no autorizado de tal información. Así mismo, EL CONTRATISTA se compromete a manejar "La Información" con un mayor grado de cuidado de aquel con el cual maneja su propia información confidencial y sus propios secretos industriales. EL CONTRATISTA es consciente de que deberá resarcir a COMCEL por cualquier uso indebido o no autorizado, culpable o no, que él, sus empleados, socios, contratista, asesores y demás personas puedan llegar a dar "La Información". Los términos y condiciones aquí contenidos son de obligatorio cumplimiento y aceptación, por parte de quienes sean autorizados para tener acceso a la información o realizar las operaciones que tiene disponibles para ello. Al acceder a EL SISTEMA de operación y a cualquiera de sus páginas, EL CONTRATISTA conviene en obligarse según los términos y condiciones que se enuncian a continuación.

EL CONTRATISTA y sus empleados y/o contratistas deben informar inmediatamente los siguientes eventos en caso que se presenten:

- Acceso o uso no autorizado de los SISTEMAS o se sospecha que esto se realiza.
- Robo o pérdida de información de COMCEL
- Robo o pérdida de dispositivos en donde reside información de COMCEL.
- Divulgación de información de COMCEL a personas o entidades no autorizadas.
- Divulgación de información confidencial de COMCEL a autoridades autorizadas sin las formalidades y requisitos legales.
- Uso indebido de la información de COMCEL por parte de algunos de los empleados de EL CONTRATISTA.
- Sospecha que se ha presentado uno de los eventos anteriores.
- Corrupción de la información o gestión de los clientes que sea producido por los SISTEMAS (VIRUS) provistos por EL CONTRATISTA.

**10.2. La información.**

"La Información" comprende toda información que en relación con el objeto del presente: (i) sea suministrada por COMCEL a EL CONTRATISTA por cualquier medio; (ii) tenga acceso EL CONTRATISTA por cualquier medio. EL CONTRATISTA hará que cada empleado socio observe los términos de este contrato como si ellos mismos hubieren suscrito este contrato en lugar de EL CONTRATISTA, o como si a la fecha del presente hubieren celebrado un compromiso escrito, asumiendo directamente en favor de COMCEL, las obligaciones de cumplir términos y condiciones equivalentes a aquellos contenidos en este contrato.

**10.2.1. Información de suscriptores de COMCEL.**

Es obligación principal de EL CONTRATISTA y sus empleados la de respetar la intimidad de los clientes de COMCEL y tratar como estrictamente confidencial cualquier información oral o escrita, personal o comercial acerca de ellos que llegue por cualquier vía a su conocimiento.

Dentro de este tipo de información están también los números telefónicos (móviles o fijos) de los que son llamados o a los que llaman a los clientes y/o usuarios así como todas las llamadas o consumos que se generen desde o hacia su terminal celular.

COMCEL no tolerará ninguna fuga de información concerniente a sus clientes y/o usuarios y tomará las medidas legales del caso contra EL CONTRATISTA y/o sus empleados, que, directa o indirectamente, tolere, gestione, facilite o colabore con este tipo de asuntos.

EL CONTRATISTA tiene la responsabilidad legal así como moral de proteger la intimidad de las comunicaciones. El contenido o la naturaleza de cualquier comunicación de voz o datos o aún la existencia del mensaje que llevan las redes operadas por COMCEL, no debe ser comunicado por un empleado a ningún tercero a menos que esté legalmente autorizado u obligado o exista orden de autoridad judicial o administrativa debidamente facultada para ello en los términos de la Constitución y la ley.

**10.2.2. La Información personal de suscriptores y empleados de COMCEL.**

Cualquier información recogida por EL CONTRATISTA de los suscriptores de COMCEL es confidencial de COMCEL y por lo mismo no revelable a terceros. Esta se aplica a cualquier información personal sin tener en cuenta su naturaleza, forma o medio en el que ha sido almacenada. Lo anterior aplica también, a la información de los empleados o ex-empleados de COMCEL y determina los requerimientos mínimos para el uso y conocimiento de la información por parte de EL CONTRATISTA, en el curso de sus actividades de negocios con COMCEL.

**10.3. Propiedad de "La información".**

COMCEL y sus emblemas, son marcas comerciales registradas. Las otras marcas o emblemas contenidos en las páginas de EL SISTEMA son también considerados como marcas comerciales o de servicios debidamente registrados. Los derechos de autor sobre las páginas, las imágenes y en general todo lo que aparece en pantalla cuando se ingresa a EL SISTEMA, así como sobre “La información” y el material contenidos en las mismas, es propiedad de COMCEL salvo indicación en contrario. Por lo anterior, EL CONTRATISTA acepta y se obliga a no reproducir, retransmitir, distribuir, vender, publicar, divulgar, circular o comercializar, y en general a disponer por cualquier medio de “La información” y la información contenida en EL SISTEMA, total o parcialmente, salvo que exista autorización previa, expresa y escrita del Representante Legal de COMCEL

**10.4. Almacenamiento y prácticas de intercambio de "La información".**

Es esencial proteger "La información" y/o la información de los SISTEMAS de COMCEL, que se almacene por cualquier medio (Ej: medios electrónicos, disquetes, floppy, cintas magnéticas, CD – ROM, memorias USD, correos electrónicos etc).

"La Información" de COMCEL que se intercambie internamente, ya sea mediante medios tangibles (papel, cintas magnéticas, CD-ROM, memorias USB, etc.) o medios intangibles (correo electrónico, correo de voz o datos), no importa la forma en que se transmita, o donde, es susceptible de robo, daño o pérdida. Por tanto, EL CONTRATISTA es responsable de su protección y de decidir quién tiene acceso a ella, cómo será recibida y quién puede copiarla. Al mismo tiempo, quien recibe dicha información es responsable por su protección y seguridad mientras esté a su cargo.

Es esencial que EL CONTRATISTA dé un ambiente seguro a la transmisión de "La información" de COMCEL. Toda "La Información" que es enviada internamente por EL CONTRATISTA debe ir marcada con una de las siguientes frases antes de ser transmitida: "Confidencial", "Privada", "Restringida", o "Solo para Uso Interno", "Privilegiada". Esta condición es aplicable sin importar a quién va dirigida, como tampoco en qué medio se transmite. Toda información Confidencial o Privilegiada de COMCEL debe ir marcada de la siguiente manera: "Información Confidencial de COMCEL. La información contenida en este documento es de propiedad de COMCEL y se entrega al destinatario sobre la base de que permanecerá estrictamente confidencial. Esta información no debe ser transmitida, utilizada, reproducida ni divulgada a otros. Al recibir y examinar este documento, el destinatario se compromete a respetar los términos aquí establecidos."

Cualquier empleado de EL CONTRATISTA que haga uso de la infraestructura de COMCEL implícitamente autoriza a COMCEL, a evaluar en cualquier momento el contenido de la información que intercambie.

Todas las comunicaciones corporativas deberán enviarse haciendo uso de la infraestructura o los mecanismos que COMCEL destine para este propósito, cumpliendo con los parámetros previstos por COMCEL. Igualmente no deberán utilizarse servicios gratuitos públicos de correo electrónico.

La Información Confidencial de COMCEL, por lo tanto, debe ser transmitida, copiada o compartida de forma selectiva y jamás a grupos de personas, y solo a los empleados del CONTRATISTA autorizados sobre la base que la información es necesaria para el cumplimiento de sus labores.

Los empleados de EL CONTRATISTA que utilicen comunicaciones telefónicas, deben asumir que los intercambios de Información pueden siempre verse comprometidos y por consiguiente solo deben utilizar dichas redes cuando sea verdaderamente indispensable.

**10.5. Alcance de la información.**

COMCEL no garantiza la exactitud de "La Información" general ni de los materiales contenidos en las páginas de EL SISTEMA, incluyendo los textos, gráficos, enlaces o demás ítems, y expresamente afirma no tener responsabilidad alguna por los errores u omisiones que pudiese contener la mencionada información y el referido material. No se ofrece ningún tipo de garantía, tácita o expresa. Así mismo, COMCEL no responde por la manipulación ilegal de "La Información" contenida en las páginas de EL SISTEMA, ni de los perjuicios que se deriven para EL CONTRATISTA por el uso que de ella se haga. COMCEL no responderá en ningún evento por caídas del sistema, o errores técnicos o de fuerza mayor, o actos de terceros que den lugar a perjuicios a EL CONTRATISTA. En todo caso, y al no garantizar la exactitud de la información, COMCEL exonera al CONTRATISTA en caso de que se presente algún tipo de reclamación y/o perjuicio en razón a la inexactitud de tal información. En este caso, EL CONTRATISTA deberá probar que la reclamación y/o el perjuicio fueron causados por la inexactitud de la Información.

En ese mismo sentido, EL CONTRATISTA tampoco será responsable frente a COMCEL y no se causarán ningún tipo de sanciones o multas en contra de EL CONTRATISTA, cuando debido a los errores u omisiones en la información mencionada y el referido material o a las caídas del sistema o errores técnicos o de fuerza mayor, EL CONTRATISTA no pueda cumplir con los servicios y procedimientos previstos en este contrato.

**10.6. Limitación de responsabilidad.**

EL CONTRATISTA releva de cualquier responsabilidad a COMCEL por daños que llegare a sufrir el hardware y el software, o cualquier aparato electrónico a través del cual se ingrese a EL SISTEMA. En ningún caso COMCEL será responsable por daños, sin limitarse a: los directos, indirectos, especiales, o accidentales, ni por las pérdidas o gastos que pudiesen surgir por conectarse a EL SISTEMA o a partir del uso que se haga del mismo, o por la incapacidad para hacer uso del mismo por parte de cualquier persona, o por cualquier falla en la ejecución, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la transmisión o en la conexión, o por la existencia de un virus en la computadora o por fallas del sistema o en la línea, o por su suspensión o terminación, aun cuando COMCEL o sus representantes se encuentren notificados sobre la posibilidad de tales daños, pérdidas o gastos.

En ese mismo sentido, EL CONTRATISTA tampoco será responsable frente a COMCEL y no se causarán ningún tipo de sanciones o multas en contra de EL CONTRATISTA, cuando debido a la falta de disponibilidad del SISTEMA, EL CONTRATISTA no pueda cumplir con los servicios y procedimientos previstos en este contrato.

**10.7. Acceso al sistema, clave, password y seguridad -**

EL CONTRATISTA será responsable por la adquisición y confidencialidad de " La Información" y adquisición y uso de su(s) clave(s) y password(s). EL CONTRATISTA será entera y absolutamente responsable frente a COMCEL y frente a terceros por todas las órdenes transmitidas a través de su(s) clave(s) y password(s), y cualquier orden recibida por COMCEL de esta manera se supondrá emitida por EL CONTRATISTA. Todas las órdenes emitidas, se supondrán realizadas en el momento en que sean recibidas por COMCEL, salvo que el reglamento o las normas legales que regulan cada producto o servicio, dispongan otra cosa. EL CONTRATISTA notificará por escrito e inmediatamente a COMCEL cuando ocurra una cualquiera de las siguientes situaciones: a) Pérdida o robo de su clave y/o password. b) Uso no autorizado de EL SISTEMA, de la clave y/o password, del servicio electrónico o de algún tipo de información. c) Alguna falla, error o hecho inusual, al recibir algún mensaje relacionado con una orden iniciada por EL CONTRATISTA a través del sistema electrónico, o que haya sido recibida y/o ejecutada a través del mismo. d) La confirmación de alguna orden que EL CONTRATISTA no fue emitida por él, o alguna imprecisión o desacuerdo en la transmisión de la información.

Una clave de acceso determina si EL CONTRATISTA o su empleado está autorizado a entrar en el SISTEMA, cuáles son sus privilegios de acceso y qué nivel de control posee el empleado sobre la capacidad de otros para acceder a “La información”. En todo caso la delimitación y definición de perfiles estará a cargo y bajo la responsabilidad y control de COMCEL. EL CONTRATISTA deberá seguir las pautas dadas por COMCEL en el entrenamiento, en los correos enviados por personal de COMCEL, capacitaciones de productos y servicios y/o que se encuentran documentadas en la intranet de COMCEL para el correcto manejo y gestión de los perfiles que le hayan sido asignados.

Las claves de acceso deben cumplir con las normas de seguridad expuestas y divulgadas por COMCEL.

Todos los privilegios informáticos proporcionados por COMCEL, deben terminar cuando el empleado cesa sus servicios con EL CONTRATISTA. La responsabilidad de reportar oportunamente el retiro de las cuentas de usuario, corresponde a EL CONTRATISTA.

**10.8. Procedimientos e instrucciones definidas por COMCEL.**

EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con todos los procedimientos e instrucciones entregados a él por COMCEL por cualquier medio escrito en los cuales se indiquen las condiciones para la realización de cada una de las operaciones a través de EL SISTEMA. Dichos procedimientos e instrucciones hacen parte del presente contrato.

**10.9. Transmisión de datos.**

EL CONTRATISTA se obliga a que los datos transmitidos a través de la Internet o utilizando otro tipo de comunicación en red, o cualquier otra vía electrónica, no pueden ser de accedo o modificados por personas no autorizadas cuando se establezca la comunicación con COMCEL.

El CONTRATISTA debe cumplir con los requisitos mínimos de seguridad estipulados en los anexos del presente contrato.

**10.10. Terminación del acceso.**

COMCEL se reserva el derecho de cancelar unilateralmente, y sin ningún tipo de aviso previo o requerimiento de cualquier otra naturaleza el acceso a EL SISTEMA de operación y transacción en cualquier tiempo, sin que para ello tenga que aducir alguna razón, ni genere ningún tipo de indemnización o compensación de ninguna clase a favor de EL CONTRATISTA.

En todo caso, si con la cancelación total o parcial del acceso al Sistema, EL CONTRATISTA no puede cumplir con cualquiera de las obligaciones derivadas del presente contrato, EL CONTRATISTA quedará eximido de su cumplimiento y de toda responsabilidad asociada a este hecho.

**10.11. Borrado de la información.**

EL CONTRATISTA una vez finalizado el contrato de servicios, deberá borrar de manera segura toda la información almacenada, procesada o trasmitida de COMCEL y dará prueba de ello, teniendo en cuenta lo siguiente:

- EL CONTRATISTA destruirá o borrará de cualquier equipo de cómputo o red, la información de COMCEL, comprometiéndose bajo acta firmada por las partes, a no conservar copia alguna de dicha información.
- El CONTRATISTA se compromete, al borrado seguro de la información contenida en soportes magnéticos, medios de almacenamiento y unidades externas de almacenamiento.
- En caso de información física, EL CONTRATISTA se compromete a la destrucción completa de la documentación impresa o en papel referente al negocio de COMCEL.
- COMCEL podrá exigir, en cualquier momento, que la información proporcionada al tercero sea borrada de manera segura o destruida ya sea antes, durante o después de la realización de los trabajos comprendidos en el contrato de servicios.
- EL CONTRATISTA queda igualmente obligado al cumplimiento de lo dispuesto en las leyes vigentes sobre protección de datos.
- EL CONTRATISTA debe disponer de procedimientos documentados y oficializados sobre el borrado seguro de información y utilizar Hardware que garantice que la información de COMCEL es borrada de manera definitiva.

**UNDÉCIMO.- EXCLUSIVIDAD DE SITIO.** Para la ejecución del presente contrato, COMCEL exige a EL CONTRATISTA una exclusividad de sitio, ello implica que EL CONTRATISTA no podrá tener una operación de COMCEL en el mismo sitio en el que EL CONTRATISTA se encuentre prestando servicios para compañías prestadores de servicios de telecomunicaciones, en consecuencia, competitivos a los que COMCEL ofrece, sean dichas compañías nacionales o

extranjeras. El incumplimiento de la exclusividad aquí indicada facultará a COMCEL para dar aplicación a la Cláusula Penal prevista en el presente contrato, como también para proceder con la terminación del contrato.

**DUODÉCIMO.- FUERZA MAYOR, CASO FORTUITO Y HECHOS DE TERCEROS:** Ninguna de las Partes será responsable ante la otra por las obligaciones previstas en el CONTRATO cuando LOS SERVICIOS sean suspendidos por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros. EL CONTRATISTA no podrá suspender LOS SERVICIOS en materias no afectadas por dichas circunstancias y deberá cumplir las obligaciones que no hubieren sido afectadas. Cada Parte asumirá sus propios costos derivados de la fuerza mayor, el caso fortuito o el hecho de terceros. Si alguna de las Partes se ve afectada por cualquiera de estas circunstancias, deberá comunicarla por escrito a la otra Parte dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ocurrencia, para efectos de determinar de común acuerdo el término de suspensión o la terminación del CONTRATO.

**DECIMOTERCERO.- PERSONAL DEL CONTRATISTA.** EL CONTRATISTA se compromete a ejecutar el presente Contrato, con personal suficiente, idóneo y calificado, garantizando que con el mismo haya posibilidad de comunicaciones en el idioma Español y que se encuentre bajo su absoluta subordinación y dependencia. Los salarios, prestaciones sociales y todas las obligaciones laborales respectivas de dicho personal serán de responsabilidad exclusiva del EL CONTRATISTA, dejando expresa constancia que entre ese personal y COMCEL, no existirá vínculo laboral alguno.

Con la suscripción del Contrato no se crea o se constituye entre las Partes relación laboral, sociedad, jointventure, cuentas en participación, agencia mercantil ni ninguna forma de asociación, siendo cada una responsable del cumplimiento de sus propias obligaciones, así como del cumplimiento de las obligaciones que adquieran con sus contratistas, empleados y demás terceros que pudieren contratar y/o vincular al cumplimiento de sus propias obligaciones, los cuales no tendrán vínculo alguno con la otra parte. Adicionalmente, los empleados de cada una de las partes no se considerarán, bajo ningún supuesto, representantes, agentes o empleados de la otra. En todo caso, el personal de EL CONTRATISTA que ésta vincule a la ejecución de los servicios objeto de este Contrato deberá ser personal vinculado laboralmente a EL CONTRATISTA en forma tal que se garantice su disponibilidad para la ejecución de las distintas actividades aquí mencionadas y dependerá exclusivamente de EL CONTRATISTA, quien será su empleador directo y responderá por sus salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones y demás gastos a que esté obligada.

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** Si COMCEL o alguno de sus representantes o representados fueren demandados laboralmente por alguno o algunos de los trabajadores de EL CONTRATISTA ó de sus subcontratistas, EL CONTRATISTA se obliga a salir en su defensa, para lo cual contratará los profesionales que sean del caso y pagará los costos causados por la atención del proceso. Si así no lo hiciere o si COMCEL estima que sus intereses no están suficientemente defendidos, podrá asumir su defensa y cobrará o descontará al CONTRATISTA todos los costos razonables, caso en el cual EL CONTRATISTA no estará obligado a continuar con la defensa de COMCEL.

**PARÁGRAFO SEGUNDO**: EL CONTRATISTA se abstendrá de enviar con el fin de prestar servicios independientes y autónomos a las instalaciones de COMCEL a personal que no haya sido relacionado en comunicación previa, y especialmente personal que haya tenido alguna relación comercial, laboral o de cualquier otro tipo con COMCEL, a fin de garantizar la transparencia en el desarrollo del contrato, y evitar conflictos de intereses entre las partes.

**PARÁGRAFO TERCERO**: EL CONTRATISTA se obliga a no contratar para la ejecución del objeto de este contrato, a personal que esté o haya estado vinculado con COMCEL mediante contrato de trabajo u otro tipo de contrato, salvo que EL CONTRATISTA consulte a COMCEL y COMCEL previa y expresamente lo autorice o hayan transcurrido más de doce (12) meses desde el momento de la terminación del vínculo contractual entre dicho personal y COMCEL.

**PARAGRAFO CUARTO:** EL CONTRATISTA seleccionará cuidadosamente al personal que asignará a la prestación del servicio del presente contrato, cumpliendo con las certificaciones, aptitudes y habilidades requeridas por COMCEL.

**PARÁGAFO QUINTO:** El incumplimiento de lo estipulado en la presente cláusula, es causal de terminación del contrato por parte de COMCEL sin preaviso alguno, y sin que se cause ninguna indemnización a favor de EL CONTRATISTA.

**PARÁGAFO SEXTO:** EL CONTRATISTA se obliga a que, en el evento en que se presente cualquier acción judicial o administrativa instaurada por uno o más de sus trabajadores, que verse sobre las relaciones de trabajo o sobre cualquier otro tipo de reclamación presentado por estos, asumirá los costos judiciales y/o la representación judicial correspondientes. EL CONTRATISTA mantendrá indemne a COMCEL contra todo reclamo, demanda, acción legal y costo que se cause o surja por daños o lesiones al personal de EL CONTRATISTA, así como de reclamaciones laborales de cualquier índole correspondientes al personal de EL CONTRATISTA y relacionadas con los trabajos objeto de este Contrato. En caso de que se entable una reclamación o demanda o acción legal contra COMCEL por este concepto, EL CONTRATISTA será notificado por COMCEL lo más pronto posible para que por su cuenta adopte las medidas que sean necesarias para mantener indemne a COMCEL y adelante las gestiones a fin de solucionar el diferendo. En caso de que COMCEL sea condenado por este concepto, podrá repetir contra EL CONTRATISTA por las sumas que tenga que pagar en virtud de la condena y cobrar además cualquier perjuicio adicional que le sea causado. Esta obligación del EL CONTRATISTA estará vigente mientras lo esté el Contrato y tres (3) años más.

COMCEL se reserva el derecho de autorizar el ingreso a las instalaciones de COMCEL, de personal que tenga antecedentes o problemas judiciales de cualquier tipo.

EL CONTRATISTA se obliga a efectuar, sin excepción alguna, estudios de confiabilidad para todo el personal que utilice para la prestación de los Servicios.

EL CONTRATISTA se obliga a contar, con autorizaciones firmadas por el personal que utilice para la prestación de los Servicios, para efectuarles pruebas de poligrafía.

Así mismo EL CONTRATISTA respecto del personal asignado al presente Contrato, al momento de la suscripción del mismo deberá acreditar la realización de los estudios de seguridad y riesgo, y actualizar tal información mensualmente o en el momento en que nuevo personal de EL CONTRATISTA sea asignado a la ejecución del contrato. En dicha certificación se deberá relacionar el resultado de los estudios de seguridad y riesgo realizados y contener la validación de la situación actual y el estado del personal asignado al presente Contrato frente a listas restrictivas tales como: Interpol, DEA, OFAC, ONU (del nivel internacional) y Policía Nacional de Colombia (Dijin, Sijin), Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Registraduría Nacional del Estado Civil y Contraloría General de la República (del nivel nacional). El cumplimiento de esta obligación por parte de EL CONTRATISTA, no lo exime de responder por los daños y perjuicios que se causen a COMCEL o a terceros por hechos u omisiones imputables al personal de EL CONTRATISTA asignado al presente Contrato, sin perjuicio de que COMCEL aplique a EL CONTRATISTA las sanciones y/o penalizaciones previstas en el presente Contrato y solicite a EL CONTRATISTA el retiro inmediato o no aceptación del personal que se encuentre en cualquiera de tales listas o involucrado en tales eventos.

Además de la certificación antes mencionada, EL CONTRATISTA, deberá enviar al Administrador del contrato cinco días (5) antes del ingreso, la siguiente documentación del personal asignado:

1. Antecedes Judiciales vigentes de cada una de las personas que ingresan y constancia de la verificación en la base de datos de la Dijin.
2. Estudios de confiabilidad (visitas domiciliarias, verificación de referencias laborales y académicas, entre otros) para todo el personal que utilice para la prestación de los servicios.
3. Estudios de seguridad adelantados por EL CONTRATISTA, del personal asignado para adelantar labores dentro de las instalaciones. El cual debe contener prueba de polígrafo; se efectúa la claridad de que dicha prueba debe contar con lo siguiente:

- La autorización del personal para la realización de la misma.
-Las personas que presten los servicios de poligrafía están obligadas a guardar absoluta reserva sobre la información obtenida.
- Debe ser autorizada por escrito previa y voluntariamente por parte del aspirante cumpliendo con los consentimientos informados de los aspirantes en virtud de lo establecido en la ley 1581 del 2012 "Habeas Data".
El examinado debe ser informado por el personal a cargo de su práctica sobre cómo funciona el polígrafo, advirtiéndole que de ninguna manera se constituye en un amenaza a su dignidad humana y demás derechos fundamentales.

4. Certificación del representante legal de EL CONTRATISTA donde indique que el proceso de selección de su personal incluyó un estudio completo de confiabilidad y ninguno presenta antecedentes penales o ha sido condenado por algún delito y deberá informar si alguno de sus empleados se encuentra incurso en algún tipo de investigación.

El CONTRATISTA se obliga a presentarle al administrador del contrato mensualmente, las novedades en el listado de personas que hacen parte del contrato

El incumplimiento de lo anterior se tendrá como un incumplimiento grave al contrato y le acarreara las sanciones correspondientes y/o la terminación del mismo.

EL CONTRATISTA deberá suministrar a COMCEL la información pertinente con relación al personal empleado para la prestación de los Servicios, en forma inmediata, de acuerdo a la solicitud que en tal sentido, haga la Gerencia de Seguridad de COMCEL.

EL CONTRATISTA asumirá el valor de reposición de cualquier elemento de COMCEL, que sea hurtado o dañado, en el que esté involucrado el personal que EL CONTRATISTA utiliza para la prestación de los Servicios y autoriza desde ya a COMCEL, a descontar dichos valores de cualquier suma, que por cualquier concepto, COMCEL adeude.

**DECIMOCUARTO.- CONTRATACIÓN Y MANEJO DE PERSONAL:** El CONTRATISTA celebrará por escrito los contratos de trabajo con todo el personal que emplee, en sus respectivos lugares de trabajo y remitirá a COMCEL certificación en donde manifieste que cumple a cabalidad con: (i) idoneidad del personal contratado (ii) capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo, (iii) experiencia de acuerdo al cargo a desempeñar, (iv) procedimiento de inducción y verificación de los antecedentes laborales, judiciales y penales. En el caso que COMCEL detecte inconsistencias en la información suministrada, COMCEL podrá vetar a la persona contratada por el CONTRATISTA. Este hecho se considerará como incumplimiento del CONTRATO con todos los efectos que ello implica en contra del CONTRATISTA y el CONTRATISTA atenderá sin dilación y responderá a COMCEL por todo reclamo laboral que surja durante la vigencia o con posterioridad a la terminación del CONTRATO, que se origine directa o indirectamente en relación con los servicios objeto del presente CONTRATO.

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** Cualquier vinculación o desvinculación de personal será reportada por el CONTRATISTA a la Gerencia de Gestión Humana de aliados de COMCEL, con una antelación de tres (3) días hábiles en los casos de vinculación o de inmediato en casos de desvinculación. El CONTRATISTA correrá con los riesgos de no haber efectuado a COMCEL el reporte de que trata este parágrafo dentro de los términos señalados.

EL CONTRATISTA mantendrá vigentes y conforme a la legislación laboral vigente, el Reglamento Interno de Trabajo, el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y Manual del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Con el fin de monitorear por parte de COMCEL el cumplimiento de las obligaciones laborales y al sistema general de seguridad social integral y pago de aportes parafiscales a cargo del CONTRATISTA, el CONTRATISTA suministrará a la

Gerencia de Gestión Humana de aliados de COMCEL sendas copias del pago oportuno de la nómina de todos los empleados a su cargo incluyendo los aportes de salud y/o seguros correspondientes de carácter obligatorio dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes.

**DECIMOQUINTO.- ACTUACIÓN PROFESIONAL Y POR CUENTA DEL CONTRATISTA:** En la ejecución del Contrato, EL CONTRATISTA obra por su cuenta, con plena autonomía directiva, administrativa y técnica, pero observando las indicaciones que le formule COMCEL. Dado que la prestación de los Servicios supone un alto nivel de especialización, EL CONTRATISTA utilizará únicamente empleados o dependientes que se encuentren debidamente capacitados por haber adelantado los estudios necesarios y que sean idóneos para cumplir a cabalidad con el suministro y los servicios contratados.

COMCEL se reserva el derecho de evaluar las capacidades técnicas, la experiencia y la conveniencia del personal empleado por EL CONTRATISTA y sus subcontratistas en desarrollo de los trabajos y solicitar el retiro o cambio de cualquiera de dichas personas, estando obligado EL CONTRATISTA a proceder de conformidad. EL CONTRATISTA deberá suspender de manera inmediata el desarrollo de las actividades bajo el Contrato por parte de dicho empleado o subcontratista y su acceso a las instalaciones, bienes, equipos, software herramientas o propiedad intelectual de COMCEL y procederá a su reemplazo lo antes posible de manera que no se interrumpa la ejecución del Contrato. EL CONTRATISTA no podrá alegar la solicitud de cambio como justificación para modificar el cronograma del Contrato.

Es responsabilidad EL CONTRATISTA el cabal cumplimiento de las normas que sobre ingreso a los distintos sitios establezca COMCEL.SEGURIDAD INDUSTRIAL SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE SST&A.: El CONTRATISTA dará estricto cumplimiento, a su costa, de todas las normas vigentes sobre Seguridad industrial, Salud en el Trabajo y Ambiente (SST&A) y velará por la seguridad de sus colaboradores, subcontratistas, comunidad y demás partes interesadas; así como de la protección del medio ambiente durante la ejecución de las operaciones relacionadas con el objeto del contrato, desde su inicio y durante el total de su ejecución, mediante el cumplimiento de los requisitos legales vigentes o aquellos que los modifiquen o sustituyan en esta materia. El CONTRATISTA será el directo responsable de diseñar un Sistema de Gestión en Seguridad Industrial, Salud en el Trabajo y Ambiente (SG-SST&A) interno que cumpla con los requisitos legales ya mencionados, alineado con las normas técnicas nacionales o internacionales en la materia y que asegure de manera efectiva la identificación, evaluación, priorización, intervención y gestión de los riesgos ocupacionales y ambientales propios de la operación y objeto del Contrato.

COMCEL podrá verificar el cumplimiento de los requisitos legales y técnicos anteriormente mencionados de manera directa o a través de un tercero, mediante herramientas de control administrativo y operativo de riesgos con la frecuencia y metodología definida en el anexo de SST&A o aquella que considere pertinente para su ejecución, para lo cual el CONTRATISTA está obligado a suministrar la información requerida por COMCEL. Para el cumplimiento de estos requisitos anteriormente mencionados, el CONTRATISTA está obligado a suministrar todos los recursos humanos, técnicos y financieros requeridos y acordes con los riesgos y planes de acción definidos para el desarrollo de la operación propia del Contrato. El CONTRATISTA llevará a cabo el trámite de los permisos requeridos por las autoridades (ambientales, de tránsito, de planeación, etc.) según la jurisdicción correspondiente a la zona de ejecución del Contrato que se requieran y estén relacionadas con el objeto del Contrato, a su costo.

El CONTRATISTA mantendrá indemne a COMCEL por los daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento del CONTRATISTA de las normas de salud ocupacional, higiene y seguridad industrial previstas en la ley. El CONTRATISTA autoriza a COMCEL para descontar de las sumas pendientes de pago el valor de cualquier multa o indemnización que COMCEL esté obligada a cancelar por el incumplimiento de tales normas por parte del CONTRATISTA.

Así mismo debe destinar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Gestión ambiental, que deberán estar en directa relación con los riesgos potenciales y ser suficientes para las

actividades específicas del Contrato; esto incluye la designación de una persona responsable de estos temas ante COMCEL.

Por último, debe desarrollar actividades específicas para el Contrato dirigidas a prevenir riesgos, eliminar peligros, mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales que puedan afectar a personas, propiedades o medio ambiente. Estas deberán estar documentadas en el programa de salud ocupacional y el plan de manejo ambiental. Se deja claridad que el control de los riesgos inherentes a la operación es responsabilidad del CONTRATISTA.

Llevar a cabo el trámite de los permisos requeridos por las autoridades (ambientales, de tránsito, de planeación, etc.) según la jurisdicción correspondiente a la zona de ejecución del Contrato que se requieran y estén relacionadas con las actividades de este Contrato.

**DECIMOSEXTO.- CESION DE DERECHOS Y SUBCONTRATACION:** Las Partes no podrán ceder los derechos ni la ejecución de las obligaciones nacidas del presente CONTRATO, a ningún título, sin contar previamente con la autorización expresa y por escrito de la otra Parte.

EL CONTRATISTA no podrá subcontratar las obligaciones asumidas en virtud de éste Contrato, salvo que previamente y por escrito COMCEL lo autorice, y siempre y cuando ello no signifique una modificación de las condiciones técnicas y de calidad de la prestación de los Servicios. Sin embargo, en una eventual subcontratación, la responsabilidad respecto de las actividades de los subcontratistas seguirá siendo exclusiva de EL CONTRATISTA frente al cumplimiento de sus obligaciones con COMCEL y por el hecho de subcontratar en los términos aquí establecidos, no podrá excusar su incumplimiento basado en el incumplimiento de sus subcontratistas y responderá íntegramente por los perjuicios que tales incumplimientos le causen a COMCEL. En todo caso, EL CONTRATISTA velará por hacerle conocer a los subcontratistas, dentro de los deberes que la cláusula de confidencialidad le impone, sus obligaciones y responsabilidades frente a COMCEL. En todo caso cualquier acuerdo que celebre EL CONTRATISTA con los subcontratistas estará sometido a las condiciones establecidas en éste Contrato.

**DECIMOSÉPTIMO.- GARANTIAS:** Para garantizar el cumplimiento del presente contrato, EL CONTRATISTA se obliga a constituir, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del presente contrato, a favor de COMCEL, a su costa y por su cuenta, las pólizas que se detallan a continuación; éstas deberán reunir las condiciones exigidas y previamente aprobadas por COMCEL en cuanto a emisor, formas, clausulados, condiciones generales, particulares y especiales, objeto, valor asegurado, alcance, vigencias, coberturas y exclusiones de los distintos amparos. EL CONTRATISTA deberá asegurar el cumplimiento de sus obligaciones mediante la consecución de las pólizas bajo el condicionado de "Contratistas Claro", en el caso que tales seguros consistan en Pólizas de Cumplimiento y Pólizas de Responsabilidad Civil. Extracontractual

Las pólizas deberán indicar que cuentan con las siguientes condiciones de cobertura: Inaplicabilidad de la cláusula de proporción, pago de sanciones por moratoria en el pago de acreencias laborales y renunciar al derecho de subrogación de la aseguradora contra el contratante y sus filiales.

1. Garantía de Cumplimiento:

Una póliza que garantice el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas del Contrato y que deberá estar vigente desde la fecha de aceptación del Contrato, durante la vigencia de la misma, y noventa (90) días más y por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del Contrato.

2. Garantía de Pago de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones:

Con el fin de garantizar que el CONTRATISTA pagará los salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales de los empleados y trabajadores que emplee en la ejecución del Contrato, por un valor asegurado equivalente al diez por ciento (10%) del valor total de los servicios. Esta garantía deberá permanecer vigente mientras se encuentre vigente el Contrato y tres (3) años más.

3. Garantía de Responsabilidad Civil Extracontractual:

Para garantizar la responsabilidad civil extracontractual por los perjuicios o daños que por culpa, negligencia, descuido u omisión del CONTRATISTA se ocasione a terceros y/o COMCEL, en desarrollo del Contrato, en sus propiedades, bienes tangibles o personas, sin perjuicio de las acciones por los daños y perjuicios que no se hallen cubiertos por este amparo, y en relación con los cuales deba responder el CONTRATISTA en los términos pactados en este Contrato y sus anexos, EL CONTRATISTA otorgará garantía por un monto equivalente al diez por ciento (10%) del valor del Contrato y estará vigente por el término de vigencia del Contrato y tres (3) meses más.

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** En caso que EL CONTRATISTA cuente con una póliza global o Corporativa de Responsabilidad Civil que cumpla con los términos y coberturas solicitados, podrá acreditar este requisito mediante certificación, expedida por la Compañía de Seguros, indicando que se extiende a cubrir las actividades desarrolladas en virtud del objeto contractual e incluyendo a COMCEL como Asegurado adicional.

Todas estas garantías deberán ser entregadas por EL CONTRATISTA a COMCEL al momento de la firma del Contrato, debidamente firmadas por el Representante Legal y con su correspondiente comprobante de pago de primas, expedidas por la Compañía de Seguros que las emite. El no hacerlo, se considera incumplimiento grave del Contrato.

En cualquier evento en que se aumente el valor del contrato que se suscriba o se prorrogue su vigencia, deberá ampliarse o prorrogarse la correspondiente póliza por parte del CONTRATISTA quien se compromete a notificar por escrito y solicitar confirmación de cobertura a la aseguradora que respalda sus garantías de seguros de todas las modificaciones a los términos y condiciones del Contrato. La notificación se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la suscripción del documento que la contiene.

La contratación de las pólizas de seguros antes mencionadas, su renovación, prorroga y el pago de las respectiva primas, son por cuenta de EL CONTRATISTA. Todos los originales de las pólizas, certificados, modificaciones u otras comunicaciones relacionadas con las mismas, deberán ser remitidos a COMCEL como requisito previo para dar inicio a la ejecución del Contrato y deberán mantenerse vigentes hasta la liquidación del mismo.

Si EL CONTRATISTA no entrega las pólizas de cumplimiento a que se refiere el presente numeral, en los términos señalados en el presente Contrato, acepta que COMCEL podrá, sin responsabilidad alguna, llevar a cabo cualquiera de las siguientes acciones: I) suspender cualquier pago pendiente hasta tanto se entreguen las pólizas debidamente expedidas y aprobadas por COMCEL; o II) dar por terminado el Contrato, orden de compra y/o pedidos de manera inmediata y sin que se genere pago adicional o indemnización alguna.

**DECIMOCTAVO.- INDEMNIDAD:** Los daños y perjuicios que EL CONTRATISTA, su personal o sus subcontratistas, ocasionen en desarrollo del Contrato, a terceros bien sea a las personas o a las cosas, serán reconocidos y pagados por EL CONTRATISTA. EL CONTRATISTA se obliga a resarcir a COMCEL de cualquier responsabilidad, daño o perjuicio, por causa de reclamos, investigaciones o demandas que surjan del desempeño de las actividades de EL CONTRATISTA que se deriven del presente Contrato, ya sean interpuestas por los subcontratistas, trabajadores o terceras personas o entidades gubernamentales, incluyendo pero sin limitarse a reclamos derivados de actos, representaciones, manifestaciones, u omisiones de EL CONTRATISTA sus empleados, contratistas o similares con respecto a los Productos y Servicios de COMCEL o cualquier parte o partes de este, COMCEL podrá efectuar por cuenta de EL CONTRATISTA, todos los pagos que sean menester y proceder a las compensaciones, retenciones y/o descuentos que corresponda. COMCEL queda autorizada para deducir de los pagos que deba efectuar a EL CONTRATISTA las sumas necesarias para el pago de estos daños o las sumas que haya debido pagar por causa de ellos.

Las obligaciones previstas en la presente Cláusula sobrevivirán a la terminación del presente Contrato por cualquier causa, incluyendo la expiración de su término.

**DECIMONOVENO.- RESERVA EN LAS INSTRUCCIONES.-** En el desarrollo del presente contrato las partes se obligan a guardar absoluta reserva en relación con todas las operaciones que se lleven a cabo por cuenta del mismo. Todas las instrucciones que COMCEL deba dar a EL CONTRATISTA o viceversa se harán por escrito y con la firma de quienes estén autorizados para ello.

**VIGÉSIMO.- CLAUSULA PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento total o parcial del CONTRATO por parte de EL CONTRATISTA, este pagará a COMCEL a título de pena, y por el solo hecho del incumplimiento, sin necesidad de reconvención judicial previa para constituirlo en mora, una sanción equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total de este CONTRATO.

No obstante lo anterior, COMCEL requerirá al CONTRATISTA frente a los hechos generadores del incumplimiento, en cuyo caso, el CONTRATISTA contará con cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del requerimiento para presentar los respectivos descargos junto con los soportes que considere necesarios a efectos que COMCEL pueda estudiarlos y comunicar su decisión final al CONTRATISTA

**VIGÉSIMO PRIMERO.- CAUSALES DE TERMINACIÓN:** Constituyen causales de terminación del presente CONTRATO las siguientes:

a) El acuerdo de las Partes en dar por terminado el presente CONTRATO antes del vencimiento de su término;
b) La decisión unilateral de COMCEL, en cuyo caso, COMCEL deberá dar aviso escrito a EL CONTRATISTA con una anticipación no menor a treinta (30) días calendario. En este caso COMCEL no tendrá responsabilidad alguna frente a EL CONTRATISTA;
c) El incumplimiento de las obligaciones establecidas en este CONTRATO a cargo de EL CONTRATISTA. En este evento COMCEL deberá dar aviso con cinco (5) días hábiles de anticipación a EL CONTRATISTA, describiendo de manera breve, pero completa, el incumplimiento que se le imputa. En este caso, COMCEL tendrá derecho a reclamar todos los daños y perjuicios que le ocasione el incumplimiento de EL CONTRATISTA;
d) Por la ocurrencia de cualquiera otra causal establecida legalmente para dar por terminado un contrato

En cualquier caso de terminación, se deberá liquidar y pagar los servicios prestados, y rembolsar los gastos de conformidad con lo previsto en este CONTRATO, hasta la fecha en que la terminación del CONTRATO se haga efectiva.

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** No obstante lo anterior, COMCEL requerirá al CONTRATISTA frente a los hechos generadores del incumplimiento, en cuyo caso, el CONTRATISTA contará con cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del requerimiento para presentar los respectivos descargos junto con los soportes que considere necesarios a efectos que COMCEL pueda estudiarlos y comunicar su decisión final al CONTRATISTA.

**VIGÉSIMO SEGUNDO.- TERMINACIÓN ANTICIPADA POR CONDICIÓN RESOLUTORIA EXPRESA:** Así mismo, COMCEL podrá terminar este Contrato en cualquier momento mediante simple aviso escrito al CONTRATISTA sin necesidad de requerimiento previo privado o judicial alguno y sin necesidad de declaración judicial o de proceso judicial ninguno, cuando ocurra una o más de las causales consagradas en este Contrato o de las siguientes que se pactan como condición resolutoria expresa:

a. Una infracción de EL CONTRATISTA, o una violación, o un incumplimiento de sus obligaciones, términos o condiciones de este contrato o de las instrucciones dadas por COMCEL en desarrollo del mismo.
b. Teniendo en cuenta que el presente contrato ha sido suscrito por COMCEL en consideración a la calidad de las personas que actualmente controlan al CONTRATISTA, la pérdida de control sobre la sociedad que suscribe el presente contrato en su calidad de CONTRATISTA, por parte de los actuales propietarios del CONTRATISTA; o la enajenación, venta o transferencia bien sea voluntaria o que opere por ministerio de la ley, de las cuotas o

de las acciones por los actuales propietarios o asociados del CONTRATISTA constituye una justa causa para dar por terminado el presente contrato.

c. La iniciación de algún proceso ejecutivo en contra de EL CONTRATISTA, o el embargo o secuestro de sus bienes, siempre y cuando esto afecte el normal desarrollo del contrato y el cumplimiento de las obligaciones por parte de EL CONTRATISTA.
d. La entrega a COMCEL, por parte del CONTRATISTA de solicitudes de reembolso, devolución, reserva, descuento, bonificación u otro pago de COMCEL que no correspondan a la realidad, y la realización de operaciones ficticias por el CONTRATISTA.
e. La condena a EL CONTRATISTA o a cualquier gerente, asociado, accionista, director o funcionario del CONTRATISTA, por cualquier autoridad judicial competente como resultado de la comisión de algún delito o violación de ley si, a juicio razonable de COMCEL, dicha condena puede afectar en forma adversa el funcionamiento o las actividades de EL CONTRATISTA o tienda a ser dañina para la reputación y buen nombre (goodwill) de COMCEL o para la reputación del Servicio.
f. El deterioro de la situación financiera de EL CONTRATISTA o de su reputación, que con posterioridad a la firma de este Contrato, en opinión de COMCEL, tienda a perjudicar la solvencia financiera o la capacidad de EL CONTRATISTA de pagar cualquier suma que éste le adeude a COMCEL.
g. La entrega a COMCEL por EL CONTRATISTA de cualquier documento que contenga inexactitudes o falsedades.
h. Cualquier conducta o práctica por EL CONTRATISTA que, a juicio de COMCEL, resulte perjudicial para el buen nombre o para la reputación de COMCEL o del Servicio.
i. La disolución del CONTRATISTA.
j. La oferta, venta, distribución, comercialización o gestión de mercadeo, directa o indirecta de cualquier Servicio competitivo o incompatible o no, por EL CONTRATISTA o de cualquier servicio que no hubiere sido expresa y previamente autorizado por COMCEL.
k. Que COMCEL deje de prestar los Servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información para los cuales está habilitado.
l. La terminación por cualquier causa de las relaciones jurídicas existentes entre COMCEL y el Estado.
m. Sin perjuicio de lo anterior, COMCEL podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento y por cualquier motivo, de acuerdo a las previsiones del presente contrato.

**PARÁGRAFO:** En cualquier caso de terminación del Contrato, con el fin de no generar impacto en la prestación de los Servicios ni en la atención a los usuarios, el CONTRATISTA deberá cumplir íntegramente con el programa de retiro escalonado correspondiente a los servicios prestados por el CONTRATISTA y descritos en el presente contrato y sus anexos. El periodo de retiro escalonado se extenderá hasta por dos (2) meses contados a partir de la fecha de terminación del contrato periodo durante el cual sobrevivirán todas las obligaciones pactadas en el Contrato para las partes. Los precios aplicables durante el periodo de retiro escalonado serán los precios aplicables según la escala de precios establecidos en el presente contrato, para el mes inmediatamente anterior al del inicio del periodo de retiro escalonado. El incumplimiento imputable al CONTRATISTA de cualquiera de los términos y/o condiciones de tiempo, modo o lugar establecidas en el programa de retiro escalonado, facultará a COMCEL para proceder a hacer efectiva la cláusula penal pecuniaria prevista en el presente Contrato, sin perjuicio del cobro de todos los perjuicios que pudieren ocasionarse como consecuencia del incumplimiento. En general EL CONTRATISTA se obliga para con COMCEL a realizar el proceso de empalme de los servicios objeto del contrato, durante la vigencia del presente contrato, con quien le indique COMCEL, bajo las mismas condiciones económicas y técnicas del servicio prestado a la fecha, so pena de aplicar las sanciones por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

**VIGÉSIMO TERCERO.- DERECHO DE RETENCIÓN:** Cuando en desarrollo del presente Contrato se configure incumplimiento de EL CONTRATISTA a juicio de COMCEL, éste queda facultado para retener las sumas que en ese momento adeude hasta el momento del incumplimiento, sin perjuicio de las medidas de apremio y penalidades previstas en el presente Contrato.

**VIGÉSIMO CUARTO.- PARI PASSU.** EL CONTRATISTA ofrece y se obliga para con COMCEL y en general para con cualquier otra compañía del Grupo América Móvil, a que en el evento de que desde el momento de su Contrato inicial y hasta la terminación del presente Contrato, sí llegare a celebrar contratos, acuerdos o convenios con otras personas en Centro América, El Caribe, Colombia y/o Ecuador, para la prestación de servicios similares de que trata el presente Contrato con precios y/o plazos y/o condiciones financieras y/o comerciales y/o calidad y/o ventajas tecnológicas y/o compensaciones en especie que fueren mejores a las que EL CONTRATISTA ha ofrecido o contratado con COMCEL en el presente Contrato, EL CONTRATISTA se obliga a ofrecerle mejores o al menos iguales condiciones a las que se encuentren pactadas con dichos terceros. EL CONTRATISTA se obliga a modificar los términos del presente Contrato para adecuarlo a las mejores condiciones a la fecha en que adquiera el tercero los equipos y los servicios bajo las condiciones mejores. Para el análisis del concepto de "condiciones mejores", se tendrá en cuenta el conjunto de las condiciones comerciales en cuestión, incluyendo los precios, condiciones de pago, plazo y condiciones de entrega, tamaño del proyecto, etc.

**VIGÉSIMO QUINTO.- REPRESENTANTES DE LAS PARTES Y NOTIFICACIONES.**

Todas las notificaciones y comunicaciones exigidas por el CONTRATO se harán por escrito y se dirigirán al Representante legal de **COMCEL** y al **CONTRATISTA**, a las direcciones siguientes:

**COMCEL**:
COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
HILDA MARÍA PARDO HASCHE
Carrera 68 A # 24 B -10, Bogotá Colombia
Tel. 7500300

Con copia a:
Atención: Francisco Bueno
Dirección Carrera 68 A No 24 B 10 Tel.7429797 Ext: 80577
Correo electrónico: francisco.bueno@claro.com.co

**EL CONTRATISTA**

Nombre: FINANCREDITOS S.A.S
Representante Legal: Alejandro Blanco Toro
TEL: 3104012659

Con copia a:
Atención: Mario Enrique González, Vice Director Comercial
Dirección Trv. 25 No 57-12, Edif. Catalina Ofc. 301
Tel. 7423397 Ext. 1086, móvil 3206320040
Correo electrónico: comercial@financreditos.com

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** Las direcciones establecidas en el presente contrato podrán modificarse en cualquier momento mediante comunicación escrita dirigida a la dirección vigente de la otra Parte.

**VIGÉSIMO SEXTO.- DOCUMENTOS DEL CONTRATO Y ACUERDO TOTAL:** Los siguientes documentos hacen parte integral del CONTRATO y, en caso de contradicción prevalecerán en el siguiente orden:

1. El presente CONTRATO, y los demás documentos suscritos por las Partes que modifiquen o adicionen el presente CONTRATO.;
2. El compromiso de confidencialidad suscrito por el **CONTRATISTA**
3. Los demás documentos o Anexos que se relaciones en este Contrato o en los demás documentos suscritos por las Partes que modifiquen o adicionen el presente CONTRATO. Los anexos que son parte integrante de este Contrato, son los que se listan a continuación:

   Anexo No. 1 – Anexo Técnico
   Anexo No. 2 –Tarifas
   Anexo No.3 – Anexo Control De Personal, Formación Y Seguridad Industrial Y Ambiente
   Anexo No.4 – Requerimientos de Seguridad de la información, riesgos y continuidad de terceros

Los anteriores documentos constituyen el acuerdo total entre las Partes sobre los derechos y las obligaciones estipulados en el mismo referentes a los servicios a que éste se refiere y deja sin efectos a cualquier comunicación, propuesta, condición, declaración, o contrato entre las Partes, ya sea previa o contemporánea a la firma de este CONTRATO.

Ninguna modificación o adición al presente CONTRATO será obligatoria, a menos que se consigne por escrito y sea firmada por un representante debidamente autorizado de cada una de las Partes.

**VIGÉSIMO SÉPTIMO.- AUSENCIA DE RENUNCIA IMPLICITA:** La omisión o demora por parte de cualquiera de las Partes de exigir cualquier disposición del presente CONTRATO, o de requerir el cumplimiento de la otra Parte de una sección del mismo, no se interpretara como renuncia de dichas secciones ni afectara la validez del presente CONTRATO ni de ninguna parte del mismo, ni el derecho de dicha Parte de exigir el cumplimiento en el futuro de todas y cada una de tales secciones.

**VIGÉSIMO OCTAVO.- LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN:** El CONTRATO se regirá e interpretará de conformidad con las leyes de la República de Colombia.

**VIGÉSIMO NOVENO.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:**

NEGOCIACIÓN DIRECTA: En caso de que en la ejecución del contrato se presentaran situaciones o supuestos no contemplados en la misma o diferencias en la ejecución de la misma, las partes convienen en realizar sus mejores esfuerzos para que en un término de cinco (5) días calendario se reúnan para solucionar sus diferencias y quince (15) días calendario para que se logren las negociaciones necesarias por parte de los representantes legales para obtener una solución favorable, basándose en todo caso en el resto de los documentos que hacen parte del contrato. Si dentro del plazo establecido no se llegare a un acuerdo, las partes podrán acudir a la demás instancias a las que se hace referencia en la presente Contrato.

TRIBUNAL DE ARBITRAMENTO: Salvo en lo referente a acciones que puedan adelantarse por la vía ejecutiva y lo referente a medidas cautelares para la protección de los derechos de propiedad industrial o intelectual de EL CONTRATISTA, toda diferencia o controversia que surja entre las partes a causa de este contrato o en relación directa o indirecta con la mismo, que surja en cualquier tiempo y que no pueda ser resuelta a través del proceso de negociación directa, se resolverá por un tribunal de arbitramento conformado de acuerdo con las siguientes reglas: a) El Tribunal estará integrado por un (1) árbitro si la cuantía de las pretensiones es inferior a 1000 Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes, y por tres (3) Árbitros, si la cuantía es indeterminada o superior a 1000 Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes. Los árbitros serán abogados colombianos, designados por las partes de común acuerdo y a falta de acuerdo dentro de los 20 días siguientes a la solicitud de convocatoria de cualquiera de las partes, serán designados

por el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantiles de la Cámara de Comercio de Bogotá; b) La organización interna del Tribunal se sujetará a las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantiles de la Cámara de Comercio de Bogotá; c) El Tribunal decidirá en derecho y d) El Tribunal funcionará en Bogotá en el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantiles de la Cámara de Comercio de esta ciudad.

**TRIGÉSIMO.- MERITO EJECUTIVO:** Las Partes aceptan que éste Contrato, y sus anexos, prestan mérito ejecutivo en los términos del Código de Procedimiento Civil y demás normas concordantes o que lo modifiquen o sustituyan, por constituir obligaciones expresas, claras y exigibles a favor de las Partes.

**TRIGÉSIMO PRIMERO.- PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE:** EL CONTRATISTA se obliga para con COMCEL a cumplir con todas las normas establecidas para la protección del medio ambiente y los recursos naturales que le sean aplicables por razón de las actividades que desempeña en ejecución del presente Contrato, y en consecuencia, será responsable por las acciones u omisiones, suyas o de sus dependientes sean estos empleados directos o terceros proveedores suyos, que produzcan deterioro o daño en el medio ambiente o los recursos naturales.

El incumplimiento de las obligaciones legales o reglamentarias o de las instrucciones que en materia ambiental COMCEL le comunique a EL CONTRATISTA, dará lugar a que COMCEL pueda exigir las medidas preventivas y correctivas que resulten procedentes a costo de EL CONTRATISTA y/o dar por terminado el contrato sin que haya lugar al pago de indemnización alguna a su favor.

En caso que COMCEL sea sancionado por incumplimiento de alguna las obligaciones ambientales o se le imponga la adopción de alguna medida correctiva como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones que debe asumir EL CONTRATISTA en materia ambiental, COMCEL podrá descontar el valor de la sanción impuesta o de la medida preventiva adoptada, de los saldos pendientes de pago a su favor. En caso de no existir saldos pendientes de pago a favor de EL CONTRATISTA, este se obliga a efectuar dicho pago dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes a la recepción de la cuenta de cobro de COMCEL, para lo cual reconoce que el presente contrato presta mérito ejecutivo. Lo anterior sin perjuicio que COMCEL puede solicitar el pago de perjuicios adicionales si estos se llegaren a generar y de interponer las demás acciones legales pertinentes

**TRIGÉSIMO SEGUNDO.- PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS:** Las partes se obligan a implementar las medidas tendientes a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas sin su conocimiento y consentimiento como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades. En tal sentido aceptan que podrán terminar de manera unilateral e inmediata la relación de negocio que se origina con la suscripción del presente contrato en caso de que la otra Parte llegare a ser: (i) condenado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con dichas actividades (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos

**TRIGÉSIMO TERCERO.- CODIGO DE CONDUCTA DE PROVEEDORES Y POLÍTICAS GENERALES:** EL CONTRATISTA se compromete a cumplir con el "Código de Conducta de Proveedores y Políticas Generales" que hace parte del documento "Guía Informativa para el proveedor" que se encuentra en portal www.claro.com.co> Otros Sitios > Proveedores, y a divulgarlo y hacerlo cumplir por parte de su personal y de sus subcontratistas en caso de haber sido autorizados, en

desarrollo del presente Contrato. El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones del "Código de Conducta de Proveedores y Políticas Generales" aplicables a EL CONTRATISTA será justa causa para dar por terminado el Contrato unilateralmente por parte de COMCEL sin lugar a pago de indemnización alguna al EL CONTRATISTA.

**TRIGÉSIMO CUARTO.- PREVENCIÓN SOBORNO TRANSNACIONAL:** EL CONTRATISTA se compromete para con COMCEL a implementar todas las medidas necesarias para la prevención y exposición del riesgo de Soborno Transnacional y se obliga a cumplir desde la fecha de suscripción del presente contrato con todas las normas relacionadas con la prevención del Soborno Transnacional y con el Programa de Ética Empresarial que la compañía implemente para tal efecto y autoriza para que COMCEL adelante los procedimientos de debida diligencia para la verificación integra del cumplimiento de las normas para la prevención y exposición del riesgo de Soborno Transnacional.

Así mismo, el CONTRATISTA conoce las consecuencias legales que genera la infracción a las normas sobre el particular. Adicionalmente el CONTRATISTA acepta que en caso de incumplimiento a lo anterior COMCEL podrá dar por terminado el contrato de manera unilateral sin que EL CONTRATISTA pueda reclamar indemnización alguna a su favor y sin perjuicio de la aplicación de las medidas de apremio y/o resarcitorias que incluye el contrato.

**TRIGÉSIMO QUINTO.- MANEJO DE DATOS:** El CONTRATISTA en ejecución del presente Contrato dará estricto cumplimiento al régimen de protección de datos personales previsto en la ley estatutaria 1581 de 2012, sus reglamentos, las normas que las modifiquen, complementen o sustituyan, así como el marco establecido por la jurisprudencia constitucional y demás órdenes y actos emitidos por las autoridades competentes en la materia.

EL CONTRATISTA autoriza que los datos personales suministrados a COMCEL durante el proceso de contratación (fase precontractual y de suscripción del contrato), y durante la ejecución del Contrato así como a su terminación y liquidación respectiva, sean objeto de tratamiento por parte de COMCEL, para efectos de la generación y administración de bases de datos de CONTRATISTA, comerciales y/o para bases de datos relativas a proceso de contratación acordes al objeto social de COMCEL, incluyendo cualquier operación o conjunto de operaciones sobre éstos, tales como la recolección, procesamiento, almacenamiento, uso, circulación o supresión y de forma expresa autoriza a COMCEL para compartir dichos datos personales con las empresas del Grupo América Móvil (AMX), así como a sus filiales, subordinadas, empleados y contratistas con la finalidad del desarrollo de la relación comercial entre las Partes. Si en ejecución del presente Contrato EL CONTRATISTA debe suministrar a COMCEL datos personales, o bases de datos que incluyan información de terceros tales como empleados, subcontratistas, dependientes, etc. será obligación de EL CONTRATISTA obtener de forma previa la correspondiente autorización expresa del titular de la información para tales efectos. Respecto al tratamiento de éstos datos personales COMCEL dará aplicación a lo dispuesto en las Políticas de Tratamiento de la información que tiene publicadas en su página web www.claro.com.co EL CONTRATISTA entiende y acepta que será el único responsable del tratamiento de los datos personales de los usuarios, clientes, contratistas, empleados y/o terceros de EL CONTRATISTA que tengan acceso y/o relación directa o indirecta con cualquiera de las obligaciones y prestaciones derivadas del presente Contrato. En consecuencia, EL CONTRATISTA , declara, garantiza y se obliga a proteger tales datos personales, para lo cual dará cumplimiento a sus políticas de tratamiento de datos, las cuales se deberán enmarcar, especialmente, pero sin limitarse, en las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 del 27 de junio de 2013, sus decretos reglamentarios y demás normas relacionadas, que la modifiquen, sustituyan o adicionen, EL CONTRATISTA indemnizará los perjuicios que cause a COMCEL y/o a terceros como resultado del incumplimiento de los principios aplicables y normatividad aplicable al tratamiento de la información personal. EL CONTRATISTA se obliga a mantener indemne a COMCEL, frente a cualquier reclamación, penalidad o sanción que pudiera ser interpuesta por cualquier tercero con relación a la presente obligación.

EL CONTRATISTA entiende y acepta que si en la ejecución del presente Contrato tiene acceso a cualquier Base de Datos Personales en la cual COMCEL ostente la calidad de Responsable del tratamiento, por ese hecho inmediatamente

adquiere el CONTRATISTA la calidad de Encargado del Tratamiento de conformidad con el alcance del artículo 25 del Decreto 1377 del 27 de junio de 2013 y cualquier norma que lo modifique, adicione y complemente; por lo que deberá cumplir su encargo en los términos y condiciones que impone la ley y observar las obligaciones contenidas en las Políticas de Tratamiento de la información que COMCEL tiene publicadas en su página web www.claro.com.co y que EL CONTRATISTA declara conocer y aceptar con la suscripción del presente Contrato.

EL CONTRATISTA mantendrá indemne a COMCEL por cualquier daño o perjuicio que pueda causar como consecuencia del incumplimiento de lo previsto en la presente cláusula.

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** El CONTRATISTA, una vez finalizada la relación comercial entre las partes, deberá borrar de manera segura toda la información almacenada, procesada o transmitida de COMCEL y dará prueba de ello, teniendo en cuenta lo siguiente:

1) EL CONTRATISTA destruirá o borrará de cualquier equipo de cómputo o red, la información de COMCEL, comprometiéndose bajo la firma del presente acuerdo, a no conservar copia alguna de dicha información.

2) El CONTRATISTA se compromete al borrado seguro de la información contenida en soportes magnéticos, medios de almacenamiento y unidades externas de almacenamiento.

3) En caso de información física, el CONTRATISTA se compromete a la destrucción completa de la documentación impresa o en papel referente al negocio de COMCEL.

4) COMCEL podrá exigir, en cualquier momento, que la información proporcionada al tercero sea borrada de manera segura o destruida ya sea antes, durante o después de la relación comercial entre las partes.

5) El CONTRATISTA quedará igualmente obligado al cumplimiento de lo dispuesto en las leyes colombianas vigentes sobre protección de datos.

6) El CONTRATISTA podrá disponer de procedimientos documentados y oficializados sobre el borrado seguro de información y utilizar hardware que garantice que la información de COMCEL es borrada de manera definitiva.

**TRIGÉSIMO SEXTO.- CLÁUSULA DE SUSTENTABILIDAD:** EL CONTRATISTA asegura que los materiales y/o productos que han sido utilizados directa o indirectamente por este o por sus subcontratistas a lo largo de toda la cadena de valor, tienen procedencia legal y sustentable. Así mismo, EL CONTRATISTA asegura que los minerales y/o demás materiales utilizados en sus productos no provienen de zonas de conflicto subyacentes y por lo tanto su compra no puede financiar conflictos armados o violaciones a derechos humanos. COMCEL y/o cualquier otra empresa del grupo América Móvil, podrá exigir en cualquier momento prueba de lo anterior y EL CONTRATISTA debe de ser capaz de demostrar que sus productos son “libres de conflicto”.

Así mismo, EL CONTRATISTA asegura que no viola ningún derecho humano y que cuenta con políticas y mecanismos legítimos para asegurar que se respeten los derechos humanos en su negocio y en el de sus proveedores y que cuenta con un plan de gestión de residuos para prevenir y tratar los que llegare a generar. EL CONTRATISTA se compromete a prevenir y mitigar cualquier impacto negativo en los derechos humanos relacionados a sus actividades, productos o servicios.

EL CONTRATISTA garantiza que cumple con todas las leyes y reglamentos ambientales aplicables a sus operaciones. Adicionalmente EL CONTRATISTA asegura que cuenta con un plan de gestión de residuos para prevenir y tratar los que genera y se compromete a dar cumplimiento a lo establecido en la presente cláusula y a defender y mantener indemne a COMCEL por cualquier incumplimiento a las obligaciones estipuladas en la misma.

**TRIGÉSIMO SÉPTIMO.- LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN.** El CONTRATO se regirá e interpretará de conformidad con las leyes de la República de Colombia.

Para constancia, se firma en la ciudad de Bogotá D.C. por cada una de las Partes a la fecha según aparece en las propiedades de firmado del presente documento.

| **COMCEL** | **EL CONTRATISTA** |
|---|---|
| **COMCEL S.A.** | **FINANCREDITOS S.A.S** |
| HILDA MARÍA PARDO HASCHE | ALEJANDRO BLANCO TORO |

**ANEXO 1 – ANEXO TÉCNICO**

**Generalidades**

El alcance de este contrato abarca servicios profesionales de gestión de cobranza a nivel nacional, y con presencia en la región sobre los productos que presta COMCEL, implementando la operación de gestión de cartera en sus diferentes edades de mora y que la misma se realice de conformidad con las condiciones descritas a continuación:

**Detalle del Servicio**

**A) Cobro Administrativo - Preventivo**

1) Lograr la recuperación de las obligaciones encomendadas en un periodo no mayor a treinta (30) días calendario o los tiempos indicados por COMCEL al momento de la asignación. A partir de la fecha de cada asignación, presentará a COMCEL un informe de las gestiones y de los resultados obtenidos y enviará gestiones diarias (o de acuerdo a los requerimientos establecidos por COMCEL) en formatos establecidos por COMCEL.

2) Contar con cubrimiento a nivel nacional o regional de acuerdo con los requerimientos de COMCEL. Sin embargo, a pesar de tener que garantizar este cubrimiento esto no implica que las asignaciones otorgadas al CONTRATISTA se mantendrán estáticas, pues el volumen puede variar dependiendo de factores como la efectividad del servicio, la capacidad de la casa de cobranza, entre otros.

3) Contar con un sistema predictivo de llamadas de acuerdo con los requerimientos de COMCEL.

4) Contar con un software de Cobranza que permita almacenar la información de la gestión y guardar un histórico con la gestión realizada para ser enviada a COMCEL en el momento que sea requerida.

   No se solicitan accesos al software del contratista, para tener la información disponible se le hacen 2 exigencias:

   a. Deben consignar toda la información de gestión de cobro en el aplicativo que le indique COMCEL.
   b. De requerirlo COMCEL deben enviar a diario el detalle de la gestión por cliente, cuenta y servicio. Comcel podrá en cualquier momento suspender lo establecido en este literal b. siempre que se tenga disponibilidad de toda la información requerida en el aplicativo referido en el punto a.

5) Acatar e implementar los guiones de gestión que serán remitidos al CONTRATISTA por la Gerencia de Cobranza, la cual los determinará durante la ejecución del contrato teniendo en cuenta la necesidad y la dinámica del servicio. Cualquier modificación a los mismos, deberá ser previamente autorizada por COMCEL.

6) Contar con un Call Center de Gestión acorde a los requerimientos de gestión establecidos para cada edad de mora.

7) Cumplir con los horarios de gestión establecidos para esta etapa de cobro, los cuales se establecen en la siguiente tabla:

| HORARIOS DE GESTIÓN |
| --- |
| **AL DÍA: Gestión Preventiva: Aplica para los segmentos Personas, Hogares y Negocios, no aplica al Seg. Empresas.** |

| Canal de gestión | Edad | Lunes a Viernes | Sabados | Domingos y/o Festivos |
|---|---|---|---|---|
| Asesor | 0 | 08 am - 06 pm | 08 am - 04 pm | NA |
| Mensajes Pre Grabados | | 09 am - 05 pm | 09 am - 04 pm | NA |
| Sms | | | 09 am - 03 pm | NA |
| Emailing | | | | |

**NOTAS:**
1) Las fechas delimitan el horario de trabajo de todas las operaciones de Claro.
2) Las fechas especiales serán convenidas de común acuerdo con el Aliado (Navidad, Año nuevo, Madre, Padre, Etc).

8) No gestionar directa o indirectamente a los clientes de COMCEL una vez finalizado el Contrato o por fuera de los periodos de vigencia de la asignación.

9) Realizar monitoreo y control del servicio al cliente por medio del sistema de calidad y hacer retroalimentación y capacitación periódica de calidad.

10) Contar con un sistema de grabación de llamadas, que permita el monitoreo del 100% de las llamadas realizadas. El contratista deberá garantizar que se pueda tener acceso a esta información en máximo 4 horas después de realizada la solicitud de parte de Comcel.

11) Contar con un sistema de medición de calidad que permita monitorear la calidad de la gestión. Este sistema debe ser en línea y/o por archivos según la necesidad de COMCEL.

12) Registrar la gestión de cobro en el software de cartera vigente o en el que COMCEL indique.

13) Realizar visitas domiciliarias para la edad de mora que se requiera en caso de ser solicitado por COMCEL.

14) Enviar comunicaciones escritas para edades, capas y/o segmentos establecidos. Los modelos de carta a emplear para enviar estas comunicaciones solo se suministrarán una vez firmado el contrato con el CONTRATISTA.

15) Cumplir con las políticas de seguridad de COMCEL, entre ellas procedimientos de seguridad informática (Bloqueos de puertos de USB, cd ´s, Internet).

16) Tecnología: El CONTRATISTA deberá cumplir con los requisitos mínimos establecidos en la siguiente tabla:

| TECNOLOGÍA | |
|---|---|
| **TEMAS** | **REQUERIMIENTOS MINIMOS** |
| Canales telefónicos fijos. | Tecnología sip, mínimo 3 troncales de 30 líneas con servicio local y nacional |
| Canales telefónicos móviles. | Tecnología gsm (sim), troncales 30 líneas |
| Envío SMS | Formas:<br>1. Disponer de una bolsa paquetes por millón<br>2. Disponer de código corto.<br>3. Capacidad del envío. |

| | |
|---|---|
| Envío IVR | Programa de Ivr: Plataforma (desarrollo) |
| Emailing | 1. Dominio autorizado institucional.<br>2. Servidores para gestionar correos (exchange u otra homologable, linus o windows) |
| Internet | Dedicado mim de 50GB |
| Posibilidad de carteo | Interno o tercerizado.<br>Visitadores con y sin moto. |
| Cubrimiento en las grabaciones de las llamadas. | 100% |
| Capacidad de almacenamiento de la información por 5 años | 100%. Tiempo de entrega previa solicitud de Claro en máximo la siguiente jornada AM o PM que suceda la solicitud. |
| Marcador predictivo. | Plataforma modalidad predictiva y progresiva<br>Capacidad para conectarse al mismo tiempo al marcador de mínimo 50 asesores.<br>Cobertura al 100% de la campaña |
| Calidad y monitoreo | Monitoreo:<br>1. Externa: cliente pueda escuchar.<br>2. Interna: susurro.<br>3. Auditar llamadas grabadas<br>4. Captura de llamada |
| Expansión | Capacidad de expansión de la operación |
| Tiempos | Garantizar tiempos en horas se disponga |
| Grabación de llamadas | Gateware 100% inbound y outbound |
| Planes de contingencia y continuidad del negocio | En menos de 4 horas esté restablecida la operación |

17) Infraestructura física: El CONTRATISTA deberá cumplir con los requisitos mínimos establecidos en la siguiente tabla:

| INFRAESTRUCTURA FISICA | |
|---|---|
| **Temas** | **Necesidad** |
| Puestos de Trabajo/Herramientas Ofimáticas | Espacios Físicos con las herramientas ofimáticas (Mínimo 50 estaciones de trabajo) |
| Capacidad de ampliación de puestos de trabajo | Ampliar planta de personal según necesidad de la Operación |
| Espacio de atención de clientes | Área de front para atención personalizada |
| Conexión en red de estaciones de trabajo | Equipos en Red - En Línea |
| Sala/Espacios de Capacitación | Espacios para capacitación de Personal |
| Zonas/Espacios de Alimentación | Espacios para recesos en breaks y horario de almuerzo |
| Espacios de Lockers/Casilleros | Espacios para objetos Personales |
| Baterias de Baños | Acorde a la capacidad de Personal |
| Planta Electrica / UPS | Plan de contingencia |
| Estructura Operativa | Centralización y canalización de la Operación |
| Seguridad y accesos a Oficina | Carnetización y/o sistema de seguridad |

**B) Cobro Extrajudicial – Persuasivo**

1) Lograr la recuperación de las obligaciones encomendadas como gestión Extrajudicial en un periodo no mayor a treinta (30) días calendario o los tiempos indicados por COMCEL al momento de la asignación. A partir de la fecha de cada asignación, presentará a COMCEL un informe de las gestiones y de los resultados obtenidos y enviará gestiones diarias en formatos establecidos por COMCEL.

2) Contar con cubrimiento a nivel nacional o regional de acuerdo con los requerimientos de COMCEL. Sin embargo, a pesar de tener que garantizar este cubrimiento esto no implica que las asignaciones otorgadas al CONTRATISTA se mantendrán estáticas, pues el volumen puede variar dependiendo de factores como la efectividad del servicio, la capacidad de la casa de cobranza, entre otros.

3) Acatar e implementar los guiones de gestión que serán remitidos al CONTRATISTA por la Gerencia de Cobranza, la cual los determinará durante la ejecución del contrato teniendo en cuenta la necesidad y la dinámica del servicio. Cualquier modificación a los mismos, deberá ser previamente autorizada por COMCEL.

4) Contar con un sistema de grabación de llamadas, que permita el monitoreo del 100% de las llamadas realizadas.

5) Contar con un software de Cobranza que permita almacenar la información de la gestión y guardar un histórico con la gestión realizada para ser enviada a COMCEL en el momento que sea requerido.

   No se solicitan accesos al software del contratista, para tener la información disponible se le hacen 2 exigencias:

   a. Deben consignar toda la información de gestión de cobro en el aplicativo que le indique COMCEL.
   b. De requerirlo COMCEL deben enviar a diario el detalle de la gestión por cliente, cuenta y servicio. Comcel podrá en cualquier momento suspender lo establecido en este literal b. siempre que se tenga disponibilidad de toda la información requerida en el aplicativo referido en el punto a.

6) EL CONTRATISTA deberá proveer para cada consultor un terminal individual, para la correcta ejecución del contrato.

7) Cumplir con los horarios de gestión establecidos para esta etapa de cobro:

**HORARIOS DE GESTIÓN**

**EN MORA: Gestión de Cobro Ordinaria: Aplica para todos los segmentos.**

| Canal de gestión | Edad | Lunes a Viernes | Sábados | Domingos y/o Festivos |
|---|---|---|---|---|
| Asesor | 0 | 08 am - 06 pm | 08 am - 04 pm | 10 am - 04 pm |
| | > = 30 | 07 am - 08 pm | 07 am - 06 pm | |
| Mensajes Pre Grabados | 0 | 08 am - 06 pm | 08 am - 04 pm | No aplica. |
| | > = 30 | | | 10 am - 02 pm |
| Sms | 0 | 08 am - 08 pm | 08 am - 06 pm | 10 am - 04 pm |
| | > = 30 | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Emailing | Todas | 07 am - 08 pm | 08 am - 05 pm | 10 am - 04 pm |
| Cartas | > = 30 | 08 am - 06 pm | 08 am - 06 pm | 10 am - 04 pm |
| Visitas / Brigadas | > = 30 | 08 am - 06 pm | 09 am - 05 pm | Previa autorización/solicitud. |

**NOTAS:**
1) Las fechas delimitan el horario de trabajo de todas las operaciones de Claro.
2) Las fechas especiales serán convenidas de comun acuerdo con el Aliado (Navidad, Año nuevo, Madre, Padre, Etc).

8) No gestionar directa o indirectamente a los clientes de COMCEL una vez finalizado el Contrato.

9) Contar con procedimiento y recursos de visitas de cobro de acuerdo con los requerimientos de COMCEL.

10) Contar con la grabación del 100% de las llamadas realizadas. El CONTRATISTA deberá garantizar que se pueda tener acceso a esta información en máximo 4 horas después de realizada la solicitud de parte de Comcel.

11) Contar con un sistema de medición de calidad que permita monitorear la calidad de la gestión. Este sistema debe ser en línea y/o por archivos según la necesidad de COMCEL.

12) Realizar monitoreo y control del servicio al cliente por medio del sistema calidad y hacer retroalimentación y capacitación periódica de calidad.

13) Realizar la investigación de bienes a los clientes que COMCEL asigne e indique que se le deba realizar esta investigación.

14) Hacerse participe como representante de COMCEL ante el liquidador y/o reestructurador para los clientes que COMCEL indique.

15) Cumplir con las políticas de seguridad de COMCEL, entre ellas procedimientos de seguridad informática (Bloqueos de puertos de USB, cd ´s, Internet)

**C) Cobro Cartera pre jurídico, Judicial y Castigada**.

1) Lograr la recuperación de las obligaciones encomendadas de cartera en etapa judicial (120, 150,180, 210) y castigada en un periodo no mayor a noventa días (90) días calendario o los tiempos indicados por COMCEL. A partir de la asignación, presentará a COMCEL un informe de las gestiones y de los resultados obtenidos y de requerirse enviará gestiones en formatos y periodos establecidos por COMCEL.

2) Contar con cubrimiento a nivel nacional o regional de acuerdo con los requerimientos de COMCEL. Sin embargo, a pesar de tener que garantizar este cubrimiento esto no implica que las asignaciones otorgadas al CONTRATISTA se mantendrán estáticas, pues el volumen puede variar dependiendo de factores como la efectividad del servicio, la capacidad de la casa de cobranza, entre otros.

3) En caso de requerirse, contar con áreas de atención al público con personal para atención personalizada y negociación.

4) Enviar comunicaciones escritas de acuerdo con los requerimientos de COMCEL. Los modelos de carta serán los autorizados por COMCEL.

5) Contar con procedimiento y recursos de visitas de cobro de acuerdo con los requerimientos de COMCEL.

6) Acatar e implementar los guiones de gestión que serán remitidos al CONTRATISTA por la Gerencia de Cobranza, la cual los determinará durante la ejecución del contrato teniendo en cuenta la necesidad y la dinámica del servicio. Cualquier modificación a los mismos, deberá ser previamente autorizada por COMCEL.

7) Contar con los recursos (consultores y/ asesores) necesarios para llevar acabo la gestión de acuerdo a los volúmenes asignados y según lo exigido por COMCEL.

8) Cumplir con los horarios de gestión establecidos para esta etapa de cobro:

**HORARIOS DE GESTIÓN**

**EN MORA: Gestión de Cobro Ordinaria: Aplica para todos los segmentos.**

| Canal de gestión | Edad | Lunes a Viernes | Sábados | Domingos y/o Festivos |
|---|---|---|---|---|
| Asesor | 0 | 08 am - 06 pm | 08 am - 04 pm | 10 am - 04 pm |
| | > = 30 | 07 am - 08 pm | 07 am - 06 pm | |
| Mensajes Pre Grabados | 0 | 08 am - 06 pm | 08 am - 04 pm | No aplica. |
| | > = 30 | | | 10 am - 02 pm |
| Sms | 0 | 08 am - 08 pm | 08 am - 06 pm | 10 am - 04 pm |
| | > = 30 | | | |
| Emailing | Todas | 07 am - 08 pm | 08 am - 05 pm | 10 am - 04 pm |
| Cartas | > = 30 | 08 am - 06 pm | 08 am - 06 pm | 10 am - 04 pm |
| Visitas / Brigadas | > = 30 | 08 am - 06 pm | 09 am - 05 pm | Previa autorización/solicitud. |

**NOTAS:**
1) Las fechas delimitan el horario de trabajo de todas las operaciones de Claro.
2) Las fechas especiales serán convenidas de común acuerdo con el Aliado (Navidad, Año nuevo, Madre, Padre, Etc).

9) No gestionar directa o indirectamente a los clientes de COMCEL una vez finalizado el periodo de asignación y/o el Contrato.

10) Realizar monitoreo y control del servicio al cliente por medio del sistema de calidad y hacer retroalimentación y capacitación periódica de calidad.

11) Contar con la grabación del 100% de las llamadas realizadas. El contratista deberá garantizar que se pueda tener acceso a esta información en máximo 4 horas después de realizada la solicitud de parte de Comcel.

12) Contar con un sistema de medición de calidad que permita monitorear la calidad de la gestión. Este sistema debe ser en línea y/o por archivos según la necesidad de COMCEL.

13) Registrar la gestión de cobro en el software de cartera que COMCEL indique, ejemplo Gevenue. Para ello, la empresa de cobranzas debe garantizar tener las condiciones técnicas necesarias.

14) Enviar comunicaciones escritas para edades, capas y/o segmentos establecidos por COMCEL. Los modelos de carta son los autorizados por COMCEL.

15) Cumplir con las políticas de seguridad de COMCEL. entre ellas procedimientos de seguridad informática (Bloqueos de puertos de USB, cd ´s, Internet)

**D) COMCEL** se reserva el derecho de fijar metas de recuperación de cartera, el incumplimiento de dicha meta por tres periodos continuos o discontinuos en un lapso de tiempo de 6 meses por parte del **CONTRATISTA**, dará derecho a **COMCEL** para imponer una penalización del 5% sobre el valor de la factura de honorarios a pagar que se genere después de la notificación.

Lo anterior, sin perjuicio de dar por terminado unilateralmente el contrato de conformidad con lo establecido en el mismo, sin que por ello haya lugar al pago de suma adicional o indemnización alguna**.**

**E) VISITAS DE COBRO**

***EL CONTRATISTA*** se obliga a prestar los servicios de profesionales de Gestión de Cobranza a nivel nacional sobre los productos que comercializa y presta ***COMCEL,*** entre los que se encuentra el servicio de visitas de cobro o no cobro, servicio donde EL CONTRATISTA deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1) Efectuar las visitas de acuerdo a los lineamientos establecidos por la compañía para el desarrollo de éstas.

2) EL CONTRATISTA debe guardar un histórico de las gestiones y las copia firmada de la "Carta Compromiso" de cada visitador. Esta información debe estar disponible de acuerdo a los requerimientos de COMCEL.

3) Para los casos en los que la primera visita no sea efectiva y deba realizarse una segunda visita a un cliente, EL CONTRATISTA deberá hacer esa segunda visita sin costo adicional.

4) Disponer de recursos económicos para solicitudes que realice COMCEL en temas de infraestructura o tecnología con el propósito de optimizar el desarrollo de la operación.

5) El CONTRATISTA será plenamente responsable por todos los errores en la información que en el desarrollo de las actividades descritas brinde al personal de COMCEL o registre en los sistemas de información de COMCEL y responderá por todos los perjuicios que se generen a COMCEL o a terceros por dichos errores.

6) En caso de incumplimiento estará sujeto a las penalizaciones establecidas en la Cláusula séptima – *Niveles de servicio y de multas.*

**Detalle del servicio Visitas de cobro:**

COMCEL suministrará a EL CONTRATISTA, cada periodo de asignación días, la información para realizar la visita Domiciliaria de cobro con el detalle de nombre, dirección, números telefónicos, ciudad, departamento y cualquier otra información que COMCEL considere pertinente. EL CONTRATISTA gestiona la visita Domiciliaria de Cobro y deberá presentar informe según periodicidad solicitada por Comcel sobre el resultado parcial y/o final del proceso de visita.

Las visitas domiciliarias son visitas especializadas realizadas a clientes que presentan en mora o no en el pago de sus

facturas en cualquier instancia de mora o necesidad de la operación realizadas a personas naturales o jurídicas en la dirección suministrada por los clientes y/o en la(s) dirección(es) que Comcel tenga en sus registros.

**Tiempos de gestión visitas de cobro**

COMCEL entregará al contratista la base de datos de clientes a los que se les realizara visita física, esta base se entregará en los siguientes 15 días de realizada la asignación ordinaria de gestión. El CONTRATISTA deberá entregar el reporte de las visitas realizadas que debe corresponder a la necesidad de información de Comcel tanto parcial como total.

**Resultado de la visita de cobro:**

VISITA DE COBRO - CON PAGO TOTAL: Visita realizada al cliente, en donde se evidencia pago total de la obligación derivado de la realización de la visita.
VISITA DE COBRO - CON PAGO PARCIAL: Visita realizada al cliente, en donde se evidencia pago parcial de la obligación derivado de la realización de la visita.
VISITA DE COBRO - CONTACTO SIN PAGO: Ocurre cuando se realiza la visita al cliente en la dirección, pero el cliente no realiza pago en el periodo de vigencia de la asignación de la visita.

**Informe de las visitas de cobro**
El informe deberá contener:

| | |
|---|---|
| *CONSECUTIVO* | *TELF3* |
| *COD_CAMPAÑA* | *BARRIO* |
| *NOM_EMPRESA_VISITA* | *CIUDAD* |
| *COD_GESTION* | *TP_VIVIENDA* |
| *DESCRIPCIÓN_GESTION* | *OTROS_BIENES* |
| *CUSTCODE* | *CONTACTO* |
| *CEDULA* | *CONT_TERCERO* |
| *NOMBRE* | *NOM_TERERO* |
| *DIR1* | *TELEF_TERCERO* |
| *DIR2* | *NOM_VISIADOR* |
| *DIR3* | *ID_VISITADOR* |
| *TELF1* | *OBSERVACIONES* |
| *TELF2* | *FECHA_VISITA* |

*Parámetros para diligenciamiento de la información visitas de cobro*

| ***CONTACTO*** | ***NO CONTACTO*** | ***SIN VISITAS*** |
|---|---|---|
| *Acuerdo de pago* | *Cambio de dirección* | *Visita no realizada* |
| *Canceló* | *Dirección inexistente* | *Zona peligrosa* |
| *Cliente contacto* | *No atiende* | |
| *Insolvente* | *No lo conocen* | |
| *Posible fraude* | *No reside* | |
| *Presta-nombre* | *Fallecido* | |
| *Reclamación* | *Suplantación* | |
| *Renuente* | | |
| *Tercer contacto* | | |
| *Venta de minutos* | | |

**Descripción de Entregables a Comcel**
El CONTRATISTA se compromete a presentar los informes que requiera COMCEL previo requerimiento efectuado. Estos informes deben ser fidedignos, amplios, exactos, veraces y oportunos. Los mismos, deben ajustarse a los tiempos de

respuesta estipulados y sus resultados entregados de acuerdo a la modalidad contemplada.

**Capacitación y Soporte Técnico para el bien / servicio**

El objetivo general de la actividad de capacitación a cargo de EL CONTRATISTA es lograr el mejor nivel moral y profesional del personal de visitas, desde el punto de vista individual y colectivo. Por lo tanto, es responsabilidad de EL CONTRATISTA capacitar y entrenar al personal de campo en técnicas idóneas para que puedan desempeñarse en forma efectiva. Así mismo, la capacitación cubrirá la información que sea necesaria para llevar a cabo la actividad contratada. Para lo anterior, se tomará como base la instrucción impartida por parte de COMCEL, en la cual se trataran las modalidades y casos prácticos surgidos en el desarrollo de la operación.

**ANEXO 2 - TARIFAS**

**Tabla de honorarios**

| TABLA DE HONORARIOS MODELO CONVERGENTE, UNIFICADO Y ÚNICO | | |
|---|---|---|
| **Capas** | **Piso para Facturar** | **Tarifa** |
| Corriente Tipo 1 | 85% | 1,0% |
| Corriente Tipo 2 | 71% | 0,8% |
| Administrativa | 63% | 1,0% |
| Persuasiva | 32% | 2,0% |
| Prejuridica | 13% | 4,0% |
| Reinstalación | 3,0% | 5,0% |
| Provision 1 | 1,5% | 7,0% |
| Provision 2 | 1,0% | 9,0% |
| Provision 3 | 0,5% | 12,0% |
| Castigada | 0,0% | 10,0% |
| Prepotencial (Recaudo) | 50% | 1,0% |
| | 60% | 1,5% |
| Prepotencial (Líneas) | 0% - 59.99% | $ 0,00 |
| | 60.00% - 62.99% | $ 1.000 |
| | 63.00% - 64.99% | $ 2.000 |
| | 65.00% - 69.99% | $ 4.000 |
| | > = 70.00% | $ 6.000 |
| PreChurn (Recaudo) | 33% | 3,0% |
| | 36% | 5,0% |
| PreChurn (Servicios) | 0% - 69.99% | $ 0,00 |
| | 70.00% - 74.99% | $ 15 MM |
| | 75.00% - 79.99% | $ 30 MM |
| | > = 80.00% | $ 40 MM |

| **Capas** | **Piso para Facturar** | **Tarifa** |
|---|---|---|
| Potenciales a Desactivar (Recaudo) | 30% | 5% |
| | 35% | 7% |
| Potenciales a Desactivar (Líneas) | 0% - 35.00% | $ 0 |
| | 35.01% - 40.00% | $ 3.000 |
| | 40.01% - 43.00% | $ 5.000 |
| | 43.01% - 46.00% | $ 7.000 |
| | 46.01% - 50.00% | $ 8.000 |
| | 50.01% - 65.00% | $ 10.000 |
| | > = 65.01% | $ 15.000 |
| | Meta Volante | $ 18.000 |
| Churn (Recaudo) | 12% | 5,0% |
| | 15% | 7,0% |
| Churn (Servicios) | 0% - 9.99% | $ 0 |
| | 10.00% - 14.99% | $ 4.000 |
| | 15.00% - 17.99% | $ 7.000 |
| | 18.00% - 24.99% | $ 9.000 |
| | 25.00% - 29.99% | $ 14.000 |
| | >= 30.00% | $ 17.000 |
| | Meta Volante | $ 18.000 |

| **Honorarios por cumplimiento de Meta y Ranking** |
|---|
| Meta Volante - Primeros Lugares del Ranking |
| Cumplimiento de Meta - Mejor Resultado |

| **TARIFAS DE SERVICIO** | | |
|---|---|---|
| **No** | **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO** | **TARIFA** |
| **1** | VISITA DE COBRO PAGO TOTAL | $ 6.800 |
| **2** | VISITA DE COBRO PAGO PARCIAL | $ 4.900 |
| **3** | VISITA DE COBRO PAGO SIN PAGO | $ 4.000 |
| **4** | VISITA PREINSTALACIÓN REALIZADA SIN CALIFICACIÓN | $ 5.500 |
| **5** | VISITA PREINSTALACIÓN REALIZADA CON CALIFICACIÓN | $ 7.500 |

**Nota:** En el parágrafo primero de la cláusula tercera COMCEL se reserva la facultad de cambiar las tarifas establecidas en este anexo mediante comunicación escrita remitida por el Administrador del Contrato.

**ANEXO 3 - CONTROL DE PERSONAL, FORMACIÓN Y SEGURIDAD INDUSTRIAL Y AMBIENTE.**

El presente documento contiene los procesos referentes a gestión humana, metodología e indicadores, a los que deben alinearse las empresas Contratistas de COMCEL para cumplir con el objetivo propio del contrato vigente.

**ASPECTOS A TENER EN CUENTA**

El presente documento contiene los procesos referentes a gestión humana, metodología e indicadores, a los que deben alinearse las empresas Contratistas de COMCEL S.A., para cumplir con el objetivo propio del contrato vigente.

**ASPECTOS A TENER EN CUENTA**

Los acuerdos aquí consignados garantizan que EL CONTRATISTA estudió y entendió completamente los procesos, políticas y los acuerdos de servicios (SLA) y respectivas penalizaciones sobre los cuales se evaluará la gestión del recurso humano suministrado que presta los servicios de COMCEL S.A.

| GlosarioNúm. | Concepto | Definición |
|---|---|---|
| **1** | SLA | Del inglés Service Level Agreement, o Acuerdo de Nivel de Servicio |
| **2** | CRM | Del inglés Customer Relationship Manager. Es el módulo de gestión donde se registran toda la información de personal |
| **3** | FICHA TÉCNICA MENSUAL | Formato establecido para el reporte mensual de planta de personal y movimientos (ingresos y retiros) |
| **4** | ID PERSONAL | Código que se usa en RR y en el módulo de gestión asociado a una móvil para agendar y facturar trabajos |
| **5** | RR | CRM utilizado por COMCEL S.A., para registrar todas actividades realizadas por los clientes |
| **6** | AC | CRM utilizado por COMCEL S.A., para registrar todas actividades realizadas por los clientes |
| **7** | OPORTUNIDAD EN ENTREGA DE INFORMACIÓN | Tiempo propicio para suministrar la información requerida a las áreas de interés |
| **8** | COHERENCIA EN LA INFORMACIÓN | Correlación entre la información suministrada |
| **9** | CALIDAD DE INFORMACIÓN | Fidelidad de la información desde la captura de la misma hasta el registro en los sistemas de información |
| **10** | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | Modelo del dimensionamiento de la operación de cada trabajo |
| **11** | PERFIL DE CARGO | Descripción detalla de las funciones correspondientes a un cargo |
| **12** | OBSERVACIONES | Falta de evidencia para declarar que se incumple con un requisito específico o situación potencial de incumplimiento a un requisito |

**POLÍTICAS**

Las políticas y procesos que EL CONTRATISTA está obligado a ejecutar para la gestión del recurso humano son, entre otras, los siguientes:

a) El CONTRATISTA debe contar con proceso de selección caracterizado y estandarizado que garantice la vinculación de personal idóneo y con experiencia para realizar la ejecución de los trabajos; así mismo debe realizar el respectivo estudio de seguridad que contemple la verificación de antecedentes disciplinarios y judiciales y la respectiva validación de referencias laborales y personales del personal a contratar, con el fin de avalar las condiciones y perfil exigido para garantizar el éxito de la labor. En el proceso de selección el CONTRATISTA debe garantizar el uso de herramientas (pruebas psicotécnicas y técnicas) para la evaluación de su personal que permitan medir el potencial actual de las personas y permitan también plantear planes de desarrollo y cierre de brechas en competencias una vez sean contratados.

b) EL CONTRATISTA debe contar una Estructura de Gestión Humana que apoye la Gestión Proyecto COMCEL S.A., en la selección, contratación de personal, formación, salud ocupacional, salarios, liquidación y pago de nómina de su personal directo y subcontratista, así mismo que asegure el cumplimiento de las obligaciones de la ley laboral vigente y los SLA de cada uno de estos que temas se detallaran más adelante en el presente Anexo.

c) EL CONTRATISTA es responsable de controlar la capacitación y certificación de su personal directo y subcontratista, en cuanto a procesos, producto y tecnologías después de que sea contratado, de lo contrario el personal no estará avalado para desempeñar el trabajo asignado según la operación que le corresponda.

d) Es responsabilidad del CONTRATISTA afiliar a sus colaboradores a Caja de Compensación y ARL. Así mismo debe controlar que se realicen las afiliaciones respectivas al personal del SUBCONTRATISTA.

e) No se autoriza la figura de contratación de Cooperativas de Trabajo Asociado de acuerdo a lo establecido en el art 63 de la ley 1429 de 2010, donde se establece que tanto las empresas públicas como privadas no podrán suplir sus necesidades de personal a través de esta figura.

f) El CONTRATISTA deber tener un Reglamento Interno de Trabajo publicado en todas las instalaciones de la compañía.

g) EL CONTRATISTA deberá cumplir con los requerimientos establecidos por el SENA en cuanto a la cuota de aprendices que se fijen por resolución.

h) EL CONTRATISTA no podrá contratar con menores de edad y requiere que todo su personal esté debidamente certificado. EL CONTRATANTE se reserva el derecho de exigir el reemplazo de aquel personal que en su concepto no reúna los requisitos mínimos solicitados y/o garantice la calidad del trabajo, sin que esto exima a EL CONTRATISTA de cumplir con las disposiciones laborales vigentes al respecto.

i) A cargo de EL CONTRATISTA estarán los pagos de salarios de los empleados requeridos para ejecutar las actividades, el pago de todas las prestaciones sociales establecidas por la ley colombiana, el servicio de vigilancia que requiera la obra y su personal. Las primas, seguros y fianzas que disponga el contrato, suministro de transporte al personal que esté relacionado con la obra y en general, cualquier otro gasto que impongan en la realización de las mismas.

j) EL CONTRATISTA está obligado a suministrar a EL CONTRATANTE información sobre la nómina de todos los empleados a su cargo incluyendo los aportes de salud, parafiscales, horas extras, salarios, jornadas laborales, certificaciones y todo lo referente a la planta de personal.

k) El personal a vincular por parte de EL CONTRATISTA y que en su experiencia laboral hubiese estado vinculado a COMCEL S.A., u otro CONTRATISTA prestador de servicios de COMCEL S.A., deberá cumplir con la política de 3 meses de desvinculación para poder laborar nuevamente.

l) Se hace claridad que EL CONTRATISTA hará mantener el orden y velará por que las labores se ejecuten en forma técnica y se realicen dentro del plazo acordado en el contrato y en los anexos.

m) EL CONTRATISTA es el único responsable de todas las reclamaciones que se generen en la ejecución de las actividades según el contrato y sus anexos.

n) El CONTRATISTA debe dar cumplimiento al Código de Ética vigente de COMCEL S.A., así mismo será responsable de su divulgación y cumplimiento de su personal directo y subcontratista.

o) En la selección de personal para cambios de cargo, es de carácter obligatorio contar con la certificación correspondiente para el cargo a ocupar. Dicha certificación será creada y aplicada por el CONTRATISTA.

p) El CONTRATISTA es responsable de suministrar el transporte y manutención del formador durante los viajes que se requieran para realizar la capacitación y actualización de su personal en las poblaciones incluidas en la región donde opere.

q) El CONTRATISTA es responsable por la adecuación de los espacios físicos y virtuales.

r) El CONTRATISTA se compromete a que toda la información suministrada en la plataforma de educación virtual para los procesos de formación y certificación, es totalmente confidencial y de uso exclusivo para la formación del personal contratado para los proyectos del CONTRATANTE.

s) Los procesos de formación y certificación serán establecidos por la Gerencia de Formación del CONTRATANTE dirigidos única y exclusivamente al personal contratado para los proyectos del CONTRATANTE los cuales se encontraran especificados en el Documento Protocolo de Formación.

t) El CONTRATISTA es responsable de controlar los horarios de acceso del personal operativo a los equipos de cómputo con el fin de garantizar que cada persona cuente con el tiempo necesario para desarrollar las actividades de formación programadas por el CONTRATANTE.

u) El CONTRATISTA debe garantizar mecanismos de control para asegurar la certificación del personal y las actualizaciones a que haya lugar en las ciudades y poblaciones dentro de la región de cobertura.

v) El CONTRATISTA se compromete a cumplir con el proceso de admisión y aprobación de subcontratistas de COMCEL S.A., y cumplir con las especificaciones descritas en la cláusula de subcontratación del contrato vigente.

Para dar cumplimiento a las políticas consignadas y poder cumplir con los controles asociados al proceso EL CONTRATISTA se hace responsable de dar estricto cumplimiento a estas y garantiza la seguridad en la gestión y control de su recurso humano.

## 1. CONTROL DE PERSONAL

### 1.1. OBJETIVO

Asegurar la gestión y el cumplimiento de los procesos de selección, contratación y retiro del personal del CONTRATISTA, con el fin de entregar un servicio de calidad en un marco de prevención del riesgo.

### 1.2. PROCESOS DE CONTROL DE PERSONAL

En el presente capítulo, se describen los procesos estipulados para la gestión del recurso humano. El CONTRATISTA se compromete a cumplir con todas las condiciones aquí consignadas junto con las responsabilidades administrativas que amerite cada proceso, de manera completa e integral y de conformidad con lo establecido a continuación.

#### 1.2.1. SELECCIÓN DE PERSONAL

El Proceso de selección es obligatorio y debe ser realizado por personas profesionales y capacitadas para garantizar su cumplimiento de acuerdo a los perfiles de cargo de la estructura organizacional operativa.

El CONTRATISTA debe contar con proceso de selección caracterizado y estandarizado que garantice la vinculación de personal idóneo y con experiencia para realizar la ejecución de los trabajos; así mismo debe realizar el respectivo estudio de seguridad que contemple la verificación de antecedentes disciplinarios y judiciales y la respectiva validación de referencias laborales y personales del personal a contratar, con el fin de avalar las condiciones y perfil exigido para garantizar el éxito de la labor.

En el proceso de selección el CONTRATISTA debe garantizar el uso de herramientas (pruebas psicotécnicas y técnicas) para la evaluación de su personal que permitan medir el potencial actual de las personas y permitan también plantear planes de desarrollo y cierre de brechas en competencias una vez sean contratados.

NO podrán participar en procesos de selección del CONTRATISTA:

- Personal que se encuentre laborando con COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A., y/o contratistas de COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A., (distribuidores, contratistas de ingeniería y terceros de esta compañía en todos los segmentos).
- Se tendrá en cuenta únicamente personal retirado de COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A., contratistas, distribuidores y terceros con fecha de retiro mayor a tres (3) meses de acuerdo a la política establecida y con aval y verificación de referencias laborales por parte del anterior empleador.
- Personas que tengan antecedentes judiciales o penales.
- Personas que no tengan sus papeles al día o presenten documentos falsos.
- Personas reportadas con antecedentes por fraude en COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A., y/o Contratistas de COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

A continuación se describen los aspectos relevantes del proceso de selección:

#### 1.2.1.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL TÉCNICA

El CONTRATISTA, debe dar cumplimiento como mínimo a la estructura organizacional propuesta por COMCEL S.A., para la operación de acuerdo a los perfiles de cargo y a las métricas establecidas para cada uno de ellos. Esta estructura no es de carácter limitativo y debe ajustarse a los requerimientos administrativos, financieros y técnicos necesarios para el desarrollo del objeto del contrato vigente.

### 1.2.2. PROCESOS CLAVES DEL CONTRATISTA.

El CONTRATISTA debe contar con una equipo humano de trabajo que se encargara de guiar, apoyar y/o controlar todas las actividades asociadas a los procesos claves del CONTRATISTA en la prestación de los servicios, tales como administrar la relación comercial, asegurar la disponibilidad y el funcionamiento de la infraestructura contratada, liderar los procesos de gestión humana, asegurar la calidad de los servicios prestados y la formación y/o entrenamiento según corresponda, entre otras.

#### 1.2.2.1. PROCESOS CLAVES DE APOYO DEL CONTRATISTA.

El CONTRATISTA debe contar con un equipo humano de trabajo para soportar y/o apoyar todas las actividades asociadas a procesos claves de apoyo del CONTRATISTA en la prestación de los servicios de COMCEL S.A, tales como; elaborar informes, análisis, administrar, controlar y alertar variaciones en los KPI del tráfico de transacciones según corresponda el servicio, monitorear la calidad de las transacciones, entrenar y capacitar al personal que está involucrado en la prestación del servicio, entre otras.

#### 1.2.2.2. PROCESOS CLAVES RELACIONADOS CON LOS USUARIOS FINALES SELECCIONADOS.

El CONTRATISTA debe contar con un equipo humano de trabajo para liderar y operar las actividades asociadas a procesos claves de relación con los usuarios finales DEL CONTRATANTE, tales como: supervisar la gestión de los agentes, brindar apoyo en sitio en caso de requerirse, efectuar seguimiento a KPI del servicio. El personal destinado para tal fin será el encargado de atender, gestionar, solucionar y cerrar a través del canal que corresponda las inquietudes de los clientes del y /o atender los requerimientos del mismo1.

### 1.3. ANTECEDENTES LABORALES Y PENALES

EL CONTRATISTA debe realizar la respectiva confirmación de seguridad que contemple la verificación de antecedentes disciplinarios y judiciales (PONAL, Fiscalía, Procuraduría) y la respectiva validación de referencias laborales y personales del personal a contratar, con el fin de avalar las condiciones y perfil exigido para garantizar el éxito de la labor.

### 1.4. CONTRATACIÓN

El **CONTRATISTA** celebrará por escrito los contratos de trabajo de manera directa bajo el cumplimiento de Ley Laboral Colombiana con todo el personal que emplee, en sus respectivos lugares de trabajo.
El personal a vincular por parte del CONTRATISTA y que en su experiencia laboral hubiese estado vinculado a otro CONTRATISTA prestador de servicios de Comunicación Celular COMCEL S.A., deberá cumplir con la política de tiempo

establecido para la nueva contratación de acuerdo a lo enunciado en las políticas de gestión humana y que corresponden tres (3) meses de desvinculación para poder laborar.

El proceso de contratación de personal que realiza el CONTRATISTA debe cumplir con todas las normas y obligaciones legales vigentes de carácter laboral en cuanto a jornadas laborales, pago de horas extras, dominicales y festivos y demás consideraciones estipuladas por la ley.

EL CONTRATISTA garantizará que el proceso de contratación del personal que emplee se realice desde el primer día de inicio del proceso de capacitación.

El CONTRATISTA debe garantizar a su personal contratado el conocimiento, habilidades y destrezas de sus colaboradores por tipo de cargo y profesión mediante procesos de capacitación y certificación que deben ajustarse a los requerimientos del área de formación de COMCEL S.A., de acuerdo a lo estipulado en el numeral 2.6 del presente anexo. Esto es un requisito para que el personal contratado pueda dar las labores propias del cargo.

Para aquellos cargos o profesiones que requieren acreditaciones o certificaciones específicas exigidas por la ley vigente y/o partes interesadas relacionadas con el objeto propio del contrato, EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con estos requisitos.

A continuación se describen los aspectos relevantes a este proceso de contratación, los cuales El CONTRATISTA debe cumplir:

### 1.4.1. REGISTRO DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA CRM

Una vez el CONTRATISTA, vincule al personal idóneo seleccionado de acuerdo a los parámetros establecidos en el numeral 1.2, debe realizar el proceso de registro en el CRM destinado para tal fin por COMCEL S.A., con una periodicidad diaria. En este sistema se gestionara la información para controlar indicadores de certificaciones laborales, técnicas, control de usuarios sobre sistemas de información.
Nota I: El personal no reportado en CRM y/o no certificado será inhabilitado para trabajar, aplicando la penalización correspondiente.

Nota II: El reporte en CRM debe realizarse diariamente para reportar ingresos, retiros o modificaciones en la información del personal.

Nota III: El Contratista es responsable de garantizar el adecuado manejo de usuarios (únicos e intransferibles) a los sistemas de información de COMCEL S.A., reportando oportunamente las novedades para la activación o cambio de los mismos.

### 1.4.2. ALINEACIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA

EL CONTRATISTA es responsable de la ejecución de los procesos de control de su personal directo y de sus subcontratistas (desde la selección hasta el retiro de las personas) asegurando los procesos correspondientes para minimizar la participación en hurtos, fraudes, perdidas y/o conflictos de intereses que puedan afectar a la ejecución de las labores propias del contrato vigente de acuerdo al código de ética corporativo establecido por COMCEL S.A, donde se definen las pautas éticas y compromisos que todo CONTRATISTA debe conocer, aceptar y practicar. COMCEL S.A, realizará la divulgación correspondiente a los representes y/o Gerentes de cada CONTRATISTA con el fin de que se divulgue el código a todo su personal.

### 1.4.3. RETIRO DE PERSONAL

EL CONTRATISTA es responsable de cumplir con las obligaciones laborales (pago de aportes a Seguridad Social, prestaciones sociales, salarios pendientes, pago de parafiscales) en la desvinculación de su personal y el de sus subcontratistas, así mismo a informar de forma inmediata a COMCEL S.A el motivo real de la desvinculación, en el CRM establecido para al fin.

El CONTRATISTA debe garantizar la desvinculación del personal que cometa fraude, hurto, daños o pérdidas que afecten el servicio, los clientes y el buen nombre de COMCEL S.A, sin que quede eximido de las responsabilidades que la situación amerite y de colocar las denuncias correspondientes ante las autoridades respectivas

## FORMACIÓN DE PERSONAL

### 1.5. OBJETIVO

Garantizar el conocimiento de los colaboradores que se desempeñan en las diferentes operaciones de servicio de los contratistas que prestan sus servicios a los proyectos de COMCEL S.A de acuerdo al tipo de cargo definido, asegurando que los procesos de capacitación al interior del CONTRATISTA se ajustan a los requerimientos del área de formación COMCEL S.A y permiten el adecuado desempeño del cargo.

### 1.6. NIVEL DE FORMACION EXIGIDO POR EL CONTRATANTE

Los procesos de Formación y Certificación que emita la Gerencia de Formación de COMCEL S.A., serán dirigidos única y exclusivamente al personal contratado para los proyectos del CONTRATANTE.

El personal contratado para los proyectos del CONTRATANTE deberá contar con la certificación otorgada por el área de formación del CONTRATANTE de acuerdo al cargo y las competencias que debe desarrollar en su cargo.

Con el fin de lograr la certificación de los colaboradores se le debe informar al área de Formación de acuerdo a las políticas establecidas en el Protocolo de Formación.

Las personas contratadas por el CONTRATISTA que no estén certificados según el cargo contratado no estarán avalados para realizar trabajos en la operación del CONTRATANTE.

Los colaboradores que deben presentar la certificación Mensual o Bimestral según definiciones del Protocolo de Formación de manera obligatoria son:

a. Coordinadores
b. Supervisores
c. Especialistas
d. Formadores
e. BackOffice
f. Calidad
g. Asesores
h. Apoyo en Piso

El personal del CONTRATISTA que incumpla el proceso de evaluación de conocimiento, y presenta justificación, deberá aplicar la certificación en una nueva fecha definida por el CONTRATANTE

## 1.7. PROCESO DE CERTIFICACIÓN PARA INGRESAR A LA OPERACIÓN

Todo personal que ingrese a la operación deberá aprobar previamente el proceso de entrenamiento en los tiempos estipulados por EL CONTRATANTE según la especialidad y posteriormente obtener una calificación satisfactoria igual o superior a 90% en los procesos de certificación de conocimiento a través de las herramientas facilitadas por EL CONTRATANTE para tal fin. EL CONTRATISTA deberá garantizar a través de su formador a cargo, que cada capítulo visto de los cursos sea evaluado y bajo ningún motivo se podrán acumular capítulos sin evaluar. El hecho de encontrarse, en una visita de seguimiento o en una auditoria DEL CONTRATANTE, que se incumpla con las evaluaciones en el orden establecido por 3 veces, independientemente si es del mismo curso o de diferentes, será considerado una falta grave.

Los programas de formación y desarrollo aplicados en las diferentes Operaciones, deben estar alineados con el plan de capacitación DEL CONTRATANTE. Del mismo modo la metodología a emplear y la duración. EL CONTRATANTE remitirá al CONTRATISTA (La veces que se requiera) el plan de capacitación con la metodología a utilizar y la duración mínima de cada tema para que el CONTRATISTA dimensione su recursos dedicados a esta actividad (Formación) y así pueda cumplir con los tiempos establecidos.

EL CONTRATISTA deberá entregar un estatus diario de asistencia del personal en inducción en el formato definido por área de Formación, indicando las novedades que se presenten. EL CONTRATANTE efectuará auditorias sin previo aviso para constatar que los recursos, infraestructura y material utilizado para la ejecución del proceso de formación son los definidos y autorizados por el área de Formación y para asegurar que las personas reportadas al inicio del proceso de formación son las que están recibiendo la capacitación en el momento de la auditoría, ya que no se puede hacer inyecciones a los grupos definidos si no están pre vinculados con el tiempo establecido por EL CONTRATANTE.

EL CONTRATISTA no puede mezclar grupos ni efectuar combinación de capacidades de ninguna índole, tampoco puede efectuar modificaciones, cambios, alteraciones o nuevas definiciones a las estipuladas por EL CONTRATANTE en el material de capacitación definido para el proceso de formación o mantenimiento.

Para la incorporación de personas nuevas en las operaciones EL CONTRATISTA deberá informar al área de formación DEL CONTRATANTE con tres días de anterioridad a la fecha de inicio del curso: el número de personas, fecha de inicio y fin de la capacitación, lugar, formador, horarios en que se capacitará y fechas en que realizará las certificaciones de conocimientos. Una vez finalizado el proceso de inducción EL CONTRATISTA deberá entregar los reportes de resultados obtenidos por cada participante en las certificaciones aplicadas durante el proceso en el formato definido por el área de formación de COMCEL S.A.

El proceso de certificación para el ingreso de personal a la operación, será auditado por el área de formación o personal DEL CONTRATANTE.

Solamente los formadores certificados por EL CONTRATANTE podrán desarrollar actividades de formación.

El contratante podrá efectuar clínicas y simulacros de producto en el proceso de capacitación, asegurando el correcto conocimiento del equipo en formación. Si se identifica fallas en el proceso de capacitación, el contratante podrá solicitar una recapacitación antes del ingreso a operación

Los procesos de formación, inducción grupos nuevos, mantenimiento, y actualización deben estar regidos por las políticas establecidos en el protocolo de formación.

## 1.8. PLANES DE CAPACITACIÓN CASAS DE COBRANZAS

EL CONTRATISTA es responsable de garantizar la transferencia de conocimiento a sus colaboradores e impartir los cursos exigidos por EL CONTRATANTE, según sean identificadas las necesidades por el área responsable de hacerlo. Estas deberán contemplar cursos presenciales tales como: • Cortesía telefónica. • Habilidades verbales. • Redacción y ortografía. • Fidelización y reparación de clientes • Retención de Clientes • Manejo Clientes difíciles, • Argumentación y talleres de ventas. • Reconocimiento de los servicios basados en beneficios y no en características. • Temas que ayudan al desarrollo personal y profesional del personal.

Para capacitación de mantenimiento y/o actualización en producto, aplicativos, procesos o cualquier otros tema que EL CONTRATANTE estime necesario para la operación. Se deben incluir 2 horas semanales obligatorias de entrenamiento dentro de la jornada de 48 horas semanales y tener un control de los temas dictados; EL CONTRATISTA entregará a EL CONTRATANTE semanalmente los soportes de las horas semanales de capacitación en el formato establecido por el área de Formación de COMCEL S.A., o en su defecto serán descontados de la factura final. Estas dos horas de capacitación no están incluidas dentro del tiempo dedicado al preturno.

## 1.9. LIDER DE FORMACIÓN

El CONTRATISTA es responsable por la contratación del líder de formación de acuerdo a las regiones de cobertura.

Son labores del líder de formación del CONTRATISTA:

**1.9.1.** Enviar al área de formación COMCEL S.A., cronogramas con las actividades a desarrollar enmarcadas en la malla curricular definida por COMCEL S.A. de acuerdo al tipo de cargo a desempeñar y los temas de actualización proyectados, cualquier modificación a estos tiempos será notificada al CONTRATISTA para su ejecución.

**1.9.2.** Acordar conjuntamente con el área de formación de COMCEL S.A., las fechas de certificación de cada grupo de formación.

**1.9.3.** Ajustar el plan de formación para el personal que va a ser promovido a un cargo diferente al certificado de acuerdo a las funciones a desempeñar en su nuevo rol.

**1.9.4.** Participar de todas las reuniones de alineación programadas por EL CONTRATANTE para enfocar la estrategia de formación con el negocio, así como de las actividades de actualización en los temas de la operación.

**1.9.5.** Usar los formatos de entrega de información establecidos por COMCEL S.A., para el reporte de la información solicitada.

## 1.10. FORMADORES:

El CONTRATISTA es responsable por la contratación de formadores de acuerdo a las regiones de cobertura y al tamaño de su operación como se encuentra consignado en los SLA del presente documento y al perfil definido.

Son labores del formador del CONTRATISTA:

**1.10.1.** Realizar las solicitudes de activación de usuarios en la plataforma de educación virtual para garantizar que todo el personal cuente con el acceso, y promueva su uso para los esquemas de formación y/o Certificación.

**1.10.2.** Ejecutar los planes de formación de acuerdo al cronograma presentado generando indicadores que permitan controlar: participación, deserción, evaluación final de participantes y porcentaje de contratación.

**1.10.3.** Generar las actividades de refuerzo, seguimiento y actualización necesarias para recertificar y actualizar al personal operativo que preste sus servicios a los proyectos del contratante.

**1.10.4.** Una vez finalizado el proceso de inducción el formador a cargo del grupo, deberá realizar acompañamiento en piso a los nuevos colaboradores un mínimo de 8 días hábiles con un tiempo de 2 horas de retroalimentación semanal.

**1.10.5.** Participar de todas las reuniones de alineación programadas por COMCEL S.A. para enfocar la estrategia de formación con el negocio, así como de las actividades de actualización en los temas de la operación.

**1.10.6.** El formador o formadores del CONTRATISTA deberán estar dedicados el cien por ciento (100 %) de su tiempo a la gestión de las actividades de formación, seguimiento a las certificaciones y refuerzo de los conocimientos del personal.

**1.10.7.** En el caso que algún miembro del Staff del CONTRATISTA no pueda asistir a alguna de las citaciones realizadas por COMCEL S.A., es labor del equipo de Formación del CONTRATISTA realizar las actualizaciones respectivas.

**1.10.8.** Usar los formatos de entrega establecidos por COMCEL S.A., para el reporte de la información solicitada.

**1.10.9.** Entregar al área de Formación COMCEL S.A., un estatus diario de asistencia del personal en inducción en el formato definido, indicando las novedades que se presenten.

Para cada formador, el CONTRATISTA debe garantizar:

a. Certificación en Formador de Formadores (otorgada por COMCEL S.A.,).
b. Certificación en los procesos (otorgada por COMCEL S.A.)
c. Actualizaciones requeridas por el área de formación de COMCEL S.A.)
d. Certificaciones y actualizaciones de acuerdo a las solicitudes de ley o solicitudes de COMCEL S.A.)

Sin estas certificaciones el formador no podrá impartir ninguna actividad al personal que labora en las operaciones de COMCEL S.A.

### 1.11. CONSIDERACIONES GENERALES:

Para el cubrimiento de la formación del personal que presta sus servicios en poblaciones apartadas de las ciudades principales, el CONTRATISTA debe asumir los gastos de transporte y manutención de su formador por el tiempo en que se dicten las inducciones o actualizaciones necesarias.

**1.11.1.** El equipo de Formación COMCEL S.A., podrán efectuar auditorias sin previo aviso para constatar que los recursos, infraestructura y material utilizado para la ejecución del proceso de formación son los definidos y autorizados asegurando la asistencia del personal reportado inicialmente, se permite la adición de participantes máximo al 3er día de iniciado el proceso, después de este tiempo no se permitirán ingresos adicionales, es obligación del CONTRATISTA construir el plan de refuerzo para el personal extemporáneo sin afectar los cronogramas iniciales. EL CONTRATISTA deberá garantizar asistencia mínimo del 90 % de tiempo establecido para los cursos. El no cumplimiento del tiempo mínimo lleva a que el personal no se certifique.

**1.11.2.** Cuando se requiera realizar un proceso de formación y que por su complejidad sea necesario realizarlo de forma presencial, el Área de Formación COMCEL realizará una o varias sesiones de Formador de Formadores con los líderes de cada una de las operaciones, donde se capacitaran en los temas requeridos.

Los colaboradores que deben asistir al Formador de Formadores de manera obligatoria son:

a. Coordinadores
b. Supervisores
c. Especialistas
d. Formadores
e. Calidad

**1.11.3.** Para capacitación de mantenimiento y/o actualización en producto, aplicativos, procesos o cualquier otro tema que se estime necesario para la operación, se deben incluir 2 horas semanales de entrenamiento por cada colaborador dentro de la jornada de 48 horas, llevando un control de los temas dictados; el área de Formación de la Operación debe entregar semanalmente al Área de Formación Claro los soportes de las capacitaciones ejecutadas.

**1.11.4.** Es obligación del CONTRATISTA garantizar la disponibilidad de los colaboradores para la asistencia a las réplicas de formación, de acuerdo a las mallas de turno definidas previamente; para los colaboradores que se encuentren, incapacitados, en licencia, vacaciones, Ley Maria y demás novedades que se puedan presentar; y si durante su ausencia se realizaron procesos de actualización, lanzamiento o refuerzos, una vez retomen sus actividades laborales, el CONTRATISTA deberá garantizar la debida actualización de los procesos vigentes antes de su reintegro a la operación.

**1.11.5.** El área de formación y/o los líderes de COMCEL S.A. podrán efectuar clínicas y simulacros en el proceso de capacitación con el fin de asegurar la correcta transmisión de conocimiento y a su vez los temas de habilidades incluyendo cultura y escuela de experiencias; si se identifican oportunidades de mejora en el proceso de capacitación, se podrá solicitar una recapacitación antes del ingreso a la operación.

**1.11.6.** En los casos en que un colaborador acumule en un año tres ocasiones, consecutivas o no, sin lograr la certificación mensual o bimestral, el Jefe de Operación y/o Jefe Inhouse solicitará el respectivo proceso disciplinario.

**1.11.7.** Los formadores y personal de Staff que no se logren certificar en dos ocasiones consecutivas o acumulen en un año tres ocasiones, consecutivas o no, no podrán continuar ejerciendo labores operativas hasta garantizar el conocimiento en los procesos.

**1.11.8.** Se considera falta grave en el proceso de certificación cualquier intento de alterar los resultados de una certificación, algunos de los escenarios que se consideran como alteración al proceso de certificación son:

- Utilizar apuntes durante la certificación.
- Presentar la certificación con el usuario de otro compañero.
- Presentar las certificaciones de manera grupal o con la ayuda de otra persona.
- Previamente el formador brinda las respuestas de la certificación a los participantes.
- Tomar print de pantalla de las evaluaciones.
- Imprimir resultados de las pruebas aplicadas por otras personas.
- Enviar o recibir información de la prueba por celular u otro medio.
- Entregar y recibir talleres físicos o virtuales con preguntas de las certificaciones.

**1.11.9. FORMACIÓN Y PRETURNOS:** El CONTRATISTA deberá garantizar que todo su personal este certificado en el cargo que desempeña así como un plan de refuerzos diarios según los temas a mejorar identificados.

**1.11.10. PRETURNOS:** El CONTRATISTA deberá presentar a COMCEL S.A., cada semana un cronograma de pre turnos con los temas a tratar en cada uno de pre turnos. La gerencia de Formación del CONTRATANTE validara los mismos y dará el aval para la ejecución del cronograma.

El CONTRATISTA es responsable de garantizar la transferencia de información a sus colaboradores e impartir diariamente a través de un pre-turno presencial no menor a 15 minutos, sugerimos que este espacio este dentro de la programación diaria de las personas para garantizar la asistencia obligatoria a preturnos. El desplazamiento del lugar del preturno al sitio de conexión deberá estar por fuera de los 15 minutos de preturno. El contratista deberá garantizar la sala de capacitación para la realización de los preturnos, sala que deberá tener programación diferente a cursos nuevos y universidades claro, con el fin de evitar cruce o déficit de salas.

Este preturno será evaluado periódicamente en la herramienta definida por parte de EL CONTRATANTE, dicha evaluación es de carácter obligatoria para garantizar el conocimiento de las operaciones para la atención de los clientes. El incumplir con la presentación de esta evaluación antes de iniciar el turno, durante 3 veces al mes de manera consecutiva o interrumpida, será considerado una falta grave, la cual deberá tener un llamado de atención con copia a la hoja de vida. En caso de volverse a presentar la misma situación, EL CONTRATANTE podrá solicitar el retiro de la o las personas que no cumplan con esta directriz, estos retiros afectan el indicador de la rotación de la operación y que por tanto son sujetos de la penalización.

Los resultados se entregarán al CONTRATISTA máximo al día siguiente de la implementación a través de la herramienta de comunicación definida por EL CONTRATANTE.

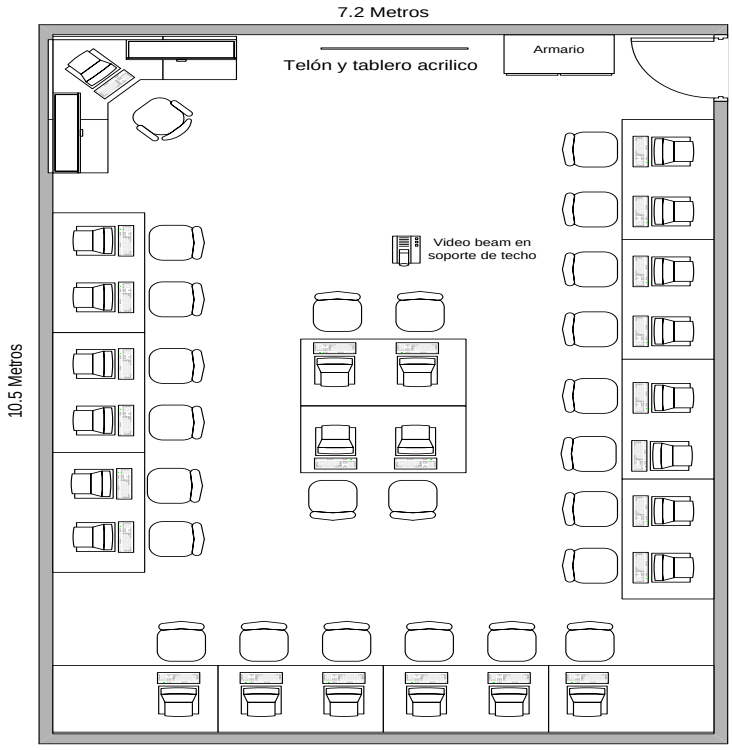
**1.11.11. RECERTIFICACIÓN:** Los procesos evaluativos por parte de COMCEL S.A para todas las operaciones, se realizaran con la periodicidad definida por COMCEL S.A., a cada uno de los equipos del CONTRATISTA.

### 1.12. TIEMPOS ESPERADOS DE ENTRENAMIENTO POR CARGO:

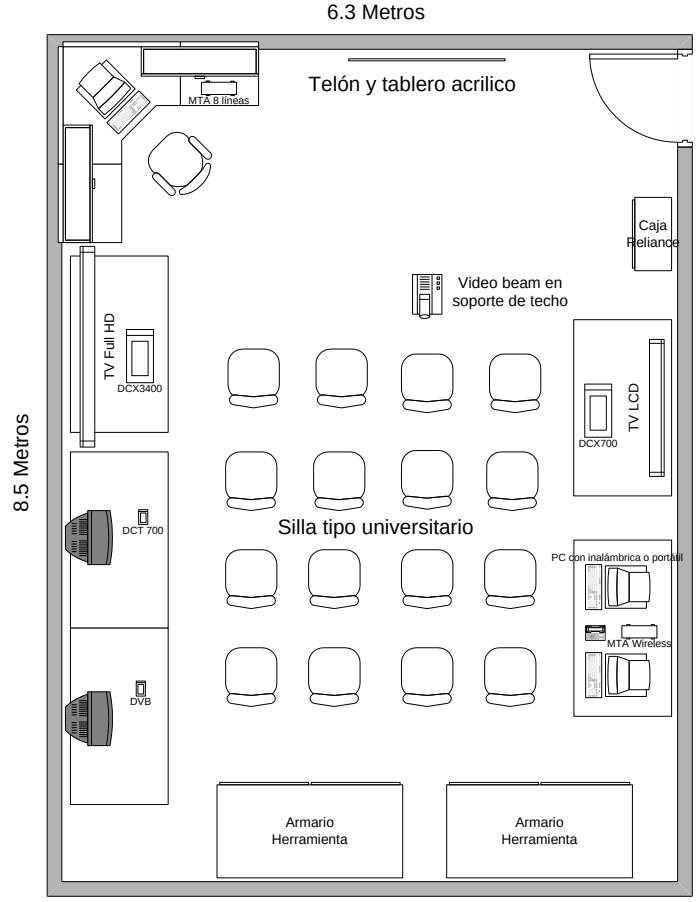
Los tiempos de formación para personal nuevo o Grupo de Inducción de cada una de las líneas u operaciones están definidos en el Protocolo de Formación. Este Protocolo puede varias de acuerdo a las necesidades DEL CONTRATANTE cada una de las líneas u operaciones están definidos en el protocolo de formación.

### 1.13. SALAS TIPO

Se presentan estas imágenes como requerimiento para la distribución de los diferentes laboratorios y pueden ser modificados en función de la capacidad calculada y los espacios disponibles en las instalaciones del CONTRATISTA.




SALA DE COMPUTO ALIADO




LABORATORIO OPERACIONES

A continuación se presentan los requerimientos con los que debe contar una sala de formación:

1. Salones con capacidad máxima de 30 personas.
2. La ubicación de mesas y/o escritorios debe hacerse en forma de U

3. Salas magistrales:

    - Mínimo 25 computadores
    - Proyector - Telón
    - Un Televisor
    - Sonido
    - Tablero
    - Sillas ergonómicas estáticas

4. Laboratorios:
    - Mínimo 15 computadores
    - Mínimo 7 Televisores
    - Proyector
    - Tablero
    - Un decodificador de cada referencia
    - Un Modem de cada referencia
    - Sonido
    - Sillas Ergonómicas estáticas
    - Consola de Video Juegos
    - Teléfonos móviles con sistema operativo Andriod – IOS
    - Tablet
    - Computador con sistema operativo emulado Mac - Linux
5. Salas Hibridas:
    - Mínimo 25 computadores
    - Mínimo 7 Televisores
    - Proyector
    - Tablero
    - Un decodificador de cada referencia
    - Un Modem de cada referencia
    - Sonido
    - Sillas Ergonómicas estáticas

6. Los computadores de las salas deben tener:

    a) Sistema Operativo Windows 7 o Posterior
    b) Navegador Google Chrome - Mozilla e Internet Explorer
    c) Memoria Ram mínimo de 4 gigas.
    d) Tarjeta de red, Procesador Core i3 o sus equivalentes y superiores.
    e) No deben tener restricciones para la reproducción de videos
    f) Acceso a las siguientes aplicaciones:
        - AS 400 (RR)
        - Modulo de Gestión

- Visor Único (Mascara)
- Comunidad Claro
- Pagina web de Claro
- CCAA
- NGN
- Diagnosticador
- Portal Sac
- AC
- Poliedro
- CRM
- SGA
- ONYX
- Paralles

Especificaciones locativas de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente

- Cada sala y/o laboratorio contará con la distribución, clase y número suficiente de extintores portátiles contra incendio de acuerdo con las características propias de la instalación, equipos y el nivel de ocupación de la misma. Se recomienda que la clase de extintores a utilizar sean de Dióxido de Carbono (CO2). Todo lo anterior debe cumplir lo establecido en la norma técnica NFPA10 y la NTC2885 y lo establecido en la Res. 2400 de 1979

- Cada sala y/o laboratorio debe contar con mínimo una (1) salida de emergencia con apertura hacia afuera y cumpliendo las características de la norma NFPA101 y el código NSR10.

- Cada sala y/o laboratorio que para su funcionamiento requiera la instalación de equipos eléctricos o electrónicos deberá contar con un sistema de puesta a tierra, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)

- Cada sala y/o laboratorio deben contar con sistemas naturales o artificiales de ventilación e iluminación requeridos para desarrollar las operaciones en el sitio. Con relación a los sistemas de iluminación, el número y distribución de luminarias así como su intensidad lumínica deberá cumplir con las normas técnicas nacionales o internacionales y lo establecido en la Res. 2400 de 1979.

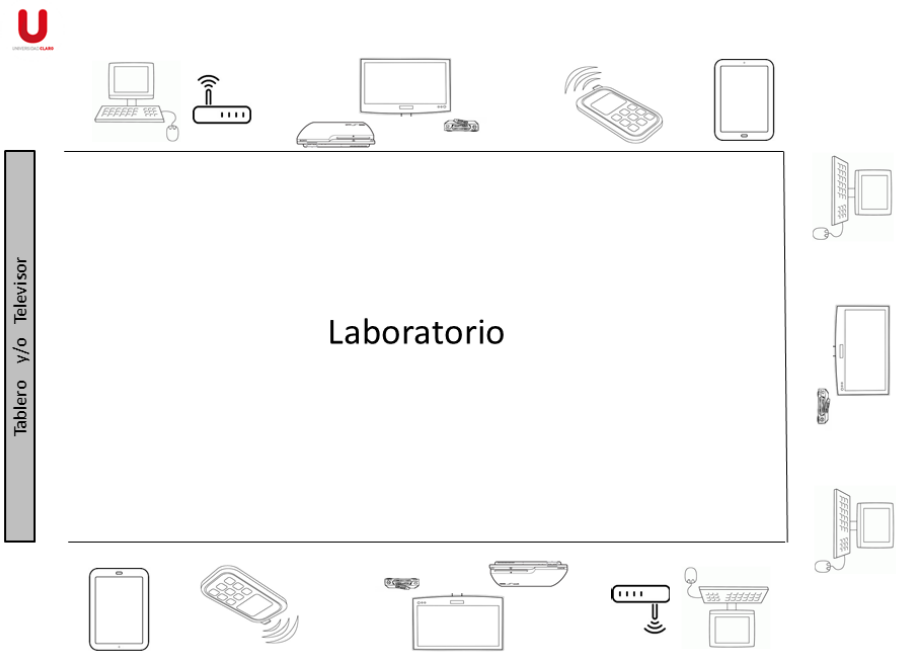
- Cada sala y/o laboratorio deberá contar con puestos de trabajo que cumplan con los requisitos ergonómicos establecidos teniendo en cuenta las variables: persona, puesto de trabajo y ambiente o entorno, de acuerdo con las normas técnicas nacionales o internacionales aplicables para este fin.

(Continúa en la siguiente página)




Gerencia de Formación y Desarrollo






**1.13.1.** El CONTRATISTA debe cumplir con la siguiente cantidad de salas exclusivas para operaciones de COMCEL S.A. según la cantidad de colaboradores.

| # de personas X Operación | # de salas de formación |
|---|---|
| 1 – 100 | 1 |
| 101 – 200 | 2 |
| 201 – 300 | 3 |
| 301 – 400 | 4 |
| 401 – 500 | 5 |
| 501 – 600 | 6 |

**Paras las operaciones de** COMCEL S.A., se debe garantizar 1 laboratorio por cada 200 personas.

## 2. CONTROL DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE PARA CALL CENTER

### 2.1. OBJETIVO

Definir los requisitos relacionados con Seguridad Industrial, Salud en el Trabajo y Ambiente (SST&A) que el Aliado de Las Casas de Cobranzas debe cumplir durante la ejecución de actividades que representen algún tipo de relación contractual con COMCEL S.A. o tengan un nivel de riesgo real o potencial para los colaboradores, medio ambiente, comunidad y demás partes interesadas.

## 2.2. RELACIÓN DE ESTE DOCUMENTO CON LA POLÍTICA DE SEGURIDAD SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE DE COMCEL S.A.

COMCEL S.A., Empresa líder de comunicaciones en América Latina, consecuente con la misión, establece dentro de sus prioridades, la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión Seguridad Industrial, Salud en el Trabajo y Ambiente en el ámbito interno y externo.

COMCEL S.A., plantea como directrices para su cumplimiento los compromisos que se relacionan a continuación:

- Todos y cada uno de los colaboradores directos, contratistas o subcontratistas, tienen la responsabilidad de cumplir con la normas de seguridad, los procedimientos seguros de prevención y control de los riesgos identificados, relacionados con su operación de acuerdo con las normas legales que regulen la materia y que garanticen la realización de operaciones seguras, efectivas y productivas.
- COMCEL S.A., exigirá a las empresas contratistas, terceros y demás partes interesadas que le suministren servicios y/o bienes el cumplimiento de las Políticas de Seguridad Industrial, Salud en el Trabajo y Ambiente, además de contar con un Sistema de Gestión en la materia.
- Cada colaborador directo, contratista o subcontratista, es responsable de identificar, analizar, evaluar, priorizar y controlar los riesgos laborales propios de su operación o tarea y ejecutarlas garantizando su seguridad, la de sus compañeros, la comunidad, los equipos, instalaciones y ambiente.

## 2.3. RESPONSABILIDADES GENERALES CASAS DE COBRANZAS

El Aliado es responsable de todos los empleados, proveedores y subcontratistas que laboren para él.

El Aliado se obliga a cumplir y hacer cumplir la legislación nacional en SST&A vigente durante la ejecución del contrato y/u órdenes de trabajo – Compras, y que le sea aplicable al mismo de acuerdo a las indicaciones, alcance y objeto contractual; además es responsable por el desarrollo, entre otros, de los documentos, programas y actividades que se establecen en la normatividad legal vigente o en requerimientos de otras fuentes y de los cuales de forma indicativa y no limitativa se mencionan algunos a continuación:

## 2.4. AFILIACIÓN AL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL

El Aliado es responsable de afiliar en forma obligatoria a todos los colaboradores al sistema general de riesgos laborales dando estricto cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1072 de mayo de 2015 y/o aquellas normas legales que lo modifiquen, sustituyan o complementen.

Es preciso tener en cuenta que la afiliación a la ARL, AFP y EPS se hace efectiva un día después que las entidades han recibido la solicitud o novedad, de acuerdo con la organización administrativa de dichas entidades. Estos documentos de afiliación deben estar a disposición de COMCEL S.A., cuando lo requiera, bien sea por solicitud directa de COMCEL S.A., derivadas de inspecciones o evaluaciones, previo al inicio de cualquier actividad objeto del Contrato y/o Orden de Servicio/Compra, o previo al ingreso a las instalaciones en donde se vayan a desarrollar las actividades contractuales.

## 2.5. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE

El Aliado de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1443 de julio de 2014 y el Decreto 1072 de Mayo de 2015, es responsable de implementar el Sistema de Gestión en Seguridad Industrial, Salud en el Trabajo y Ambiente, deberá demostrar, mediante un proceso lógico y una metodología sistemática dándole alcance a todos sus procesos y actividades rutinarias y no rutinarias, internas o externas, máquinas y equipos, a todos los centros de trabajo y a todos los empleados independiente de su forma de contratación, que posee un documento con la continua identificación de peligros

evaluación y valoración de los riesgos, con el fin de priorizarlos y establecer los controles necesarios para la ejecución del Objeto del Contrato en el cual debe contemplar a sus subcontratistas, proveedores y visitantes.

COMCEL S.A., siguiendo estos lineamientos define de manera indicativa más no limitativa los siguientes:

- Política en Seguridad Industrial, Salud en el Trabajo y Ambiente y otras que sean requeridas (Política de No Alcohol y Drogas, Seguridad Vial, etc.).
- Registro del Comité Paritario de Seguridad, Salud en el trabajo y Medio Ambiente y actas de reunión del mismo (en los casos que aplique).
- Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial actualizado y divulgado.
- Presupuesto para Seguridad Industrial, Salud en el trabajo y Ambiente.
- Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles (Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos).
- Diagnóstico de morbimortalidad y exámenes médicos ocupacionales acordes a lo determinado en la normatividad vigente.
- Programa de Salud en el Trabajo encaminado a la prevención, disminución y control del ausentismo y de acuerdo con los riesgos relacionados con el objeto del contrato.
- Plan de Gestión Ambiental que incluya una matriz para la identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales; así como los planes de gestión de riesgo ambiental requeridos de acuerdo con la matriz.
- Programa de inducción, capacitación y entrenamiento en seguridad, salud y ambiente, con los respectivos registros y evaluaciones de conocimiento.
- Programas de gestión de riesgos para aquellos identificados como críticos (Ej; Ergonómico, Psicosocial, Seguridad Vial) y relacionados con el objeto del contrato y que incluya Análisis diagnóstico y estadístico.
- Sistema para reporte y control de peligros (actos y condiciones su estándar) y riesgos.
- Programa de Inspecciones de Seguridad.
- Programa para el reporte, análisis e investigación de incidentes, accidentes y eventos; así como su análisis causal y los planes de acción preventiva y correctiva requerida.
- Plan de Emergencias.
- Programa de Elementos de Protección Personal **(EPP)** que defina las necesidades requeridas de EPP, de acuerdo con el cargo y los riesgos, la definición de las especificaciones técnicas que deben cumplir los EPP de acuerdo con las normas técnicas nacionales e internacionales, el procedimiento y criterios de cambio y reposición, los planes de inspección y los procesos de capacitación y entrenamiento.
- Programa de mantenimiento de maquinaria, equipos y herramientas incluyendo vehículos así como los registros de ejecución.
- Programa para el almacenamiento, transporte, manipulación y disposición final de productos químicos, sustancias y materiales peligrosos.

### 2.6. DESIGNACIÓN DEL RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE

EL Aliado deberá contar con un responsable del sistema de gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente con la formación, licencia en SSTA, entrenamiento y competencia requerida para dicha labor de acuerdo con lo establecido con la normatividad vigente.

## 3. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE (SST&A), DEL ALIADO DE CASAS DE COBRANZA

### 3.1. RESPONSABILIDADES DEL CALL CENTER EN LOS NIVELES DE DIRECCIÓN

- Responsabilizar a todos los niveles de Casas de Cobranza que tengan personal a cargo por el control de las condiciones de Seguridad Industrial, Salud en el trabajo y Ambiente de los empleados que laboran bajo su dirección.
- Estudiar y aprobar las medidas de diversa índole (operativas, administrativas, económicas, de planeación y de control) que contribuyan al logro de los objetivos del sistema de seguridad, salud y ambiente.
- Asignar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades que prevengan la ocurrencia de accidentes laborales y/o el deterioro de la salud, mejorando así las condiciones de trabajo y su calidad de vida.
- Ordenar oportunamente el desarrollo y la implementación de medidas preventivas o correctivas a que haya lugar dando a conocer el estado de avance de las mismas.
- Conocer y divulgar la información producto de inspecciones de seguridad industrial e investigaciones de accidentes de trabajo, asegurando el cumplimiento de las medidas preventivas y/o correctivas generadas para evitar que situaciones similares se repitan.
- Asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales relacionados con seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y otros contenidos en este documento por parte de sus proveedores, contratistas, subcontratistas, empleados en misión y a todo aquel que preste sus servicios en la ejecución de contratos para COMCEL S.A.

#### 3.1.1. EVALUACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES (INGRESO, PERIÓDICAS, RETIRO Y POS INCAPACIDAD)

Las evaluaciones médicas ocupacionales deben realizarse a todo el personal, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente, las Casas de Cobranzas deberán mantener disponibles los profesiogramas, certificados de aptitud médica y el listado de recomendaciones y restricciones de sus empleados, con sus programas de vigilancia epidemiológica de acuerdo con el análisis de las condiciones de salud y de trabajo y a los riesgos priorizados y sus monitores cuando lo ameriten.

Las Casas de Cobranzas deberán aplicar los esquemas de vacunación necesarios de acuerdo con los estudios previos que deben realizar en las regiones con riesgos de enfermedad endémica y salud pública del lugar de ejecución del Objeto del Contrato u Orden.

Deberá elaborar y mantener profesiogramas, sistemas de vigilancia epidemiológica específicos para los riesgos de las labores y llevar estadísticas de morbimortalidad, ausentismo y eventos de origen profesional (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales).

Deberá adelantar procesos de reincorporación laboral (cuando sea necesario) y desarrollar actividades para la promoción y prevención, incluidas aquellas dirigidas a evitar el consumo de alcohol y sustancias psicoactivas.

Se debe hacer un monitoreo periódico de los efectos sobre la salud de acuerdo con el análisis de las condiciones de salud y de trabajo y a los riesgos priorizados para cada persona. las Casas de Cobranzas deberán exponer los programas establecidos de acuerdo con el diagnóstico de salud de su población trabajadora y a la identificación de peligros y evaluación y valoración de los riesgos; según lo establecido en la normatividad legal vigente.

Las Casas de Cobranzas se obligan a dar a toda la información médica, el tratamiento de confidencialidad que exigen las normas legales vigentes.

Las Casas de Cobranzas deben tener un plan para la prevención y control de las enfermedades endémicas propias de la región del lugar de los trabajos, debe ampliar y mantener actualizada la información sobre enfermedades y epidemias y ajustar sus planes de salud. Sobre los riesgos relacionados con la región se debe contemplar: la prevención, el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones relevantes.

Las Casas de Cobranzas deberán diseñar un programa que identifique, analice y evalué los peligros y riesgos que por su origen puedan ocasionar lesiones Osteomusculares y estén relacionados con el objeto de los servicios. Este programa debe definir las medidas de intervención requeridas, sobre las personas, el entorno y los equipos (elementos) de trabajo; así como el cumplimiento de los requerimientos técnicos nacionales o internacionales existentes para la prevención de lesiones osteomusculares. Como carácter informativo más no limitativo se sugiere que el programa contenga para riesgos ergonómicos relacionados con el trabajo en video terminales los siguientes aspectos (De acuerdo con Proyecto de NTC 3955 en estudio - NTC 5655.

- El espacio de trabajo debe permitir ubicar el mouse y teclado, adicionalmente guardar una distancia de 5-10 cm entre el borde del escritorio y la posición de los mismos.

- Las medidas de la superficie sugeridas son de 80 cm de profundidad x 120 cm de ancho; sin embargo por el tipo de labor la cual no implica el manejo de documentos en físico o elementos adicionales de oficina, las medidas mínimas con pantallas planas en Las Casas de Cobranzas se recomiendan que sean de: 70 cm de profundidad, 1.0 m de ancho, 70-75cm de altura.

- Se recomienda restringir el uso de elementos personales sobre la superficie de trabajo, para conservar el espacio dispuesto para el uso de teclado y mouse, para lo cual se sugiere contemplar instalación de lockers acorde al número de personas a laborar.

- Contemplar los elementos accesorios en puestos de trabajo que aseguren guardar posturas dentro ángulos de confort como; apoyapiés, medios de regulación de la altura la pantalla, archivadores, porta-documentos, entre otros; que se establezcan durante el montaje de mobiliario.

- Adquirir sillas para trabajo en VDT (Video Terminal) y todos los lineamientos para puestos de trabajo especificados en la Norma NTC 1440 y mantener actualizado del cronograma de mantenimiento y reposición de sillas en mal estado.

Se debe incluir la prevención como parte de la inducción y definir acciones para detección y tratamiento oportuno.

### 3.2. RESPONSABILIDADES DE LAS CASAS DE COBRANZAS EN LOS NIVELES DE COORDINACIÓN, JEFATURA Y SUPERVISIÓN

- Verificar y asegurar el cumplimiento de las competencias laborales y requisitos legales exigidos para el desarrollo de las labores.
- Asegurar la asistencia de sus empleados a los programas de capacitación y entrenamiento del personal bajo su dirección.
- Cumplir y hacer cumplir instrucciones, normas, procedimientos, reglamentos y determinaciones en prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica, o que hayan sido indicados por COMCEL S.A., a las Casas de Cobranzas
- Tomar inmediatamente las medidas preventivas y/o correctivas necesarias cada vez que se identifiquen actos o condiciones peligrosas, factores del ambiente o de las personas que puedan generar accidentes o pérdidas.
- Exigir que se utilicen las herramientas, equipos, elementos de seguridad y protección personal adecuados para cada tarea así como asegurar su buen estado y uso.
- Evaluar y tomar las medidas necesarias relacionadas con los riesgos asociados a las tareas que se van a desarrollar y mantener informados a los empleados de las mismas.
- Participar en la implementación de sistemas de inspecciones planeadas de seguridad, análisis de trabajo seguro, reporte de incidentes, actos y condiciones peligrosas, accidentes y gestión de peligros, sistemas de permisos de trabajo, investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales acorde con la normatividad vigente.

Para lo cual deberá disponer del tiempo y la logística necesaria, la asistencia de los empleados a estas jornadas de inducción es obligatoria, ningún trabajador podrá comenzar a trabajar sin haber participado de estas jornadas.

COMCEL S.A., podrá desarrollar reuniones periódicas y espacios de capacitación con las Casas de Cobranzas, en las cuales se compartirán y divulgaran procedimientos e instrucciones en seguridad industrial y riesgos laborales etc.

### 3.3. RESPONSABILIDADES DEL COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Las Casas de Cobranzas deben garantizar una estructura de soporte en Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiente de acuerdo con el número de empleados, lugar donde preste los servicios, frentes de trabajo, tipo de actividad a desarrollar, magnitud y riesgo de la actividad, exigencias normativas, requerimientos de la solicitud de ofertas y contractuales.

El encargado del Sistema de Gestión de Seguridad Industrial y Salud en el Trabajo y Ambiente (SG - SST&A) es responsable de planear, organizar, coordinar y ejecutar las actividades del SG-SST de acuerdo con la normatividad legal vigente, para el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión que le corresponda.

Asistir a todas las convocatorios relacionadas con SST&A programadas por COMCEL S.A.

### 3.4. ENTRENAMIENTO

Coordinar la programación de los entrenamientos de acuerdo con los cronogramas.

La evidencia de las actividades de entrenamiento deberá estar a disposición de COMCEL S.A., quien la solicitará cuando lo considere necesario.

### 3.5. CAPACITACIÓN

Las Casas de Cobranzas deben asegurar por su cuenta, el desarrollo de un programa de capacitación en Seguridad Industrial, Salud y Ambiente con la intensidad horaria y contenido temático de acuerdo con los riesgos laborales y características propias de la operación para todo su personal y el de sus subcontratistas. Estas capacitaciones deben incluir además a todo aquel que tenga personal a cargo.

La evidencia de las actividades de capacitación deberá estar a disposición de COMCEL S.A., quien la solicitará cuando lo considere necesario.

### 3.6. INDUCCIÓN SST&A

Las Casas de Cobranzas deberán disponer del tiempo y la logística necesaria, la asistencia de los empleados a estas jornadas de inducción es obligatoria, ningún trabajador podrá comenzar a trabajar sin haber participado de estas jornadas. Todos los empleados deberán recibir por lo menos una vez al año re inducción en temas relacionados con Seguridad Industrial, Salud en el Trabajo y Ambiente (SST&A).

a. Política de Salud Ocupacional y medio ambiente y demás políticas asociadas de COMCEL S.A., y de su empresa contratante.
b. Sistema General de Riesgos Profesionales, deberes y derechos. Procedimiento en caso de accidente de trabajo.
c. Riesgos ocupacionales asociados a la labor, identificación de riesgos, medidas preventivas y correctivas.
d. Reporte de incidentes, actos y condiciones inseguras y accidentes.

e. Plan de emergencias.
f. Reglamento de higiene y seguridad industrial.
g. Gestión ambiental.
h. Funciones y Responsabilidades de los trabajadores en SST&A.

La evidencia de las actividades de inducción, entrenamiento y capacitación deberán estar a disposición de COMCEL S.A., quien la solicitará cuando lo considere necesario.

### 3.7. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL Y EQUIPOS DE SEGURIDAD

Las Casas de Cobranzas deberán cumplir con los siguientes requisitos relacionados con elementos de protección personal y equipos de seguridad:

- Matriz de identificación de necesidades de Elementos de Protección Personal **(EPP)** de acuerdo con el cargo y los riesgos específicos relacionados con la operación objeto del contrato.
- Matriz de especificaciones técnicas de cumplimiento de cada Elementos de Protección Personal **(EPP)** de acuerdo con las normas técnicas nacionales, internacionales vigentes establecidas.
- Procedimiento y criterio para el cambio y/o reposición de los Elementos de Protección Personal **(EPP)** de acuerdo con características relacionadas con deterioro, daño funcional o vida útil; así como los procedimientos de registro y control; los elementos de protección personal deteriorados, dañados o en mal estado serán reemplazados de forma inmediata cada vez que sea necesario, sin importar el tiempo de uso del mismo. El control de este proceso es responsabilidad de Las Casas de Cobranzas, así como la disposición final de los elementos de protección personal en desuso.
- Programa de inspecciones de seguridad de Elementos de Protección Personal **(EPP)** y planes de acción requeridos.
- Programa de capacitación y entrenamiento en el uso, cuidado, mantenimiento y almacenamiento de los Elementos de Protección Personal **(EPP).**

### 3.8. INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO

Las Casas de Cobranzas deberán cumplir con lo establecido en la normatividad legal vigente, relacionado con la investigación de incidentes y accidentes de trabajo. Reportará a COMCEL S.A., la ocurrencia de los accidentes ocurridos a sus empleados y pondrá a disposición las investigaciones de los mismos que sean requeridas. De los accidentes graves o con alto potencial de pérdida, Las Casas de Cobranzas deben entregar a COMCEL S.A., la información requerida sobre el suceso y la investigación dentro de los quince (15) días siguientes a la ocurrencia del mismo, con los planes de acción correspondientes.

### 3.9. PLAN DE EMERGENCIAS

Las Casas de Cobranzas deberán contar con un plan de emergencias con la estructura organizacional para la administración, respuesta y control ante una emergencia que se pueden generar como consecuencia propia de su trabajo, este debe tener cobertura a todos los centros y turnos de trabajo y a todos los empleados, independiente de su forma de contratación o vinculación, además debe contar con la identificación, asignación y provisión de recursos, que asegure y determine de manera explícita la administración y respuesta de la emergencia que puedan presentarse en desarrollo de sus operaciones propias y las que lleven a cabo para COMCEL S.A.

Las Casas de Cobranzas deben asegurar en el sitio de trabajo tener botiquines dotados y elementos que garanticen la prestación de primeros auxilios a los trabajadores. Adicionalmente debe contar con personal entrenado para prestar la atención de primeros auxilios en caso que se requiera.

Las instalaciones deben contar con la distribución, clase y número suficiente de extintores portátiles contra incendio de acuerdo con las características propias de la instalación, equipos y el nivel de ocupación de la misma. De carácter informativo más no limitativo se recomienda que la clase de extintores a utilizar sean de Dióxido de Carbono ($CO_2$). Todo lo anterior debe cumplir lo establecido en la norma técnica NFPA10 y la NTC2885 y lo establecido en la Res. 2400 de 1979.

### 3.10. ESPECIFICACIONES ESTRUCTURALES PARA EDIFICACIONES REQUERIDAS PARA LA OPERACIÓN

Las Casas de Cobranzas deberán cumplir con los requisitos mínimos exigidos por la legislación vigente y aquella que la complemente o modifique; así como seguir las recomendaciones de las normas técnicas, teniendo en cuenta a título indicativo y no limitativo las siguientes; Resolución 2400 de 1979 Titulo II, Art. 4 al 16, - Código de Seguridad Humana – NFPA 101-, Acuerdo 20 de 1995. Lo anterior con el objetivo de asegurar espacios de trabajo que cuenten con una estructura segura y acorde con los parámetros de trabajo en la operación requerida por COMCEL S.A., así:

a. Todos los edificios destinados a la operación deben contar con estructuras y construcción segura y firme, siguiendo las recomendaciones de la Norma de Sismo Resistencia (NSR 98) – (NRS 2010).

b. La edificación para la operación de COMCEL S.A., debe ser acorde con las labores, procesos u operaciones propias de las actividades desarrolladas, contemplando el número de trabajadores con el objetivo de evitar acumulación excesiva, hacinamiento o distribución inadecuada que impliquen riesgos para la salud.

c. La edificación debe contar con la cantidad suficiente de espacios cómodos y seguros para el tránsito o acceso de los trabajadores, como: corredores, pasadizos, pasillos, escaleras, rampas, ascensores, plataformas, pasamanos, escalas fijas y verticales en torres, diseñados y construidos de acuerdo a la naturaleza del trabajo.

d. La edificación debe disponer de salidas de emergencia adecuadas, acorde al lugar donde se encuentra ubicada y a la operación que se desarrolla, bajo los lineamientos legales existentes.

e. La edificación debe contar con iluminación en cantidad y calidad, acorde con las tareas que se realicen; debe mantenerse en condiciones apropiados de temperatura que no impliquen deterioro en la salud, ni limitaciones en la eficiencia de los trabajadores. Se debe proporcionar la ventilación necesaria para mantener aire limpio y fresco en forma permanente.

f. El área de trabajo deberá contar con un número suficiente de puertas de salida, libres de todo obstáculo, amplias, bien ubicadas y en buenas condiciones de funcionamiento, para facilitar el tránsito en caso de emergencia. Tanto las puertas de salida, como las de emergencia deberán estar construidas para que se abran hacia el exterior, y estarán provistas de cerraduras interiores de fácil operación. No se deberán instalar puertas giratorias; las puertas de emergencia no deberán ser de corredera, ni de enrollamiento vertical.

g. Las instalaciones de transporte vertical (Ascensores) en la edificación para el uso del personal, debe cumplir con las normas mínimas identificadas en el Acuerdo 20 de 1995, Capitulo D9; NFPA 101 Código de seguridad Humana Numeral 7.2.13.1; y debe contar con su respectivo programa y cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo de estas instalaciones.

La edificación debe contemplar, vías de tránsito, servicios higiénico sanitarios y demás dependencias deberán estar construidas y conservadas en forma tal que garanticen la seguridad y la salud de los trabajadores y del público en general, así mismo se debe contar con estructuras adecuadas (accesos a plataformas, pasamanos, baños, puesto de trabajo, etc.) que permitan el desplazamiento seguro para personal discapacitado; si así aplicará, según lo establecido en la ley y normas técnicas Colombiana:

- Ley 361 de 1997 Capitulo II
- LEY 12 de 1987
- Ley 762 de 2002
- LEY 982 de 2005 Sordo Ciegos
- LEY 361 de 1997
- Marco legal compilación
- Protección constitucional y derechos fundamentales de las personas discapacitadas recomendación 99 OIT recomendación 150 OIT recomendación 168 recomendación sobre la readaptación profesional y el empleo
- Convenio159
- Decreto 970 994
- Decreto 1538 2005
- Decreto 1660 de 2003
- Decreto 2226-1996
- Decreto 2381_1993

**Índice de Normas Técnicas Colombianas (NTC) para discapacitados:**

- 4139: Accesibilidad al medio físico. Símbolo gráfico, características generales.
- 4141: Accesibilidad de las personas al medio físico. Sordera e hipoacusia o dificultad de la comunicación
- 4142: Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de ceguera y baja visión.
- 4143: Accesibilidad de las personas al medio físico. Rampas fijas
- 4140: Accesibilidad de las personas al medio físico. Pasillos y corredores. Características generales.
- 4144: Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios señalización.
- 4145: Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras.
- 4201: Accesibilidad de las personas al medio físico edificios. Equipamientos. Bordillos, pasamanos y agarraderas.
- 4339: Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Ascensores.
- 4279: (primera actualización) Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios Urbanos y rurales. Vías de circulación peatonales planas.
- NTC. 4960 de 2.000: accesibilidad de las personas al medio físico. Puertas accesibles.
- NTC A. 120 Accesibilidad para personas con discapacidad.

Las Casas de Cobranzas deberán indicar la dirección de las instalaciones donde se propone este ubicada la ejecución de los servicios solicitados, durante el proceso de evaluación y como parte de este, se realizara una inspección física de las instalaciones propuestas con el personal de COMCEL S.A.

### 3.11. CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

De acuerdo con el Objeto del Contrato, las normas y guías de acción ambientales, deben ser aplicadas por Las Casas de Cobranzas, los empleados de éstos y en general por todas las personas naturales o jurídicas que directa o indirectamente dependan del Las Casas de Cobranzas.

Las Casas de Cobranzas, está obligado a respetar y cumplir estrictamente con toda la legislación ambiental aplicable a su organización así como todos los requerimientos ambientales establecidos por las Autoridades Ambientales (ministerio de ambiente, corporaciones autónomas regionales entre otras).

En relación con el manejo, transporte y disposición de los residuos no peligrosos y residuos peligrosos el Las Casas de Cobranzas deben acogerse a la clasificación de los códigos de color establecidos internacionalmente y contar con áreas seleccionadas para su almacenamiento que cumplan con lo estipulado en la normatividad legal vigente, y que garantice

el 100% de almacenamiento de los residuos según la logística de evacuación que establezcan, así como todas aquellas normas que rijan la materia.

Las Casas de Cobranzas es responsable de manejar y disponer todos los tipos de residuos producto de su operación de acuerdo con lo establecido en la legislación colombiana, incluyendo residuos peligrosos. Las Casas de Cobranzas es responsable del traslado de todo tipo de residuos que genere o tenga el deber de disponer, debidamente clasificados.

Las Casas de Cobranzas deben presentar y conservar los certificados de la disposición adecuada de los residuos especificando las cantidades, tratamiento y disposición final de los mismos y las licencias vigentes de los gestores utilizados.

En caso que se presente un requerimiento ambiental de tipo legal, Las Casas de Cobranzas es el único responsable ante las autoridades ambientales y ante COMCEL S.A., por el cumplimiento de los requisitos y los planes de acción que alguna de las partes establezcan. Los requisitos y responsabilidades deben ser extendidos y deberán ser cumplidos por sus subcontratistas, por lo cual cualquier subcontrato debe incluir y cumplir los mismos requisitos del contrato. Las Casas de Cobranzas es el responsable por cualquier incumplimiento de tipo ambiental en relación con sus empleados y con sus subcontratistas.

Por ningún motivo se permitirá la acumulación de residuos en el sitio de trabajo, este deberá mantenerse en buenas condiciones de higiene y limpieza.

Las Casas de Cobranzas deberán contar con un plan de gestión ambiental que asegure la identificación y evaluación de los aspectos ambientales relacionados con la operación del contrato, de igual forma deberá determinar las medidas de control para los posibles impactos ambientales generados durante la ejecución del contrato de acuerdo con el cumplimiento de las normatividad vigente aplicable. Las Casas de Cobranzas asumirá su propia responsabilidad ambiental en el sitio donde desarrolle los servicios u obras.

El plan debe ser divulgado y conocido por los empleados del Las Casas de Cobranzas al servicio de COMCEL S.A., quienes deben además recibir capacitación sobre el tema. Será responsabilidad de Las Casas de Cobranzas del trámite de las licencias y permisos ambientales que sean requeridos para el desarrollo de la operación y ejecución del objeto del contrato.

### 3.11.1. MANEJO SEGURO DE PRODUCTOS QUÍMICOS

Las Casas de Cobranzas deberán diseñar un programa seguro de productos químicos y sustancias peligrosas que cumpla con los requisitos establecidos por la ley y que incluya como mínimo la identificación e inventario; adicional deben tener un procedimiento de manejo de productos químicos, el cual deberá incluir y mantener actualizado durante todo el tiempo de la ejecución del Objeto del Contrato. Las Casas de Cobranzas deben mantener en los lugares de uso, las hojas de seguridad (MSDS) correspondientes a cada una de las sustancias químicas utilizadas en la operación y socializadas con todos los empleados.
El personal de las Casas de Cobranzas, que usa y manipula estos materiales deberá ser incluido en los programas de entrenamiento y competencia específicos.
Todas las actividades y operaciones deben quedar incluidas en los procedimientos correspondientes.

## 3.12. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO POR CARGOS CON EXPOSICIÓN A RIESGOS

Todos los elementos de protección personal y equipo de seguridad, deben cumplir las normas técnicas que les sean aplicables. Todo elemento seleccionado y usado debe estar acorde con la naturaleza del riesgo. A título indicativo más no

limitativo:

Para colaboradores expuestos de manera continua a ruido como consecuencia de actividades de Las Casas de Cobranzas, se debe adquirir equipos de comunicación con características que permitan limitar el ruido con el fin de prevenir las enfermedades profesionales, accidentes de trabajo y la evolución de aquellas enfermedades que el trabajador tenga por su condición física y/o fisiológica; se recomienda que las diademas telefónicas permitan a los trabajadores controlar y ajustar el volumen para limitar o bloquear ruidos mejorando así la comodidad y la protección contra el ruido ambiental.

Establecer un programa de capacitación rutinario y educar a los trabajadores acerca del uso apropiado de audífonos, equipos de comunicaciones y cómo mantener un ambiente de trabajo sin ruido, brindando la posibilidad de alternar el auricular en cada oído, en rangos de dos (2) horas; así como implementar en los trabajadores la prevención de lesiones osteo musculares generadas por movimiento repetitivos y posturas sostenidas y/o forzadas a través de pausas activas en los tiempos de descanso acordados durante la operación.

El límite de exposición (REL, por sus siglas en inglés) recomendado por NIOSH para la exposición al ruido ocupacional es de 85 decibeles, con ponderación A, como un promedio ponderado de tiempo para 8 horas (85 dBA como un TWA para 8 horas). Las exposiciones a ese o a mayores niveles se consideran peligrosas.

Todos los elementos de protección personal, deben cumplir las normas técnicas que les sean aplicables, contando con un programa y cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo; con el fin de identificar su respectivo cambio y reposición por uso o deterioro del mismo; todo elemento seleccionado y usado debe estar acorde con la naturaleza del riesgo. A título indicativo más no limitativo se mencionan los siguientes elementos y normas:

| PARTE DEL CUERPO | ELEMENTO | DESCRIPCION Y NORMA QUE DEBEN CUMPLIR (SIEMPRE SERÁ LA VERSION MAS RECIENTE) |
|---|---|---|
| SISTEMA AUDITIVO | Diademas Telefónicas | Especificaciones y clases de diademas telefónicas, con recomendaciones de uso y beneficios (Guía Cistema; http://www.arpsura.com/cistema/articulos/360/mantenimiento_diademas_telefonicas.pdf)<br><br>Estándares para protección auditiva según NIOSH (Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional) “Reducción de riegos por ruido en los centros de llamadas y despachos de servicio de emergencias” Publicación 2011-210 |

Las Casas de Cobranzas podrán adquirir elementos con estándares o normas aprobadas distintas a las que tiene o propone COMCEL S.A., pero deberá asegurarse que estos tengan la certificación de cumplimiento de normas, y el aval de un asesor externo acreditado especialista en la materia o de la ARL correspondiente, donde se garantice que son suficientes para el riesgo que buscan proteger, documentación que deberá tener disponible cuando sea requerida. En ningún caso COMCEL S.A., cumplirá el papel de asesor externo acreditado para avalar los elementos a adquirir, y la decisión frente a los estándares adoptados (incluidas las de COMCEL S.A.), es responsabilidad exclusiva de las Casas de Cobranzas. Ningún elemento adquirido ni concepto emitido podrá ser contrario a lo establecido en la ley o la normatividad técnica aplicable, ni podrá determinar estándares que pongan en riesgo la integridad de los trabajadores y las operaciones. COMCEL S.A., no se hace responsable por los efectos de la adopción de normas que haga las Casas de Cobranzas.

Las Casas de Cobranzas deberán cambiar las espumas y los filtros de las diademas utilizadas por el personal que utilice

para la ejecución de los servicios, máximo cada doce (12) meses, o, cada vez que se requiera. La diadema debe ser de asignación personal.

Deberá realizar examen anual de audiometría para el personal asignado a la ejecución de los servicios.

### 3.13. INSPECCIONES

Las Casas de Cobranzas deberán contar con un plan de inspecciones para evaluar el cumplimiento de las actividades del SG-SSTA (uso de elementos de protección personal, adopción de estándares de trabajo seguro, etc.). Al igual que la ejecución y efectividad de un plan de acción preventivo y/o correctivo resultante de las inspecciones realizadas. La frecuencia de estas inspecciones estará de acuerdo con la criticidad y características de los riesgos asociados al objeto del contrato y se podrán ejecutar mensuales, bimensuales o trimestrales.

## 4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE PARA CASAS DE COBRANZAS

COMCEL S.A., llevará a cabo en forma directa o a través de terceros, visitas periódicas de seguimiento documental y de campo para verificar la veracidad de la información consignada en los informes y para constatar el cumplimiento de los requisitos de Seguridad Industrial, Salud en el Trabajo y Ambiente (SST&A) y relacionados, y de los planes de mejora. Estos incluirán entre otros, los resultados de accidentalidad, cumplimientos de normas, el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad Industrial y Salud en el Trabajo y Ambiente (SST&A) sanciones por incumplimiento de requisitos en esta materia y los requerimientos realizados por COMCEL S.A. en forma directa o a través de terceros.

COMCEL S.A., llevará un registro de los resultados de las evaluaciones, las cuales podrán ser tenidas en cuenta para futuras contrataciones en el momento y con la metodología que la Compañía lo considere. Se dejará también registro de la evaluación final. Para cada hallazgo, requerimiento o sanción, Las Casas de Cobranzas deberán presentar un plan de acciones correctivas y preventivas; así como un plan de mejoramiento cuyo cumplimiento será revisado por COMCEL S.A.

### 4.1. VISITAS DE SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE INFORMACIÓN

Las Casas de Cobranzas deberá poner a disposición de COMCEL S.A., los informes, registros, actas, estadísticas, investigaciones, planes, procedimientos y documentos relacionados con Seguridad Industrial, Salud en el Trabajo y Ambiente (SSTA) que sean requeridos en el momento que así lo defina la compañía. COMCEL S.A., podrá realizar visitas periódicas de seguimiento en forma directa o a través de terceros, para verificar el cumplimiento de los requisitos de Seguridad Industrial, Salud en el Trabajo y Ambiente, con la metodología y periodicidad que se considera en el procedimiento de visitas, para lo cual la empresa (Casas de Cobranzas) deberá disponer de lo necesario para este fin. Las Casas de Cobranzas deberá atender las citaciones que para tratar temas de SST&A se realicen. Las visitas de seguimiento a subcontratistas serán responsabilidad del contratante, pero la información producto de estas deberá estar disponible cuando sea requerida por COMCEL S.A., quien se reserva el derecho de hacer visitas de seguimiento en forma directa a los subcontratistas.

#### 4.1.1. PROCEDIMIENTO DE VISITAS PERIÓDICAS DE SEGUIMIENTO

La metodología y la periodicidad para las visitas de seguimiento al Sistema de Gestión – Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente (SG-SST&A) de Las Casas de Cobranzas, se aplicaran teniendo en cuenta los siguientes criterios:

a) **Accidentalidad:** se tendrán en cuenta el indicador de accidentalidad en donde se analicen la frecuencia y la severidad de los accidentes considerados como fatales o aquellos con alto potencial de gravedad en periodos trimestrales.

b) **Porcentaje de cumplimiento del SG-SST&A obtenidos en la visitas:** Se verificará en nivel de cumplimiento (%) de cada Casas de Cobranzas en materia de Seguridad Industrial Salud en el Trabajo y Ambiente (SST&A) de acuerdo con los resultados de las visitas documentales y de campo ejecutadas.

c) **Nivel de prioridad:** Se verificará el nivel de intervención y efectividad de los planes de acción ejecutados a los hallazgos clasificados en niveles de prioridad I, II y III identificados durante las visitas documentales y de campo. Los niveles de prioridad se definen de la siguiente manera:

NIVEL I. Tiene un nivel de calificación entre el 0-3 es un requisito legal y/o del sistema o de un cliente interno y externo que afecta de manera GRAVE el desarrollo del sistema.

NIVEL II. Tiene un nivel de calificación entre el 6-8 si no se ejecuta y se cumple, afecta el desarrollo de otros requisitos o elementos o a clientes internos.

NIVEL III. Tiene un nivel de calificación de 10. Se requiere de un ajuste menor, puede ejecutar a mediano plazo y no afecta sustancialmente el desarrollo del sistema.

d) **Cobertura y criticidad de la operación:** Se tendrá en cuenta el número de empleados de las Casas de Cobranzas; así como en nivel de cobertura en la operación (regional o nacional) y la criticidad de estas variables que para la operación de COMCEL S.A., este Las Casas de Cobranzas representa.

### 4.2. REUNIÓN PERIÓDICA DE SEGUIMIENTO INDIVIDUAL SST&A DEL ALIADO DE CASAS DE COBRANZAS

COMCEL S.A., podrá realizar reuniones individuales de seguimiento con Las Casas de Cobranzas con el fin de verificar la implementación y eficacia de los siguientes temas:

a) Nivel de ejecución y efectividad de los Planes de acción definidos para la accidentalidad que se hayan presentado.
b) Verificación de resultados de las vistas periódicas de seguimiento.
c) Nivel de ejecución y efectividad de los Planes de acción definidos para los hallazgos identificados y clasificados como niveles de prioridad I, II y III resultantes de la visitas de seguimiento.
d) Definiciones de Lecciones aprendidas de accidentes de trabajo con alto potencial de gravedad y fatales.
e) Definición y aplicación de penalizaciones de alto, medio y bajo impacto por el incumplimiento a los planes de acción de hallazgos de nivel prioridad I, II y III y/o a planes de acción de accidentes graves o fatales.

### 4.3. REUNIÓN PERIÓDICA GRUPAL SST&A

COMCEL S.A., podrá realizar reuniones periódicas grupales con la participación de cada uno de los representantes de Seguridad Industrial y Salud en el Trabajo y Ambiente (SST&A) de los Las Casas de Cobranzas; el objetivo de la reunión es presentar el informe general del nivel de cumplimiento en materia de SST&A de cada uno de los Las Casas de Cobranzas, al igual que la socialización y profundización de temas relacionados con SST&A.

### 4.4. INSPECCIONES A CASAS DE COBRANZAS

COMCEL S.A., solicitará y realizará seguimiento de las inspecciones y sus respectivos planes de acciones sobre condiciones o elementos específicos, con la metodología y los formatos que en su momento sean entregados. Las Casas de Cobranzas deberán tener a disposición de COMCEL S.A., a la evidencia de estas actividades las cuales deberán estar a disposición cuando se considere necesario.

COMCEL S.A., podrá realizar con personal propio o a través de terceros, inspecciones periódicas para verificar el cumplimiento de aspectos de Seguridad Industrial y Salud en el Trabajo, pudiendo suspender la labor si se identifican

situaciones que, a su juicio, se constituyan en transgresiones de seguridad que generen riesgo de accidente o enfermedad.

### 4.5. INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO

COMCEL S.A., podrá verificar la efectividad y cumplimiento de la ejecución de los planes de acción resultante de las investigaciones de accidentes de trabajo graves o con alto potencial de gravedad durante las reuniones periódicas de seguimiento individual y en las visitas periódicas de seguimiento.

## 5. DESCRIPCIÓN DE SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO EN SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE

COMCEL S.A., podrá imponer sanciones por el incumplimiento de los requisitos en materia de SST&A, definidos en el presente documento o aquellos definidos en la legislación vigente. Las sanciones previstas se clasifican en:

**5.1. RESTRICCIÓN DE CONTRATACIÓN**: Las Casas de Cobranzas que durante la ejecución del contrato haya presentado uno o más accidentales fatales, graves o de alto potencial, COMCEL S.A., se reservará el derecho de invitarlo a nuevos procesos de licitación, cuya restricción podrá ser hasta de un (1) año.

**5.2. SUSPENSIÓN DE LOS TRABAJOS**: COMCEL S.A., podrá en forma directa o a través de terceros, ordenar la suspensión de trabajos cuando se evidencien situaciones que pongan en peligro la vida o amenacen la integridad física de los colaboradores, subcontratistas o la comunidad; así como las instalaciones, equipos o medio ambiente. Las Casas de Cobranzas no tendrá derecho a reclamar el valor salarial de los empleados ni el valor nominal de los equipos suspendidos. Los trabajos solo podrán reiniciarse una vez las condiciones que generan el riesgo hayan sido controladas. Para reiniciar las actividades, Las Casas de Cobranzas mediante el interventor o supervisor del contrato debe solicitar la aprobación del área de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente de COMCEL S.A., quien asegurará que los riesgos han sido controlados.

### 5.3. PENALIZACIONES ECONÓMICAS

Para efectos de Seguridad Industrial, Salud en el Trabajo y Ambiente las penalizaciones se impondrán con base en los siguientes criterios:

- Hallazgos encontrados y clasificados en niveles de prioridad l, ll y lll que sean detectados durante las visitas de seguimiento periódicas y anuales realizadas por el área de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente de COMCEL S.A., o a quienes COMCEL S.A., haya designado.
- Hallazgos detectados en campo por parte del personal directo de COMCEL S.A.,

#### 5.3.1. PENALIZACIÓN DE ALTO IMPACTO

El área de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente de COMCEL S.A., podrá imponer estas sanciones cuando en las visitas de seguimiento periódicas o inspecciones en campo, se evidencie el incumplimiento total de un requisito legal y/o elemento del sistema de gestión y/o la No ejecución efectiva del plan de acción para las no conformidades calificadas como NIVEL DE PRIORIDAD I resultantes de las visitas de seguimiento o la No ejecución efectiva de los planes de acción de accidentes graves o fatales o de alto potencial. El costo de esta penalización será de **10 SMMLV** por incumplimiento.

De carácter indicativo más no limitativo, se consideran condiciones identificadas en nivel de prioridad uno (I) de alto impacto o prioritarias las siguientes:

- El incumplimiento de algún requisito legal en Seguridad, Salud en el Trabajo y/o Ambiente.
- No estar al día en afiliaciones o pagos a seguridad social.
- No asumir el pago de la afiliación al sistema general de riesgos laborales al personal que tenga vinculado mediante contratos por escrito, verbal o de prestación de servicios con duración superior a un (1) mes que ejecuten actividades clasificadas en riesgo IV y V.
- No tener el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo actualizado.
- No tener política en Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente.
- No tener vigente todas las exigencias de ley relacionadas con el Comité Paritario de Seguridad, Salud en el Trabajo.
- No tener Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.
- No destinar el tiempo y los recursos necesarios para Seguridad, Salud y Ambiente.
- No tener un designado o responsable del SG-SST acorde con los requerimientos de este documento.
- No dar inducción y entrenamiento a los empleados en los temas específicos de seguridad, salud y ambiente relacionados en el presente anexo.
- Tener empleados laborando sin cumplir los requisitos de certificación en salud y competencias laborales específicas.
- No tener o no aplicar los procedimientos de trabajo seguro.
- No tener sistemas para identificación, reporte y control de peligros y riesgos ocupacionales, aspectos e impactos ambientales.
- No entregar informes de auditorías al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y al Programa de Gestión Ambiental acorde con los requerimientos de COMCEL S.A.,
- No entregar información de la accidentalidad ocurridos a sus empleados o no hacer investigaciones de accidentes de trabajo.
- No realizar inspecciones de seguridad como parte de las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo o cuando sean requeridas por COMCEL S.A., No suministrar a los empleados herramientas, equipos de protección personal (EPP) requeridos para la labor.
- No suministrar a los empleados la dotación de prendas de calzado y vestido de labor en las fechas establecidas por ley.
- No tener plan de emergencia.
- No tener programas específicos para los riesgos prioritarios (mínimo Biomecánicos).
- Suministrar información falsa en las auditorías reportadas a COMCEL S.A., No cumplir con los compromisos establecidos en los planes de mejoramiento o en las requisiciones de acciones correctivas y preventivas.
- No contar con un programa de mantenimiento preventivo, correctivo o predictivo de la maquinaria, equipo, herramientas requeridas para la operación.

En casos que se encuentran condiciones de peligro o incumplimientos que pongan en riesgo la vida de los colaboradores, subcontratistas y/o la comunidad, COMCEL S.A., se reserva el derecho de imponer una penalización de ALTO IMPACTO para estos casos específicos.

### 5.3.2. PENALIZACIÓN DE MEDIANO IMPACTO

El área de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente podrá imponer estas sanciones cuando en las visitas de seguimiento periódicas o inspecciones en campo, se evidencie el incumplimiento parcial de un requisito legal y/o elemento del sistema de gestión y/o la NO ejecución efectiva del plan de acción para las no conformidades calificadas como NIVEL DE PRIORIDAD II resultantes de las visitas de seguimiento y que tengan un alto potencial de criticidad. El costo de esta penalización será de **5 SMMLV** por incumplimiento.

De carácter indicativo más no limitativo, se consideran condiciones identificadas en nivel de prioridad dos (II) de mediano impacto como:

- Entregar herramientas, elementos de trabajo, protección personal y/o de dotación fuera de los tiempos determinados o sin el cumplimiento de las normas técnicas o requisitos establecidos por las autoridades competentes o en el presente documento.

- Hallazgo de cualquiera de las siguientes posibles causas de accidentes.

**Falta de Conocimiento:** Ausencia de conocimiento por falta de formación requerida (sin capacitación, sin entrenamiento inicial u orientación insuficiente), incapacidad física para realizar las tareas tales como: capacidad física o fisiológica inadecuada (ausencia de certificación de la misma, estado de embriaguez o consumo de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas en el sitio de trabajo), capacidad mental inadecuada: fobias, tensión física o fisiológica: enfermedad, fatiga.

**Actos Inseguros:** Se impondrán sanciones si se evidencian acciones o decisiones de las personas (por acción u omisión) que generan o permiten mantener una situación insegura, con posibilidad de consecuencias para el empleado, la producción, el ambiente u otras personas, como:

- No usar los equipos de protección personal disponible entregados por Las Casas de Cobranzas
- No uso o uso inadecuado de equipos, herramientas o elementos de trabajo entregados por el Las Casas de Cobranzas
- No recoger o disponer de manera adecuada los residuos resultantes de la operación.

**Condiciones Inseguras:** Se impondrán sanciones si se evidencian condiciones o elementos de la materia prima, herramientas, máquinas, elementos de protección personal, instalaciones o medio ambiente que se convierten en un peligro para las personas, los bienes, la operación y el medio ambiente, pudiéndose generar incidentes:

- Carencia o tenencia defectuosa de los elementos de protección personal por falta de suministro o reposición oportuna por parte de Las Casas de Cobranzas
- Carencia o tenencia defectuosa de equipos de seguridad y señalización por falta de suministro o reposición oportuna por parte de Las Casas de Cobranzas
- Carencia o tenencia defectuosa de equipos y herramientas requeridos para lo operación por falta de suministro o reposición oportuna por parte de Las Casas de Cobranzas
- Carencia o tenencia defectuosa de salidas de emergencia, rutas de evacuación, señalización de emergencia, equipos portátiles contra incendio y recursos básicos necesarios para la prestación del servicio de primeros auxilios, por falta de suministro o reposición oportuna por parte de Las Casas de Cobranzas
- Incumplimiento parcial o total a la ejecución del programa de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo.
- Incumplimiento parcial o total a la ejecución del programa de inspecciones; así como de la ejecución de los planes de acción a las condiciones encontradas de las mismas.

### 5.3.3. PENALIZACIÓN DE BAJO IMPACTO

El área de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente de COMCEL S.A., podrá imponer estas sanciones cuando en las visitas de seguimiento periódicas o inspecciones en campo, se evidencie el incumplimiento parcial de un requisito legal y/o elemento del sistema de gestión y/o la NO ejecución efectiva del plan de acción para las no conformidades calificadas como NIVEL DE PRIORIDAD III resultantes de las visitas de seguimiento y que tengan un bajo potencial de criticidad. El costo de esta penalización será de **dos (2) SMMLV** por incumplimiento.

De carácter indicativo más no limitativo, se consideran condiciones identificadas de nivel de prioridad tres (lll) de bajo impacto como:

- Evidencia de elementos para la prevención o atención de situaciones de emergencia que estén en estado deteriorado.

De carácter indicativo más no limitativo, se consideran condiciones identificadas las siguientes:

- No utilización o inadecuado uso de elementos de Seguridad Industrial.
- Personal Técnico de Las Casas de Cobranzas consumiendo bebidas alcohólicas o drogas alucinógenas cuando se encuentren ejerciendo sus funciones.

## 6. SLA PROCESOS DE GESTIÓN HUMANA

A continuación se estipulan los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA), que debe cumplir EL CONTRATISTA, en los procesos de Gestión Humana señalados en este anexo para la ejecución propia del objeto del presente contrato.

### 6.1. SLA CONTROL DE PERSONAL

#### 6.1.1. SLA SELECCIÓN DE PERSONAL

Permanentemente las áreas de Gestión Humana de Aliados y de COMCEL S.A., realizara controles generales a la información suministrada por EL CONTRATISTA para garantizar la idoneidad del personal que va a ingresar a la operación.

La siguiente información se controlara diariamente a través de los reportes generados por CRM.

| Información | Periodicidad |
|---|---|
| Ingresos, retiros y modificaciones en la planta de personal | Diaria |
| Antecedentes laborales y penales | Diaria |

#### 6.1.2. SLA CONTRATACIÓN

Permanentemente el área de Gestión Humana Aliados de COMCEL S.A., realizará controles a la información suministrada por el Contratista para garantizar que el proceso de contratación cumpla con los parámetros establecidos. La información que se va a controlar es la siguiente:

| Ítem | Periodicidad |
|---|---|
| Planta de personal activa por contratista | Cada vez que se requiera |
| Certificaciones (competencias exigidas por perfil de cargo y certificaciones de ley) | Diaria |
| Pagos de salarios (fijo-variable), Horas extras, dominicales y festivos | Cada vez que se requiera |
| Jornadas laborales de los colaboradores | Cada vez que se requiera |
| Creación y/o eliminación de usuarios en los sistemas de información | Tiempo Real |
| Solicitudes de carnetización en los tiempos establecidos del personal que ingresa a la operación vs los reportes de personal y antecedentes laborales y penales | Diaria |
| Empresas subcontratistas activas vs documentación requerida y reportes administrativos para garantizar | Mensual |

| | |
|---|---|
| personal idóneo en la operación por parte del subcontratista | |
| Proceso de pre ingreso para definir si existe conflicto de intereses y las respectivas acciones a tomar | Diaria |
| Procesos disciplinarios, informes y clasificación de motivos. | Mensual |

### 6.1.3. SLA RETIRO DE PERSONAL

Gestión Humana de Aliados en CRM correspondiente a retiros de personal. La información que se va a controlar es la siguiente:

| Información | Periodicidad |
|---|---|
| Nómina y comprobantes de pago | Mensual |
| Seguridad Social con soportes de pago | Mensual |
| Pagos de liquidaciones laborales canceladas y pendientes con fecha de pago | Mensual |
| Procesos legales (demandas laborales) y actualización de estado | Mensual |
| Personal retirado | Diaria |

Así mismo Gestión Humana de Aliados de COMCEL S.A., verificará el comportamiento de los indicadores e índices de los procesos de control de personal, estos son los siguientes:

### 6.1.4. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO EN OBLIGACIONES LABORALES

El CONTRATISTA garantiza cumplimiento del cien por ciento (100%) de las obligaciones laborales y de ley en las fechas establecidas con sus empleados. La formulación y descripción de las variables de medición se describen en la ficha técnica correspondiente a este índice.

Para este indicador no se contempla periodo de implementación.

(Continúa en la siguiente página)

| FORMATO<br>FICHA TECNICA DE INDICADOR | | |
|---|---|---|
| Pertenece al procedimiento: Colocar nombre del procedimiento. | Código: AE3.1-F01 | |
| Clasificación: Uso Interno. | Fecha: 12-agos-2016 | Pág. 1 de 1 |

| 1. FECHA DE CREACIÓN DEL INDICADOR | | | 2. NOMBRE DEL INDICADOR: |
|---|---|---|---|
| **Dia: 12** | **Mes: 08** | **Año:** 2016 | Índice de Cumplimiento en Obligaciones Laborales |
| **3. DIRECCIÓN** | | | **4.GERENCIA** |
| Relaciones Laborales | | | Gestión Humana Aliados |

| 5. TIPO DE INDICADOR: | | | |
|---|---|---|---|
| **Nivel:** | Gestión | **Clasificación:** | Eficiencia / Cumplimiento |

| 6. PROCESO AL CUAL PERTENECE |
|---|
| Aseguramiento de Condiciones Laborales de empresas aliadas |

| 7. OBJETIVO DEL INDICADOR |
|---|
| Medir el cumplimiento de pago de nomina al personal de las empresas aliadas.<br>Medir el cumplimiento de pago de seguridad social al personal de las empresas aliadas. |

| 8. FÓRMULA DE CÁLCULO DEL INDICADOR | 9. FUENTE DE LA INFORMACIÓN |
|---|---|
| **(Calificación pago Nómina + Calificación pago Seguridad Social)/2**<br><br>Calificación Pago nómina = Día de realización de pago de nomina - Día de pago de nómina establecido, de acuerdo al indice<br>Calificación pago Seguridad Social = Día de realización de pago de seguridad social - Día de pago de seguridad social establecido, de acuerdo al indice | Reportes de pagos de nómina empresas aliadas<br>Reportes de pagos de seguridad social empresas aliadas |

**10. DATOS DE LAS VARIABLES INCLUIDAS EN LA FÓRMULA DE CÁLCULO DEL INDICADOR**

| NOMBRE DE LA VARIABLE | DEFINICIÓN DE LA VARIABLE | FUENTE | NIVEL DE DESAGREGACIÓN | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | UNIDAD DE MEDIDA |
|---|---|---|---|---|---|
| Fecha pago de Nómina | fecha de pago de salarios mensual al personal | Reportes de pagos de nómina | Por Aliado | Mensual | Fecha |
| Fecha de Pago de Seguridad social | fecha d epago del sistema de Seguridad social Integral vigente de los empleados | Reportes de seguridad social | Por Aliado | Mensual | Fecha |

| 11. META DEL INDICADOR | 12. FRECUENCIA DE MEDICIÓN | 13. RESPONSABLE DE GENERAR EL INDICADOR | 14. RESPONSABLE DEL ANÁLISIS DEL INDICADOR Y DE LA TOMA DE LA DECISIÓN DE ACCIÓN |
|---|---|---|---|
| 0 días | Mensual | Gestión Humana Aliados | Gestión Humana Aliados |

| 15. OBSERVACIONES |
|---|
| Si el indice es <10 la calificación correspondiente es 0<br>Si el indice es =10 la calificación correspondiente es 100 |

## 6.1.5. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE RETIROS DE PERSONAL CON NOVEDAD

EL CONTRATISTA debe garantizar el retiro de las personas que presentan novedades que afecten los activos o el buen nombre de la compañía. El porcentaje de cumplimiento de indicador debe ser cien por ciento (100%). La formulación y descripción de las variables de medición se describen en la ficha técnica correspondiente a este índice.

| 1. FECHA DE CREACIÓN DEL INDICADOR | | | 2. NOMBRE DEL INDICADOR: |
|---|---|---|---|
| **Dia: 12** | **Mes: 08** | **Año:** 2013 | Índice de Cumplimiento retiros de personal con novedad |
| **3. DIRECCIÓN** | | | **4.GERENCIA** |
| Relaciones Laborales | | | Gestión Humana Aliados |
| **5. TIPO DE INDICADOR:** | | | |
| **Nivel:** | Gestión | **Clasificación:** | Efectividad / Cumplimiento |
| **6. PROCESO AL CUAL PERTENECE** | | | |
| Aseguramiento Condiciones Laborales Empresas Aliadas | | | |
| **7. OBJETIVO DEL INDICADOR** | | | |
| Garantizar el retiro de las personas que presentan novedades que afecten los activos o el buen nombre de la compañía | | | |

| 8. FÓRMULA DE CÁLCULO DEL INDICADOR | 9. FUENTE DE LA INFORMACIÓN |
|---|---|
| Cumplimiento: (Retiros Efectuados mes / Total solicitudes de Retiros Mes)X 100% | Reportes de novedades de personal enviados por las áreas involucradas |

**10. DATOS DE LAS VARIABLES INCLUIDAS EN LA FÓRMULA DE CÁLCULO DEL INDICADOR**

| NOMBRE DE LA VARIABLE | DEFINICIÓN DE LA VARIABLE | FUENTE | NIVEL DE DESAGREGACIÓN | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | UNIDAD DE MEDIDA |
|---|---|---|---|---|---|
| Personal con Novedad | Personal que con sus actos afecten los activos o el buen nombre de la compañía | Reportes | Por Aliado | Mensual | % |

| 11. META DEL INDICADOR | 12. FRECUENCIA DE MEDICIÓN | 13. RESPONSABLE DE GENERAR EL INDICADOR | 14. RESPONSABLE DEL ANÁLISIS DEL INDICADOR Y DE LA TOMA DE LA DECISIÓN DE ACCIÓN |
|---|---|---|---|
| 100% | Mensual | Gestión Humana Aliados | Gestión Humana Aliados |

| 15. OBSERVACIONES |
|---|
| **Escala** |
| Cumplimiento al 100% - Calificación 10<br>Cumplimiento < 100% - Calificación 0 |

## *7.* ÍNDICE CUMPLIMIENTO EN REGLAMENTACIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

El CONTRATISTA garantiza el cumplimiento de la Reglamentación en Seguridad Industrial según legislación vigente. Se realizarán visitas de seguimiento y verificación por parte de COMCEL S.A., para establecer dicho cumplimiento y se reportarán los hallazgos cuando haya lugar. El indicador debe ser superior al ochenta y cinco por ciento (85%) en el cumplimiento de la reglamentación. La formulación y descripción de las variables de medición se describen en la ficha técnica correspondiente a este índice.

| 1. FECHA DE CREACIÓN DEL INDICADOR | | | 2. NOMBRE DEL INDICADOR: |
|---|---|---|---|
| **Día:** 14 | **Mes:** 03 | **Año:** 2013 | Gestión en Seguridad Industrial Salud en el Trabajo y Ambiente (SST&A) de Aliados |
| **3. DIRECCIÓN** | | | **4.GERENCIA** |
| Relaciones Laborales | | | Gerencia de Bienestar y Salud Ocupacional |
| **5. TIPO DE INDICADOR:** | | | |
| **Nivel:** | Gestión | **Clasificación:** | Efectividad / Cumplimiento |
| **6. PROCESO AL CUAL PERTENECE** | | | |
| Aseguramiento Condiciones Laborales Empresas Aliadas | | | |
| **7. OBJETIVO DEL INDICADOR** | | | |
| Asegurar del cumplimiento de la gestión en materia de Seguridad Industrial, Salud en el Trabajo y Ambiente (SST&A) de las empresas aliadas durante la ejecución del objeto del contrato con el objetivo de la prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales. | | | |
| **8. FÓRMULA DE CÁLCULO DEL INDICADOR** | | | **9. FUENTE DE LA INFORMACIÓN** |
| (No total de requisitos aplicables que cumplen / No total de requisitos aplicables evaluados) * 100%<br>(Acciones correctivas y/o preventivas Implementadas efectivamente / Acciones correctivas y/o preventivas planeadas)*100 | | | Proyecto Aliados Gerencia de Bienestar y Salud Ocupacional, vistas periódicas y anuales de seguimiento en materia de SST&A |

**10. DATOS DE LAS VARIABLES INCLUIDAS EN LA FÓRMULA DE CÁLCULO DEL INDICADOR**

| NOMBRE DE LA VARIABLE | DEFINICIÓN DE LA VARIABLE | FUENTE | NIVEL DE DESAGREGACIÓN | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | UNIDAD DE MEDIDA |
|---|---|---|---|---|---|
| Visita periódica de seguimiento Evaluación SST&A | Evaluar el cumplimiento de la Gestion en Seguridad Industrial, Salud en el Trabajo y Ambiente del Aliado de acuerdo con los requisitos establecidos en el anexo de SST&A | Visitas de seguimiento documentales y de campo | Por Aliado | Trimestral | % |
| Visita anual de seguimiento Evaluación SST&A | Evaluar el cumplimiento de la Gestion en Seguridad Industrial, Salud en el Trabajo y Ambiente del Aliado de acuerdo con los requisitos establecidos en el anexo de SST&A | Visitas de seguimiento documentales y de campo | Por Aliado | Anual | % |
| Reunión individual de seguimiento en SST&A | Asegurar el cumplimiento de la implementación de los planes de acción de los niveles de prioridad NIVELES I,II y III resultantes delas visitas periódicas y/o anuales.<br>Asegurar el cumplimiento de la implementación efectiva de los planes de acción resultantes de las investigaciones de los accidentes fatales, graves o de alto potencial. | Reunión individual de seguimiento en SST&A | Por Aliado | Trimestral | % |

| 11. META DEL INDICADOR | 12. FRECUENCIA DE MEDICIÓN | 13. RESPONSABLE DE GENERAR EL INDICADOR | 14. RESPONSABLE DEL ANÁLISIS DEL INDICADOR Y DE LA TOMA DE LA DECISIÓN DE ACCIÓN |
|---|---|---|---|
| 85 -100% | Trimestral | Jefe de Salud Ocupacional | Jefe de Salud Ocupacional |

## 8. SLA FORMACIÓN

### 8.1. REPORTES ADMINISTRATIVOS

El CONTRATISTA generará los siguientes reportes que deben ser enviados al área de formación del CONTRATANTE en los vencimientos estipulados.

| Reporte | Responsable | Periodicidad |
|---|---|---|
| Cronograma mensual de actividades de Formación | Líder de formación del CONTRATISTA | Reporte: 3 primeros días del mes |
| Informe de Gestión Semanal. | Líder de formación del CONTRATISTA | Reporte Semanal: cada viernes. |
| Formato de creación de usuarios en plataforma de conocimiento y certificación. | Formador del CONTRATISTA | Cada vez que ingrese personal operativo al CONTRATISTA |
| Formatos grupos nuevos | Formador del Contratista | 3 días antes de iniciar el grupo y envío diario con asistencia una vez inicie. |

El no cumplimiento de lo anteriormente descrito en este numeral será motivo de incumplimiento el cual está relacionado en el numeral 10.2. Incumplimientos y penalizaciones por procesos de formación.

### 8.2. ASISTENCIA A REUNIONES CITADAS POR EL ÁREA DE FORMACIÓN DEL CONTRATANTE

El 100% de los formadores del CONTRATISTA se obliga a asistir a las reuniones citadas por el área de formación del CONTRATANTE con un mínimo de 2 días hábiles de anterioridad para las actualizaciones en procesos, procedimientos y/o políticas que se requieran con el fin de actualizar a todo el personal operativo.

El no cumplimiento de lo anteriormente descrito en este numeral será motivo de incumplimiento el cual está relacionado en el numeral 10.2. Incumplimientos y penalizaciones por procesos de formación.

### 8.3. CERTIFICACIÓN DEL PERSONAL

EL CONTRATISTA garantiza que el cien por ciento (100 %) del personal operativo (asesores, coordinadores, supervisores y formadores) que labora para los servicios contratados con COMCEL S.A., posee la certificación indicada para el cargo asignado de acuerdo a las políticas vigentes dadas por el área de formación del CONTRATANTE, así como las certificaciones de ley asociadas al cargo.

El no cumplimiento de lo anteriormente descrito en este numeral será motivo de incumplimiento el cual está relacionado en el numeral 10.2. Incumplimientos y penalizaciones por procesos de formación.

### 8.4. NÚMERO DE FORMADORES EN LA OPERACIÓN

El CONTRATISTA, con el fin de realizar las actividades de Inducción de personal nuevo y actualizaciones de personal existente debe contar con un número de formadores de acuerdo a las operaciones asignadas; si el CONTRATISTA tiene operaciones en diferentes Regiones la norma se aplica a cada región de manera independiente.

#### 8.4.1. NÚMERO DE FORMADORES POR REGIÓN

Cada operación que haga parte DEL CONTRATISTA deberá tener en su Ratio 1 formador por cada 50 asesores.

#### 8.4.2. NÚMERO DE LÍDERES DE FORMACIÓN

Cada operación que haga parte DEL CONTRATISTA deberá tener en su Ratio 1 líder de formación por cada 300 asesores.

#### 8.4.3. ADECUACIÓN DE ESPACIOS FÍSICOS DE FORMACIÓN

El CONTRATISTA es responsable por la adecuación de los espacios para las actividades de formación así:

**8.4.3.1. SALAS DE CÓMPUTO:** Deben ser funcionales, ubicadas en zona de cobertura bidireccional y adecuada para la actualización virtual en: procesos, lanzamiento de productos, capacitaciones informativas, inducción y entrenamiento a la compañía.

EL CONTRATISTA debe garantizar mantenimiento preventivo de las salas de capacitación.

EL CONTRATISTA debe garantizar con cada grupo antes de iniciar capacitación que todas las herramientas se encuentren en perfecto estado.

#### 8.4.3.2. REQUERIMIENTOS EQUIPOS DE CÓMPUTO

- Requisitos mínimos de hardware y software:

  - ✓ Hardware: Monitor, Teclado, Mouse, CPU en buen estado con memoria RAM mínima de 4 Gigas, Tarjeta de red, Procesador Core i3 o sus equivalentes y superiores.
  - ✓ Software: Sistema Operativo (Mínimo Windows 7), Navegadores de Internet (Chrome, Explorer, Mozilla etc), plug-ins necesarios para visualizar contenidos desarrollados para entornos web.

#### 8.4.3.3. APLICATIVOS DE INFORMACIÓN

- Aplicativos requeridos por actualizaciones realizadas por el CONTRATANTE.
- RR/ As400, AC, Portal SAC, Onyx (instalación directa, no VPN)
- Módulo de Agendamiento
- Plataforma Virtual definida por el CONTRATANTE
- Cualquier otra aplicación operativa exigida por el área de formación del contratante.

#### 8.4.3.4. ESPECIFICACIONES LOCATIVAS DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE

- ✓ Cada sala y/o laboratorio contará con la distribución, clase y número suficiente de extintores portátiles contra incendio de acuerdo con las características propias de la instalación, equipos y el nivel de ocupación de la misma. Se recomienda que la clase de extintores a utilizar sean de Dióxido de Carbono ($CO_2$). Todo lo anterior debe cumplir lo establecido en la norma técnica NFPA10 y la NTC2885 y lo establecido en la Res. 2400 de 1979
- ✓ Cada sala y/o laboratorio debe contar con mínimo una (1) salida de emergencia con apertura hacia afuera y cumpliendo las características de la norma NFPA101 y el código NSR10.
- ✓ Cada sala y/o laboratorio que para su funcionamiento requiera la instalación de equipos eléctricos o electrónicos deberá contar con un sistema de puesta a tierra, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)
- ✓ Cada sala y/o laboratorio deben contar con sistemas naturales o artificiales de ventilación e iluminación requeridos para desarrollar las operaciones en el sitio. Con relación a los sistemas de iluminación, el número y distribución de luminarias así como su intensidad lumínica deberá cumplir con las normas técnicas nacionales o internacionales y lo establecido en la Res. 2400 de 1979.
- ✓ Cada sala y/o laboratorio deberá contar con puestos de trabajo que cumplan con los requisitos ergonómicos establecidos teniendo en cuenta las variables: persona, puesto de trabajo y ambiente o entorno, de acuerdo con las normas técnicas nacionales o internacionales aplicables para este fin.

## 9. SANCIONES

Con el fin de asegurar y optimizar los estándares de calidad en todos los procesos de Gestión Humana involucrados en este anexo, se generarán sanciones económicas al CONTRATISTA cuando se identifiquen incumplimientos a los SLA y compromisos adquiridos en el contrato y sus anexos.

Si se impone por parte de COMCEL S.A., a EL CONTRATISTA una sanción, EL CONTRATISTA adicionalmente deberá entregar a COMCEL S.A durante los 5 primeros días del siguiente mes, el Plan de Mejoramiento para solucionar la problemática evidenciada.

**PROCESO DE COBRO DE SANCIONES**

**a) <u>Escalamiento de Productos No conformes (PNC):</u>**

EL CONTRATISTA enviará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación del incumplimiento efectuado por parte COMCEL S.A., los productos no conformes sustentados para la aceptación o rechazo, al personal autorizado de COMCEL S.A. EL CONTRATISTA podrá acudir a un segundo nivel de escalamiento cuando no esté de acuerdo con la respuesta inicial de PNC.

El tiempo que tiene el CONTRATISTA para acceder al segundo nivel será de 3 días hábiles siguientes a la definitiva, decisión que será inobjetable por parte de EL CONTRATISTA.

Los niveles de escalamiento los oficializará la Gerencia de Gestión Humana Aliados DEL CONTRATANTE semestralmente y estarán integrados por personal de la División y las transversales de COMCEL S.A. cuando aplique

**b) <u>Liquidación de Penalizaciones y Cobro</u>**

La gerencia de Gestión Humana Aliados de COMCEL S.A., consolidará los incumplimientos definitivos que resulten luego de los dos niveles de escalamiento de productos no conformes (PNC) presentados por EL CONTRATISTA, notificando por correo el valorizado de penalizaciones.

EL CONTRATISTA y COMCEL S.A generarán un acta firmada por las partes consolidando el valor de cobro de penalizaciones. PARAGRAFO: Si por alguna razón EL CONTRATISTA no envía ninguna objeción a la Gerencia de Gestión Humana Aliados de la liquidación de penalizaciones o no firma el Acta de Cobro en un tiempo no mayor a 15 días calendario, COMCEL S.A., procederá a generar la factura y/o compensación de las penalizaciones liquidadas por la Gerencia Gestora del Contrato.

Si en el proceso de liquidación el CONTRATISTA envía objeciones de su liquidación de penalizaciones, COMCEL S.A., validará su aceptación o rechazo en un tiempo no mayor a 15 días calendario, esta decisión será inobjetable por parte de EL CONTRATISTA.

### 9.1. PENALIZACIONES PROCESOS DE CONTROL DE PERSONAL

Las penalizaciones por los procesos de control de personal se listan en la tabla que se muestra a continuación:

| Proceso | Descripción | Sanción | Tipo de hallazgo | Periodicidad |
|---|---|---|---|---|
| **Selección** | Incumplimiento al numeral 1.2.1. Selección de Personal correspondiente al anexo de control de personal, formación y seguridad industrial y ambiente. | 1 SMMLV | Aplica por cada persona o cada hallazgo encontrado | Mensual |
| **Contratación** | Incumplimiento al numeral 1.4.4. Alineación al Código de ética correspondiente al anexo de control de personal, formación y seguridad industrial y ambiente | 1 SMMLV | Aplica por cada persona | Mensual |
| | Incumplimiento al numeral 1.4.1. Registro de información en el sistema CRM. Correspondiente al anexo de | 10 SMDLV | Aplica por cada persona | Mensual |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | control de personal, formación y seguridad industrial y ambiente | | | |
| **Retiro de Personal** | Incumplimiento al numeral 1.4.5. Retiro de Personal. Correspondiente al anexo de control de personal, formación y seguridad industrial y ambiente | 1 SMMLV | Aplica por cada persona que no sea retirada | Cuando se presente |
| **Indicadores** | Incumplimiento al numeral 7.2.4 Obligaciones Laborales. Correspondiente al anexo de control de personal, formación y seguridad industrial y ambiente | 2% DE LA FACTURACION MENSUAL DEL CONTRATISTA | Aplica por incumplimiento del indicador mensual | Cuando se presente |

## 10.3 PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO EN FORMACIÓN

| Proceso | Descripción | Sanción | Tipo de Hallazgo | Periodicidad |
|---|---|---|---|---|
| Formación | Incumplimiento al numeral 9.2.1 Tabla sala vs. cantidad de colaboradores Correspondiente al anexo de control de personal, formación y seguridad industrial y ambiente | 8 SMMLV | Aplica por cada sala faltante | Mensual |
| Formación | Incumplimiento al numeral 9.2.4. Numero de Formadores en la Operación Correspondiente al anexo de control de personal, formación y seguridad industrial y ambiente | 2 SMMLV | Aplica 1 por cada formador faltante | Mensual |
| Formación | Incumplimientos al numeral 9.2.3 Indicador de Certificación de Personal. Correspondiente al anexo de control de personal, formación y seguridad industrial y ambiente | 10 SMDLV | Aplica una por cada Colaborador al mes | Mensual |
| Formación | Incumplimientos al numeral 9.2.1. Reportes Administrativos. Correspondiente al anexo de control de personal, formación y seguridad industrial y ambiente | 10 SMDLV | Aplica una por cada reporte no entregado | Mensual |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Formación | Incumplimientos al numeral 9.2.2. Asistencia a reuniones citadas por el área de Formación del Contratante. Correspondiente al anexo de control de personal, formación y seguridad industrial y ambiente | 7 SMDLV | Aplica una penalización por cada persona que no asista sin excusa escrita valida | Cuando se presente |

**PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO EN SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE.**

| Proceso | Descripción | Sanción | Tipo de hallazgo | Periodicidad |
|---|---|---|---|---|
| **Inspecciones de seguridad** | Incumplimiento al numeral 6.2. Suspensión de los Trabajos. Correspondiente al anexo al anexo de control de personal, formación y seguridad industrial y ambiente | Suspensión de trabajo. | No conformidad mayor | Cada vez que se encuentre el hallazgo |
| **Accidentalidad** | Incumplimiento al numeral 6.1. Restricción de Contratación. Correspondiente al anexo de control de personal, formación y seguridad industrial y ambiente | Reservación al derecho de invitarlo a nuevos procesos de licitación, cuya restricción podrá ser hasta 1 año. | No conformidad mayor | Cada vez que se encuentre el hallazgo |
| **Visitas periódicas de seguimiento al Sistema de Gestión de Seguridad Salud en el trabajo y ambiente** | **Alto Impacto:** Incumplimiento total de un requisito legal y/o elemento del sistema de gestión y/o la NO ejecución efectiva del plan de acción para las no conformidades calificadas como NIVEL DE PRIORIDAD I resultantes de las visitas de seguimiento o la NO ejecución efectiva de los planes de acción de accidentes graves o fatales o de alto potencial. | 10 SMMLV | No conformidad mayor | Cada vez que se encuentre el hallazgo |
| | **Impacto Medio:** incumplimiento parcial de un requisito legal y/o elemento del sistema de gestión y/o la NO ejecución efectiva del plan de acción para las no conformidades calificadas como NIVEL DE PRIORIDAD II resultantes de las visitas de seguimiento y que tengan un alto potencial de criticidad | 5 SMMLV | No conformidad menor | Cada vez que se encuentre el hallazgo |
| | **Bajo Impacto:** incumplimiento parcial de un requisito legal y/o elemento del sistema de gestión y/o la NO ejecución efectiva del plan de acción para las no conformidades calificadas como NIVEL DE PRIORIDAD III resultantes de las visitas de seguimiento y que tengan un bajo potencial de criticidad. | 2 SMMLV | Observaciones | Cada vez que se encuentre el hallazgo |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Reunión Periódica de seguimiento individual** | El incumplimiento a los compromisos de las condiciones halladas en NIVEL DE PRIORIDAD I durante las visitas periódicas y anuales de seguimiento y a los compromisos establecidos en los PLANES DE ACCION de los accidentes de trabajo FATALES, GRAVES o de ALTO POTENCIAL | 10 SMMLV | No conformidad mayor | Cada vez que se encuentre el hallazgo |

**ANEXO No. 4 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION, RIESGOS Y CONTINUIDAD DE TERCEROS**

**1. Contenido**

OBJETIVO.....1
ALCANCE.....1
1. CUMPLIMIENTO NORMATIVO O REGULATORIO.....1
2. CONECTIVIDAD EXTERNA CON LA RED DE CLARO.....3
3. EQUIPOS DE CONTRATISTA EN EJECUCIÓN DEL CONTRATO. .....5
4. EQUIPOS DE CONTRATISTA EN LA RED DE CLARO .....6
5. CONTROL DE CAMBIOS Y AUDITORIAS DE SEGURIDAD ..... ...7
6. CONTROL DE ACCESO ..... ...7
7. PLAZO DE IMPLEMENTACION DE OBLIGACIONES POR PARTE DEL CONTRATISTA ..... …8
**8.** INCUMPLIMIENTO……..8

***OBJETIVO***

Establecer los requerimientos mínimos de seguridad que deberán ser tenidos en cuenta por los proveedores, distribuidores, aliados y/o contratistas que accedan, transporten, intercambien, custodien o almacenen, por cualquier medio, información de COMCEL S.A. y/o INFRACEL S.A. E.S.P (en adelante CLARO)

***ALCANCE:***

Todo tercero Proveedor, distribuidor, aliado y/o contratista de CLARO, en adelante y para efectos del presente Anexo se denominará "EL CONTRATISTA".

EL CONTRATISTA no deberá interpretar el presente documento como una política propia, manual de seguridad o guía de implementación, puesto que su información se refiere exclusivamente a lineamientos y estándares de seguridad de carácter general, que deberán ser adoptados conforme a las particularidades del servicio prestado a CLARO. Dado que EL CONTRATISTA es el único y directo responsable de la operación y aseguramiento de toda su infraestructura, deberá ser consciente y convenientemente actualizado de los riesgos y amenazas de seguridad que puedan surgir; en este sentido deberá contar con políticas y procedimientos complementarios a los lineamientos y estándares aquí establecidos, que le aseguren el establecimiento y mantenimiento niveles óptimos y adecuados de seguridad.

Por lo anterior, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir a cabalidad con este Anexo en la ejecución del contrato del que hace parte integral

***1. CUMPLIMIENTO NORMATIVO O REGULATORIO.***

**1.1.** EL CONTRATISTA deberá contar con políticas, procedimientos, estándares y/o metodologías de seguridad de la información, riesgos y continuidad del negocio implementadas y monitoreadas.

**1.2.** EL CONTRATISTA deberá contar con líneas base de seguridad o plantillas de hardening sobre los sistemas

operativos, elementos de red, bases de datos, aplicaciones y cualquier dispositivo (desktop, laptop y/o equipos móviles) que sea utilizados para la prestación del servicio contratado por CLARO.

**1.3.** EL CONTRATISTA deberá contar con políticas, estándares y procedimientos definidos y auditables de control de acceso y manejo de perfiles sobre los sistemas o elementos de red que soporten el servicio contratado.

**1.4.** EL CONTRATISTA deberá contar con políticas, procedimientos y controles sobre los cambios que se realicen sobre cualquier infraestructura (software, hardware y middleware) que soporte el servicio contratado.

**1.5.** EL CONTRATISTA declara conocer y se obliga a cumplir las normas ISO27001 y PCI-DSS que le apliquen de acuerdo a la prestación del servicio.

**1.6.** EL CONTRATISTA deberá alinear sus políticas internas a las políticas, procedimientos y estándares de seguridad definidos por CLARO.

**1.7.** EL CONTRATISTA deberá contar con cláusula de confidencialidad debidamente firmada con CLARO.

**1.8.** EL CONTRATISTA se obliga a dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, así como sus decretos y circulares reglamentarios.

**1.9.** EL CONTRATISTA deberá exigir cláusula de confidencialidad a sus empleados y colaboradores.

**1.10.** EL CONTRATISTA deberá exigir clausula contra el fraude y prevención de fuga de información a sus empleados y colaboradores.

**1.11.** EL CONTRATISTA deberá implementar una política y unas medidas de seguridad adecuadas para proteger la información accedida, tratada o almacenada en emplazamientos de teletrabajo.

**1.12.** EL CONTRATISTA deberá adoptar una política y unas medidas de seguridad adecuadas para la protección contra los riesgos de la utilización de dispositivos móviles.

**1.13.** EL CONTRATISTA deberá realizar periódicamente campañas de concientización en seguridad.

**1.14.** Para prestación de servicios contratados como operaciones, agentes, centros de llamadas, EL CONTRATISTA deberá establecer controles que impidan el ingreso a las áreas de actividades de dispositivos electrónicos (cámaras, celulares, usb, discos de almacenamiento externo, etc.) y elementos de escritura (cuadernos, lápices, hojas, etc.) o cualquier medio físico o electrónico que permita extraer información propiedad de CLARO. EL CONTRATISTA

deberá establecer espacios para el almacenamiento de éstos elementos.

**1.15.** Es responsabilidad de EL CONTRATISTA validar los antecedentes del personal asignado a la prestación del servicio con CLARO, deberá corroborar que no ha sido sancionado por problemas de confidencialidad de información o fallas profesionales, así mismo, ser consultado en SARLAFT.

**1.16.** EL CONTRATISTA deberá establecer cláusula en el contrato del empleado que permita tomar acciones correctivas frente a la divulgación de información sensible posterior a la finalización del contrato.

**1.17.** EL CONTRATISTA deberá solicitar las autorizaciones de los Titulares para realizar la consulta de base de datos en centrales de riesgo, así como para la recolección, almacenamiento y tratamiento de datos personales.

**1.18.** EL CONTRATISTA deberá conservar con la debida seguridad de la información recibida para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.

**1.19.** EL CONTRATISTA deberá atender los requerimientos que sean realizados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre los Titulares que hayan sido consultados.

**1.20.** EL CONTRATISTA deberá dar un uso correcto a los Token dados por CLARO.

**1.21.** EL CONTRATISTA deberá conservar el Token asignado con las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. CONECTIVIDAD EXTERNA CON LA RED DE CLARO

**1.22.** EL CONTRATISTA deberá utilizar el Token asignado únicamente para la finalidad del presente Contrato.

***2. CONECTIVIDAD EXTERNA CON LA RED DE CLARO***

**2.1.** La calidad de la información intercambiada deberá realizarla EL CONTRATISTA a través de una conexión libre de errores, con base en las mejores prácticas de seguridad vigentes.

**2.2.** EL CONTRATISTA deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas:

**2.2.1.** Interfaces físicas: Compatibilidad en los tipos de interface y verificación de las conexiones.

**2.2.2.** Última milla: Disponibilidad controlada.

**2.2.3.** Ubicación y espacio: Reservar la ubicación y el espacio de los elementos, garantizar el control de temperatura / condiciones ambientales (humedad, temperatura, disipación térmica, ruido, ventilación, etc.)

**2.2.4.** Control de acceso: Procedimientos implementados de control de acceso físico y lógico sobre los equipos que soportan el servicio.

**2.2.5.** Aislamiento de manera lógica: Aislar virtualmente el tráfico con los otros segmentos de red conectados en el mismo dispositivo o dominio.

**2.2.6.** Servicios de NAT (Network Address Traslation): Deberán ser conciliados entre las partes para el correcto funcionamiento de las aplicaciones y la correcta asignación de direcciones IP.

**2.2.7.** Servicios de PAT (Port Address Traslation): Los servicios PAT están restringidos y no deben ser configurados.

**2.2.8.** Documentación del servicio: Ingeniera de detalle de la red que soportara los servicios.

**2.2.9.** Seguridad perimetral: Contar con Firewall y mecanismos de conexión cifrada de extremo a extremo.

**2.3.** EL CONTRATISTA deberá asegurar de extremo a extremo los canales de comunicación y garantizar que los mismos no sean susceptibles de ser manipulados o conocidos por personal ajeno a la prestación del servicio.

**2.4.** Los dispositivos de red de EL CONTRATISTA que se involucren en la conectividad deberán estar convenientemente protegidos y asegurados.

**2.5.** EL CONTRATISTA deberá contar con controles perimetrales que garanticen la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información de CLARO.

**2.6.** EL CONTRATISTA no hará uso de protocolos o servicios de comunicación inseguros (no cifrados) y deberá deshabilitar, de cualquier dispositivo de red, aquellos servicios que no sean necesarios o utilizados.

**2.7.** Todos los servidores o estaciones involucradas con actividades del servicio prestado a CLARO que se ubiquen en la red de EL CONTRATISTA deberán estar convenientemente aislados en una zona independiente. Estos servidores no deberán ubicarse lógicamente en zonas expuestas a tráfico proveniente de internet (por ejemplo la zona DMZ) ni tampoco convivir con servidores de EL CONTRATISTA que no estén relacionados con la operación del servicio prestado a CLARO.

**2.8.** EL CONTRATISTA deberá contar con estándares de direccionamiento para redes privadas.

**2.9.** EL CONTRATISTA deberá realizar análisis periódicos de vulnerabilidades técnicas sobre los dispositivos de red involucrados en la prestación del servicio, así mismo, deberá dar cierre oportuno a cualquier brecha de seguridad identificada por medio de esta actividad. CLARO en cualquier momento, podrá desarrollar dichos ejercicios, previa coordinación y validación con EL CONTRATISTA.

**2.10.** EL CONTRATISTA deberá contar con mecanismos que permitan realizar la trazabilidad punta a punta de cualquier evento de operación o seguridad que se genere durante la prestación del servicio.

**2.11.** EL CONTRATISTA deberá contar con sistemas alternos de comunicación y planes de continuidad que garanticen la prestación del servicio en todo momento.

***3. EQUIPOS DE CONTRATISTA EN EJECUCIÓN DEL CONTRATO.***

**3.1.** EL CONTRATISTA se obliga a que todos los equipos de trabajo que utilice en la ejecución del contrato.

**3.2.** Contarán con sistemas de antivirus, antispyware y/o antimalware licenciados y legalmente adquiridos.

**3.3.** Contarán con sistemas operativos, bases de datos y herramientas de ofimática soportadas por el fabricante y debidamente licenciadas, así mismo, el software utilizado deberá estar autorizado por CLARO.

**3.4.** Contarán con su propio dominio de correo electrónico; está prohibido el uso de correo de dominio público.

**3.5.** Contarán con procedimientos claramente definidos y de ejecución periódica para implementación de actualizaciones de seguridad (parches) en las plataformas.

**3.6.** Contarán con repositorios lógicos y/o físicos de información internos y con controles de acceso claramente definidos para garantizar que no será expuesta información confidencial de CLARO.

**3.7.** Los equipos de funcionabilidad portable deberán está debidamente cifrado, así mismo, el contratista deberá contar con un repositorio de credenciales.

**3.8.** Los equipos de cómputo personal utilizados en el servicio contratado no deben contar con salida a Internet y deberán tener deshabilitado de manera permanente los puertos USB o cualquier otro puerto de almacenamiento externo, el personal que por sus funciones lo requiera deberá está debidamente autorizado por CLARO.

**3.9.** Los usuarios asignados por el contratista deberán estar basado en el menor privilegio requerido para el correcto desempeño de sus funciones.

**3.10.** El contratista deberá prohibir la conexión o instalación no autorizada de cualquier clase de dispositivo de comunicaciones o software que modifique o revise la topología de la red de la organización.

**3.11.** El contratista deberá establecer políticas y procedimientos adecuados y debidamente autorizados por la gerencia de seguridad de la información de CLARO para realizar copias de seguridad de la información, la información de las copias de seguridad deberá estar cifrada.

**3.12.** El CONTRATISTA deberá garantizar un borrado seguro de la información propiedad de CLARO en los siguientes casos: A) Finalice el contrato, B) el usuario responsable sea retirado de proyecto con CLARO o es retirado de la compañía, C) Renovación de tecnología o tecnología obsoleta, D) Información histórica no requerida por el proyecto. Así mismo, deberá dar notificación oportuna a CLARO solicitando la debida autorización.

**3.13.** EL CONTRATISTA deberá realizar mantenimiento preventivo a los equipos que asegure su disponibilidad y su integridad.

**3.14.** EL CONTRATISTA deberá implementar procedimientos para la gestión de los soportes extraíbles, de acuerdo con el esquema de clasificación adoptado por la organización.

***4. EQUIPOS DE CONTRATISTA EN LA RED DE CLARO***

**4.1.** EL CONTRATISTA se obliga a que todos los equipos de trabajo que utilice en la ejecución del contrato estarán sujetos al cumplimiento de los siguientes lineamientos y estándares.

**4.2.** Cumplir con las políticas, procedimientos y estándares de seguridad de CLARO.

**4.3.** Estar registrados en el dominio o dominios de CLARO.

**4.4.** Contar con un usuario y password el cual es personal e intransferible.

**4.5.** Contar con sistemas de antivirus, antispyware y/o antimalware licenciados y legalmente adquiridos. Si CLARO lo considera conveniente se podrá instalar el antivirus corporativo en las estaciones de EL CONTRATISTA durante la ejecución del contrato.

**4.6.** El CONTRATISTA deberá informar oportunamente a CLARO cuando un colaborador suyo haya dejado de prestar sus servicios.

**4.7.** Ningún colaborador del CONTRATISTA deberá retirar información de CLARO de sus instalaciones sin la autorización previa y escrita de un representante de CLARO.

**4.8.** Los equipos deberán tener única y exclusivamente el software autorizado por CLARO.

**4.9.** Antes de finalizar el contrato, el CONTRATISTA debe garantizar o permitir un borrado seguro de la información propiedad de CLARO.

**4.10.** EL CONTRATISTA entiende y acepta que no está permitido el uso de medios removibles o unidades de almacenamiento externas que no sean proporcionados por CLARO.

**4.11.** Permitir la instalación de software proveído por CLARO.

### *5. CONTROL DE CAMBIOS Y AUDITORIAS DE SEGURIDAD*

**5.1.** EL CONTRATISTA estará en la obligación de comunicar oportunamente a CLARO cualquier cambio a la infraestructura (software, hardware y middleware) que soporte el servicio contratado y pueda afectar directa o indirectamente el nivel de seguridad establecido. De igual manera EL CONTRATISTA estará sujeto a auditorías por parte de CLARO, que serán acordadas con el ánimo de verificar el cumplimiento de los requerimientos de seguridad y realizar las observaciones y recomendaciones del caso.

**5.2.** EL CONTRATISTA deberá estar dispuesto en cuanto a la atención y respuesta de las auditorías realizadas por Seguridad de la Información.

### *6. CONTROL DE ACCESO*

**6.1.** Al recibir un usuario y una contraseña, EL CONTRATISTA acepta las condiciones establecidas por COMCEL y se compromete a dar el uso adecuado y a mantener el carácter de confidencialidad que ella otorga. Bajo ninguna circunstancia, EL CONTRATISTA está autorizado a compartir sus usuarios y claves. Es responsabilidad del CONTRATISTA transmitir a las personas a su cargo el carácter confidencial, privado e intransferible de los usuarios y contraseñas que CLARO otorga a cada uno. En el mismo sentido se considerará un incumplimiento grave el hecho de compartir cualquier tipo de usuario o contraseña. De detectarse y comprobarse esta conducta, CLARO, tomará todas las acciones disciplinarias, penalizaciones o sanciones definidas contractualmente a las que haya lugar.

**6.2.** Participar activamente en el proceso de certificación y depuración de cuentas de usuarios, confirmando la existencia de sus usuarios y reportando irregularidades detectadas.

**6.3.** Ser el responsable por el buen uso de los accesos otorgados a plataformas de CLARO.

**6.4.** Informar de manera inmediata a CLARO cualquier incidente de seguridad presentado con los accesos otorgados por CLARO.

**6.5.** Informar de manera inmediata a CLARO, las bajas de personal o cambios con relación a privilegios de acceso debido a retiros, trasferencias y/o cambios de funciones o actividades.

### *7. PLAZO DE IMPLEMENTACION DE OBLIGACIONES POR PARTE DEL* **CONTRATISTA**

**7.1.** EL CONTRATISTA contará con un plazo máximo de 2 meses contados a partir de la firma del contrato u otro si para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente Anexo.

## *8. INCUMPLIMIENTO*

**8.1.** COMCEL S.A. y/o INFRACEL S.A. E.S.P podrá imponer EL CONTRATISTA cuando incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en el anexo, multas equivalentes al uno por ciento (1%) del valor del Contrato por cada día de retraso en el cumplimiento de sus obligaciones.

# CERTIFICACIÓN

Por medio de la presente, ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P con NIT 860.063.875-8, certifica que la empresa FINANCREDITOS S.A.S, identificada con NIT 800.133.032-9, se encuentra en ejecución:

## CONTRATO No 8400153132

**Objeto**: Servicios de Cobranza Jurídica y Pre Jurídica con el fin de adelantar las acciones encaminadas a recuperar todos los tipos de cartera que le sean asignados por el CONTRATANTE tanto en el segmento masivo como en el oficial, empresarial y AP, así como Jurídico y Complementario de acuerdo a las Especificaciones Técnicas del servicio y/o lograr el mantenimiento de las carteras corrientes y/o convenidas durante la ejecución del presente contrato.

El valor total del contrato fue de Dos mil cuatrocientos setenta y cuatro millones doscientos noventa y nueve mil setenta y nueve pesos (COP 2.474.299.079) incluido IVA.

La fecha de inicio de la contratación fue 6 de mayo de 2020 y se encuentra en ejecución.

Esta certificación se expide a los treinta (30) días del mes de marzo de dos mil veintidós (2022) a solicitud del interesado.

Atentamente,

Firmatario: Jorge Eliecer Jamaica Rodríguez
Data: 30/03/2022 23:10:01 CET

Visto por JORGE ELIECER JAMAICA RODRIGUEZ
el 30/03/2022 a las 17:11:23 EST

**Jorge Eliecer Jamaica Rodríguez**
**Aprovisionamiento Colombia A.G**

"La presente certificación se expide con fundamento en los hechos y situaciones ocurridas respecto del contratista, y las conductas desplegadas por éste que hasta la fecha de la presente certificación han sido formal y debidamente notificadas o conocidas por Aprovisionamientos Colombia de ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. Esta área no asume responsabilidad alguna respecto de hechos y situaciones ocurridas respecto del contratista, o conductas desplegadas por éste a la fecha, que no han sido de su conocimiento, o si bien puedan ser de público conocimiento, no han sido formalmente informadas o notificadas, o verificadas por la compañía a la fecha de expedición de la presente certificación. Por lo tanto, ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P no se hace responsable por el impacto que dichos eventos puedan tener respecto del desempeño o las actividades contractuales del contratista referido a la fecha o a futuro."

– www.enel.com.co

ETT- 2800 -06-2021-mvbt

# CERTIFICACION

La suscrita **ENERTOTAL S.A. E.S.P,** certifica que la firma **SYNERJOY BPO S.A.S** identificada con el **NIT 800.133.032-9** suscribió el siguiente contrato:

**Objeto**
Aplicar a un modelo de gestión de recuperación de cartera estructurado según gestión de calidad, permitiéndole a ENERTOTAL el cubrimiento en todos los meses de la totalidad de los clientes con gestiones persuasivas de mensajes de texto, IVR, Call center y por vía pre jurídica y jurídica.

**Cuantía**
El valor del contrato es de cuantía indeterminada pero determinable mes a mes a través de la conciliación que se debe hacer entre contratista y ENERTOTAL S.A. E.S.P.

**Fecha de Iniciación**
01 de febrero de 2.016

**Fecha de Terminación**
Contratación vigente hasta la fecha

**Duración**
64 meses

**Concepto de la ejecución de la labor**
Durante el tiempo de las actividades se ha destacado por su responsabilidad y compromiso, pudiéndole recomendar ampliamente.

Para efectos de certificar esta información, se firma en Santiago de Cali, a los 24 días del mes de junio de 2021.

**ANGELA PATRICIA GIL ESTRADA**
Jefe de Cartera
Enertotal S.A. E.S.P
Contacto: 6618290 ext 2406
Celular: 317 640 1040
Correo: apgil@enertotalesp.com

| CERTIFICADO DE CONTRATOS | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ |
|---|---|

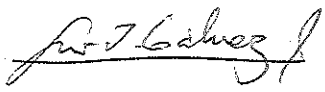
El suscrito Francisco Javier Gálvez Rodríguez en calidad de supervisor certifica:

| | |
|---|---|
| **TIPO DE CONTRATO** | Prestación de Servicios Persona Jurídica |
| **CONTRATO No.** | 2-05-13200-01036-2019 |
| **OBJETO** | Efectuar la recuperación de las cuentas asignadas que representen obligaciones en mora a favor de la EAAB-ESP. |
| **PLAZO** | El plazo para la ejecución del contrato es de cinco (5) meses. |
| **VALOR TOTAL** | El valor del contrato es la suma de Doscientos siete millones de pesos ($207.000.000) M/Cte IVA incluido. |
| **VALOR EJECUTADO** | Al cierre de diciembre 31 de 2019 se ha ejecutado la suma de $67.061.149, M/Cte.IVA incluido. |
| **FECHA DE INICIO** | 12/09/2019 |
| **FECHA DE TERMINACION** | 11/02/2020 |
| **CONTRATISTA** | FINANCREDITOS S.A.S. |
| **SUPERVISOR** | Francisco Javier Gálvez Rodríguez |

**ACTIVIDADES**

Efectuar la recuperación de las cuentas asignadas que presentan obligaciones en mora.
Investigar información de contacto del usuario o deudor.
Segmentar, perfilar y localizar los deudores que corresponden a la cartera asignada.
Reportar los casos para realizar el proceso de Depuración de cartera.
Reportar casos con certificación de incobrabilidad.

CIUDAD Y FECHA __Bogotá enero 15 de 2020__

FIRMA 

NOMBRE Francisco Javier Gálvez Rodríguez
C.C. 79.465.117

Copia: Contratación y Compras /Archivo (código folder técnico)

banco popular

ESTE ES SU BANCO

www.bancopopular.com.co

# CERTIFICACION

Certificamos que la Casa de Cobranza **"FINANCREDITOS LTDA"**, identificada con el Nit No. 8001330329, tiene suscrito Contrato de Prestación de Servicios Profesionales con la Gerencia Jurídica del **BANCO POPULAR S.A.**, desde el 12 de Enero de 1994, gestionando cobro Prejurídico y Jurídico de la Cartera de Credibanco.

Se expide a solicitud del interesado en Bogotá, a los veintiún (21) días del mes de Febrero de dos mil dos (2002).

Cordialmente,

**JORGE NELSON GUZMAN PARRA**
Asistente Procesos Judiciales

5

FORMA 1-10 3 2000 REV 1/2002

**ACTA DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO FNTC-041-2021 SUSCRITO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX- VOCERA DEL PATRIMONIO AUTÓNOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y SYNERJOY BPO S.A.S**

| | |
|---|---|
| **CONTRATO:** | FNTC-041-2021 |
| **CONTRATISTA:** | SYNERJOY BPO S.A.S. ANTES FINANCREDITOS S.A.S |
| **OBJETO:** | *"PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO".* |
| **FECHA DE INICIO:** | 25 de febrero de 2021 |
| **OTROSÍ No. 1:** | Se modificó la cláusula segunda – Obligaciones Específicas del Contratista, se adicionó al valor del contrato la suma de $17.107.416, se modificó la Cláusula Séptima -forma de pago y la cláusula Vigésima Primera - Supervisión |
| **OTROSÍ No. 2:** | Se prorrogó el término de ejecución en 03 meses y se adicionó al valor del contrato la suma de $39.800.566,00 y se modificó la Cláusula Séptima -forma de pago. |
| **FECHA DE TERMINACIÓN:** | 24 de marzo de 2022 |
| **INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN:** | 16 de mayo de 2022 |

Entre los suscritos, **EDWIN RICARDO HORTA ROMERO,** identificado con Cédula de Ciudadanía No. 1.010.189.330 expedida en Bogotá D.C., actuando en calidad de Representante Legal Suplente de la **FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. FIDUCOLDEX,** actuando a su vez como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo **FONDO NACIONAL DE TURISMO – FONTUR,** con NIT 900.649.119-9, constituido a través de contrato de fiducia mercantil No.137 del 28 de agosto de 2013, y por tanto, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado Fideicomiso, quien en adelante se denominará **FONTUR** por una parte y, por la otra**, ALEJANDRO BLANCO TORO,** identificado con Cédula de Ciudadanía Número 94.399.036, de Cali, Valle del Cauca, actuado como Representante Legal de la sociedad **FINANCREDITOS S.A.S**. hoy **SYNERJOY BPO S.A.S.**, identificada con NIT. 800.133.032-9, sociedad legalmente constituida de acuerdo con el Certificado de Existencia y Representación Legal, quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, procedemos a liquidar, de común acuerdo, el contrato arriba referenciado, previas las siguientes consideraciones:

1. Que el veintidós (22) de febrero de 2021, **FONTUR** suscribió el **Contrato FNTC-041-2021**, el cual tuvo por objeto el mencionado anteriormente.

2. Que de acuerdo con la cláusula Quinta "***TÉRMINO DE EJECUCIÓN***" del **Contrato No. FNTC-041-2021**, el plazo de ejecución de ese acuerdo de voluntades se pactó en (10) meses, contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio entre el Contratista y el Supervisor; es decir, desde el (25) veinticinco de febrero de 2021.

3. Que de acuerdo con la Cláusula Séptima ***"VALOR DEL PRESENTE CONTRATO"*** del **Contrato FNTC-041-2021,** el valor se estipuló por la suma de **CIENTO VEINTIOCHO MILLONES**



Pbx: (1) 327 55 00
Calle 28 N° 13a-24 Edificio Museo del Parque Piso 7°
Bogotá D.C. – Colombia
www.fontur.com.co
Fax:
(1) 327 55 00

**TRESCIENTOS CINCO MIL SEISCIENTOS CINCO PESOS M/CTE ($128.305.605)** incluido IVA., con cargo al CDP No. 185 del 10 de diciembre de 2020, recursos fiscales.

**4.** Que por Acta No. 56 del 18 de mayo de 2021, la Asamblea General de Accionistas, inscrita el 20 de mayo de 2021 en la Cámara de Comercio de Cali con el No. 10180 del Libro IX, cambio la razón social de **FINANCREDITOS S.A.S.,** por **SYNERJOY BPO S.A.S**.

**5.** Que el seis (06) de septiembre de 2021, se suscribió el Otrosí No. 1 al **Contrato FNTC-041-2021**, mediante el cual se adicionó al valor del contrato la suma de **DIECISIETE MILLONES CIENTO SIETE MIL CUATROCIENTOS DIECISÉIS DE PESOS M/CTE ($17.107.416).,** para un valor total de hasta la suma de **CIENTO CUARENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL VEINTIÚN PESOS MC/TE ($145.413.021)**., Así mismo, se modificaron las Cláusulas Segunda "***OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA***"; Séptima "***FORMA DE PAGO***" y Vigésima Primera "**SUPERVISIÓN**" .

**6.** Que el nueve (09) de diciembre de 2021 se suscribió Otrosí No. 2 al **Contrato FNTC-041-2021**, mediante el cual se prorrogó el término de ejecución en tres (03) meses, estableciéndose como fecha de terminación el día 24 de marzo de 2022 y se adicionó al valor del contrato la suma de **TREINTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS MIL QUINIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS MC/TE ($39.800.566,00)** incluido IVA. con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 254 del 04 de noviembre de 2021, para un valor final de **CIENTO OCHENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS TRECE MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($185.213.587,00).** De igual forma, se modificó la Cláusula Séptima "***FORMA DE PAGO***".

**7.** Que de acuerdo con el Informe Final de Supervisión de fecha 16 de mayo de 2022, emitido por la Directora de Contribución Parafiscal del P.A FONTUR, la fecha de terminación del **Contrato FNTC-041-2021** fue el 24 de marzo de 2022.

**8.** Que mediante Comunicación Interna DCP–37309-2022 de fecha 16 de mayo de 2022, la Directora de Contribución Parafiscal del P.A. FONTUR, quien además actúa como supervisora del **Contrato FNTC-041-2021**, radicó en la Gerencia Jurídica de FIDUCOLDEX S.A., a través de correo electrónico, la solicitud de liquidación y el informe final de supervisión de fecha 16 de mayo de 2022, en el que se indicó que el contratista cumplió con las obligaciones contractuales , estableciendo un porcentaje de avance físico y financiero en un 100%, conforme al siguiente balance financiero:

| **BALANCE FINANCIERO** | |
|---|---|
| **CONCEPTO** | **VALORES** |
| Valor Inicial: | $128.305.605,00 |
| Adición No. 1 | $17.107.416,00 |
| Adición No. 2 | $39.800.566,00 |
| Valor total Contrato | $185.213.587,00 |
| Valor pagado al Contratista: | $171.946.731,00 |
| Saldo por pagar al Contratista | $13.266.851,00 |
| Saldo a liberar a favor de FONTUR | $5,00 |



Pbx: (1) 327 55 00

Calle 28 N° 13a-24 Edificio Museo del Parque Piso 7°
Bogotá D.C. – Colombia
www.fontur.com.co

Fax:
(1) 327 55 00

**9.** Que de acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Negocios Especiales del P.A. FONTUR, mediante correo electrónico de fecha 10 de mayo de 2022, documento que hace parte integral de la presente acta, se han efectuado pagos al **CONTRATISTA** por la suma de **CIENTO SETENTA Y UN MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS TREINTA Y UN PESOS M/CTE ($171.946.731),** así:

| FNTC-041-2021<br>SYNERJOY BPO S.A.S | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | $ 128.305.605,00 |
| | | | | | $ 17.107.416,00 |
| | | | | | $ 39.800.566,00 |
| | | | | | |
| | | | | | $ 185.213.587,00 |
| | | | | | |

| Valor | Orden de pago | Fecha de pago | Amortización Anticipo | Valor x Amortizar | Valor Pagado |
|---|---|---|---|---|---|
| $ 12.830.561,00 | 541 | 10/05/2021 | | | $ 12.830.561,00 |
| $ 12.830.561,00 | 955 | 13/07/2021 | | | $ 12.830.561,00 |
| $ 12.830.561,00 | 956 | 13/07/2021 | | | $ 12.830.561,00 |
| $ 12.830.561,00 | 1241 | 27/08/2021 | | | $ 12.830.561,00 |
| $ 12.830.561,00 | 1365 | 9/09/2021 | | | $ 12.830.561,00 |
| $ 12.830.561,00 | 1646 | 21/10/2021 | | | $ 12.830.561,00 |
| $ 12.830.561,00 | 1968 | 16/11/2021 | | | $ 12.830.561,00 |
| $ 8.553.708,00 | 2447 | 13/12/2021 | | | $ 8.553.708,00 |
| $ 12.830.561,00 | 2566 | 23/12/2021 | | | $ 12.830.561,00 |
| $ 8.553.708,00 | 2689 | 31/12/2021 | | | $ 8.553.708,00 |
| $ 12.830.561,00 | 2690 | 7/01/2022 | | | $ 12.830.561,00 |
| $ 12.830.556,00 | 751 | 18/03/2022 | | | $ 12.830.556,00 |
| $ 13.266.855,00 | 637 | 29/04/2022 | | | $ 13.266.855,00 |
| $ 13.266.855,00 | 641 | 2/05/2022 | | | $ 13.266.855,00 |
| | | | | | $ 0,00 |
| **$ 171.946.731,00** | | | | | **$ 171.946.731,00** |
| **$ 13.266.856,00** | | | | | |

De conformidad con lo anterior, y una vez verificada la información del contrato, las partes **ACUERDAN:**

**PRIMERO.** Liquidar de mutuo acuerdo el **Contrato FNTC-041-2021**, teniendo en cuenta lo expresado y aprobado por la Supervisión del contrato en el informe final de supervisión.

**SEGUNDO**. Que la ejecución financiera del Contrato fue:



Pbx: (1) 327 55 00

Calle 28 N° 13a-24 Edificio Museo del Parque Piso 7°
Bogotá D.C. – Colombia
www.fontur.com.co

Fax:
(1) 327 55 00

**ACTA DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO FNTC-041-2021 SUSCRITO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX- VOCERA DEL PATRIMONIO AUTÓNOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y SYNERJOY BPO S.A.S**

| BALANCE FINANCIERO | |
|---|---|
| **CONCEPTO** | **VALORES** |
| Valor Inicial: | $128.305.605,00 |
| Adición No. 1 | $17.107.416,00 |
| Adición No. 2 | $39.800.566,00 |
| Valor total Contrato | $185.213.587,00 |
| Valor pagado al Contratista: | $171.946.731,00 |
| Saldo por pagar al Contratista | $13.266.851,00 |
| Saldo a liberar a favor de FONTUR | $5,00 |

**TERCERO.** Que a la fecha existe un saldo pendiente por pagar a favor de **EL CONTRATISTA**, por la suma de **TRECE MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS M/CTE ($13.266.851).**

**CUARTO.** Que a la fecha existe un saldo pendiente por liberar a favor del **P.A. FONTUR**, por la suma de **CINCO PESOS M/CTE ($5,00)**., por concepto de recursos no ejecutados.

**QUINTO. PAZ Y SALVO.** Las partes manifiestan que, una vez firmada la presente acta de liquidación y pagado el saldo pendiente al Contratista, se declaran a PAZ Y SALVO, por todo concepto derivado del **Contrato FNTC-041-2021.**

**SEXTO. TRANSACCIÓN Y RENUNCIA A RECLAMACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL.** El contenido de la presente acta de liquidación constituye **TRANSACCIÓN** sobre los derechos y obligaciones derivados del **Contrato FNTC-041-2021.** Igualmente, las partes declaran que RENUNCIAN a cualquier RECLAMACIÓN JUDICIAL O EXTRAJUDICIAL por razón de derechos y obligaciones que tengan o pudieran surgir del contrato y de la presente acta de liquidación.

**SÉPTIMO**. La presente acta de liquidación se perfecciona con la firma de las partes.

En constancia de lo anterior y de conformidad con su contenido, se firma en dos (02) ejemplares del mismo tenor en la ciudad de Bogotá, D.C. el 05 de julio de 2022.

**EDWIN RICARDO HORTA ROMERO**
Representante Legal Suplente
FIDUCOLDEX S. A. VOCERA DEL P. A. FONTUR

**ALEJANDRO BLANCO TORO**
Representante Legal
EL CONTRATISTA

Proyectó: Yenni Martínez. – Profesional Jurídico P.A. FONTUR
Vo. Bo. Victoria Hernández Vargas – Directora de Contribución Parafiscal P.A. FONTUR
Vo. Bo. Andres Felipe Hernández Garzón – Director Jurídico P.A. FONTUR



Pbx: (1) 327 55 00
Calle 28 N° 13a-24 Edificio Museo del Parque Piso 7°
Bogotá D.C. – Colombia
www.fontur.com.co
Fax:
(1) 327 55 00

vanti

10150230-C-093-19

CERTIFICACION

Se certifica que la firma, **FINANCREDITOS S.A.S.,** identificada con el NIT. 800.133.032-9, suscribió con el siguiente pedido:

**GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A. ESP.**

| | |
|---|---|
| **Pedido:** | 5618006673 |
| **Objeto:** | Prestación del servicio de casas de cobranza. |
| **Vigencia:** | Desde el 01 de octubre de 2018 hasta el 31 de julio de 2019. |
| **Valor ejecutado:** | Veintiún millones doscientos cincuenta y cuatro mil setecientos cincuenta y cinco pesos m/cte. ($21.254.755)., antes de IVA. |

Dada en la ciudad de Bogotá D.C., a los 17 días de mayo de 2019

Atentamente,

JULIANA LOPEZ RAMIREZ
Responsable gestión pedidos y contratos

Dora Amado

Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP. Entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, NUIR: 2-11001000-44, NIT: 830.045.472-8

vanti

10150230-C-094-19

CERTIFICACION

Se certifica que la firma, **FINANCREDITOS S.A.S.,** identificada con el NIT. 800.133.032-9, suscribió con el siguiente pedido:

**GAS NATURAL S.A. ESP.**

| | |
|---|---|
| **Pedido:** | 5618006667 |
| **Objeto:** | Prestación del servicio de casas de cobranza. |
| **Vigencia:** | Desde el 01 de octubre de 2018 hasta el 31 de julio de 2019. |
| **Valor ejecutado:** | Ochenta millones doscientos ochenta y dos mil seiscientos cuarenta y siete pesos m/cte. ($80.282.647)., antes de IVA. |

Dada en la ciudad de Bogotá D.C., a los 17 días de mayo de 2019

Atentamente,

JULIANA LOPEZ RAMIREZ
Responsable gestión pedidos y contratos

Dora Amado

Gas Natural, S.A. EPS. Entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, NUIR.: 2-11001000-6, NIT.: 800.007.813-5

Gas Natural, S.A. ESP.
Calle 71A No. 5 – 38
Bogotá D.C. – Colombia
Tel.: + 57 – 1 – 348 55 00
www.grupovanti.com

vanti

10150230-C-095-19

CERTIFICACION

Se certifica que la firma, **FINANCREDITOS S.A.S.,** identificada con el NIT. 800.133.032-9, suscribió con el siguiente pedido:

**GAS NATURAL DEL CESAR S.A. ESP.**

| | |
|---|---|
| **Pedido:** | 5618006675 |
| **Objeto:** | Prestación del servicio de casas de cobranza. |
| **Vigencia:** | Desde el 01 de octubre de 2018 hasta el 31 de julio de 2019. |
| **Valor ejecutado:** | Siete millones quinientos diez mil cuatrocientos treinta y seis pesos m/cte. ($7.510.436)., antes de IVA. |

Dada en la ciudad de Bogotá D.C., a los 17 días de mayo de 2019

Atentamente,

JULIANA LOPEZ RAMIREZ
Responsable gestión pedidos y contratos

Dora Amado

Gas Natural del Cesar, S.A. ESP, Entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. NUIR.: 268001000-2, NIT.: 804.000.0551-3

Gasnacer, S.A. ESP.
Diagonal 13 No. 60A – 54 piso 3
Ciudadela Real de Minas
Bucaramanga – Colombia
Tel.: +57 – 7 – 683 33 00
Fax: +57 – 7 – 644 84 97 - 644 29 49
www.grupovanti.com

Calle 5 No. 37 – 49
Aguachica – Colombia
Tel.: +57 – 7 – 683 33 00
Fax: +57 – 7 – 621 24 77

vanti

10150230-C-096-19

CERTIFICACION

Se certifica que la firma, **FINANCREDITOS S.A.S.,** identificada con el NIT. 800.133.032-9, suscribió con el siguiente pedido:

**GAS NATURAL DEL ORIENTE S.A. ESP.**

| | |
|---|---|
| **Pedido:** | 5618006670 |
| **Objeto:** | Prestación del servicio de casas de cobranza. |
| **Vigencia:** | Desde el 01 de octubre de 2018 hasta el 31 de julio de 2019. |
| **Valor ejecutado:** | Once millones ciento cincuenta y cuatro mil ochocientos noventa pesos m/cte. ($11.154.890)., antes de IVA. |

Dada en la ciudad de Bogotá D.C., a los 17 días de mayo de 2019

Atentamente,

JULIANA LOPEZ RAMIREZ
Responsable gestión pedidos y contratos

Dora Amado

Gasoriente, S.A. ESP. Entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, NUIR.: 2-68001000-3, NIT.: 890.205.952-7

Gasoriente, S.A. ESP.
Diagonal 13 No. 60A – 54
Ciudadela Real de Minas
Bucaramanga – Colombia
Tel.: +57 – 7 - 683 33 00
Fax: +57 – 644 84 97 – 644 29 49
www.grupovanti.com

Calle 67 No. 22-46
El Parnaso
Barrancabermeja – Colombia
Tel.: +57 – 7 – 622 85 87
Fax: +57 – 7 – 621 24 77

vanti

# Contrato en valor

**Gas Natural S.A. E.S.P.**
Cl 12 A Bis 68 D - 17 in 1
Bogota
Colombia

| | |
|---|---|
| **Código Proveedor** | 1000007518 |
| **Proveedor** | FINANCREDITOS S.A.S |
| **Nit** | 8001330329 |
| **Dirección** | KR 4 14 50 OF 812 |
| **Ciudad** | Cali |
| **País** | Colombia |

| | | |
|---|---|---|
| **Documento No.** | 5620000205 | |
| **Vigencia Documento** | **Desde** 10.12.2019 | **Hasta** 30.11.2021 |
| **Condiciones de Pago** | | |
| **Moneda** | COP | |
| **Dirección de Entrega** | Cl 12 A Bis 68 D - 17 in 1 Bogota CO | |
| **Teléfono** | | |
| **Persona de Contacto** | Juliana Agudelo Chavarro | |
| **Teléfono** | **Extensión** | |
| **Persona de Contacto** | | |
| **Teléfono** | **Extensión** | |

**Descripción** SERVICIO CASAS DE COBRANZA

| Posición | Código Material/Servicio | Nombre del Material | Cantidad | Unidad | Fecha de Entrega | Precio Unitario (antes de IVA) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 00011 | 6000088 | Distribucion mensajes corporativos y com | 0 | UN | 00.00.0000 | 1,00 |
| 00012 | 5500998 | Recuper cartera res/ccial prejuridico | 0 | UN | 00.00.0000 | 1,00 |
| 00013 | 5501036 | Visita recuperacion cartera | 0 | UN | 00.00.0000 | 1,00 |

**Firma Autorizada**

**Valor Total Previsto (Antes de IVA)** 276.922.000,00

**IMPORTANTE**

* Si los precios pactados en este documento han cambiado, no atender sin previa consulta.
* Presentar su factura adjuntando copia de la Orden de Compra por ambas caras en la Ventanilla de Correspondencia. Horario 9 a 12 am, de lunes a viernes (antes del cierre de facturación).
* Al entregar la mercancía, presentar remisión o Acta de Entrega

Gas Natural, S.A. ESP. Entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, NUIR: 2-11001000-6, NIT: 800.007.813-5

Objeto:
EL Proveedor prestará a GAS NATURAL SA ESP (en adelante el Contratante) los servicios de CASAS DE COBRANZA (de ahora en adelante, los servicios).

Referencia Petición de Oferta (pliego (técnico y de condiciones particulares) conforme al que se emite: rfq_10133 - 25A00819T1 SERVICIOS DE CASAS DE COBRANZA de fecha 21/06/2019 y su Oferta de fecha octubre de 2019.
Este Pedido está sujeto a las condiciones generales de contratación de Vanti (condiciones generales de compra)

El importe que figura en cabecera es el previsto máximo facturable contra éste Pedido, pudiendo ser cancelado por el Contratante, sin haber alcanzado dicho importe.

Compromiso de Seguridad y Salud
Sin perjuicio de la normativa específica y penalizaciones aplicables que, en su caso, se establezcan en las condiciones contractuales, el Contratante tiene establecido un compromiso irrenunciable con la Seguridad y la Salud en el Trabajo con Vanti, como condición de empleo, a través del cual se compromete, entre otras cosas a:
- Conocer, aplicar y dar a conocer a todos sus trabajadores directos y a sus subcontratistas, la normativa interna de Vanti en temas de Seguridad y Salud.
- Participar en las reuniones, formaciones, auditorías, visitas y/o inspecciones que en temas de seguridad y salud sean requeridas por Vanti.
- Lograr ambientes de trabajo sanos y seguros, sin accidentes ni enfermedades laborales.

Lo anterior se complementa con lo expresado en el numeral “9. Seguridad y Salud en el Trabajo” del anexo Condiciones Generales de Compras y con el anexo Manual de Seguridad para Contratistas.; además de cumplir con lo que exige la legislación colombiana en materia de Seguridad y Salud.
Los documentos enunciados se encuentran publicados con sus correspondientes normas y a disposición del Proveedor en la página web corporativa de Vanti http://www.grupovanti.com opción Otros perfiles > Proveedores > Condiciones de contratación

Notificaciones y Consultas
Todas las modificaciones y comunicaciones que las partes se dirijan en cumplimiento de lo establecido en este pedido se considerarán realizadas cuando: (1) se entreguen en propia mano con acuse de recibo, o (2) se envíen por correo certificado con acuse de recibo, o cualquier otro medio que acuerden las partes, o (3) se efectúen por medio de correo electrónico a las direcciones siguientes:

El Proveedor: FINANCREDITOS S.A.S
Persona: Mario Enrique Gonzalez Vence
Correo electrónico: comercial@financreditos.com

Teléfono: 57-1-7423397 Ext. 1086, Cel. 320-6320040
Ciudad: Bogotá D.C.

El Contratante
Contacto de Compras
Nombre: Juan Carlos Valenzuela Zapata
Correo electrónico: jvalenzu@grupovanti.com
Teléfono: 3485500 ext 84139
Ciudad: Bogotá D.C.

Contacto del área usuaria.
Nombre: Juliana Agudelo Chavarro
Correo electrónico: jagudelo@grupovanti.com
Teléfono: +57-1 3485500 ext.84457, m. 318-4528794
Ciudad: Bogotá, D.C.

Validez y Aceptación del Pedido
La aceptación del Pedido se sobrentiende si éste se emite en contestación a una oferta remitida por el Proveedor o al amparo de un contrato. No obstante, les solicitamos remitan a el Contratante el acuse de recibo y aceptación explícita por seguridad del proceso.
El Proveedor deberá acusar recibo y aceptación de este pedido al canalproveedores.colombia@grupovanti.com

El Proveedor deberá confrontar, antes de la entrega de los materiales, todos los documentos que le hayan sido facilitados y deberá informar a el Contratante sobre cualquier contradicción observada en ellos.

Administrador y Responsable de albaranes y certificaciones

El Contratante estará representado ante el Proveedor por el administrador del pedido que para el efecto designe. El administrador del contrato será responsable de ejercer el control técnico, administrativo y contable del mismo, a fin de que se cumplan enteramente sus estipulaciones.
Todas las recepciones de bienes y servicios deberán estar soportadas por albaranes o certificaciones debidamente autorizados por el área usuaria del bien o servicio.

Se designa como administrador y responsable de albaranes y/o certificaciones del presente pedido a:

Nombre: Juliana Agudelo Chavarro, Usuario SAP: EP81743
Correo electrónico: jagudelo@grupovanti.com
Teléfono: +57-1 3485500 ext.84457, m. 318-4528794
Ciudad: Bogotá, D.C.

Facturación:
Normalmente el cierre de facturación será el día 16 de cada mes o en su defecto el día hábil inmediatamente anterior, sin embargo, este día es susceptible de ser modificado por el

Contratante previo aviso al Proveedor. Luego de la fecha de cierre de facturación, cualquier factura tendrá que tener fecha del mes siguiente, para ser recibida por el Contratante. El pago se hará los jueves de la semana correspondiente al vencimiento del pago.
El Proveedor presentará por cualquier medio establecido por el Contratante mensualmente o con la periodicidad que se haya acordado, su factura o cuenta de cobro. Esta deberá cumplir con los datos exigidos por la Ley y tener como mínimo la siguiente información:

- Nombre y NIT de Proveedor y Contratante.
- Número del contrato / pedido. + Consecutivo de Albarán
- Descripción de la obra ejecutada (en el transcurso del contrato) (Cuando aplique)
- Fecha.
- Precio unitario de materiales y equipos utilizados.
- Precio total por ítem y valor total de la obra o avance de obra, incluyendo descuentos otorgados e Iva si a ello hay lugar.

Sr. Proveedor con Facturación Electrónica por favor tenga en cuenta que el ÚNICO medio de recepción será por el portal WEB dispuesto por VANTI de acuerdo con las siguientes indicaciones:

1. Acceder al portal: https://vanti.efacturacadena.com/Login.aspx
2. Autenticarse con usuario y contraseña (previa creación del mismo)
3. Subir el XML y representación gráfica al portal.
4. Consultar el manual de manejo del portal (adjunto)

Si aún no cuenta con usuario y contraseña por favor envié los siguientes datos al correo proveedorescolombia@grupovanti.com

- Empresa
- Número De Identificación
- Primer Apellido
- Segundo Apellido
- Primer Nombre
- Segundo Nombre
- Correo electrónico
- Empresa a la que facture

Sr. Proveedor sin Facturación Electrónica: Las facturas deben ser enviadas físicamente a El Contratante únicamente a la siguiente dirección:

- Bogotá: Calle 97 a No. 13 a - 57 Piso 5, Edificio 14 – 97 Park

Anexo Preciario

Anexo Pliego de Condiciones Particulares

Anexo A. Pliego De Condiciones Comerciales / Particulares N°

25A00819T1 SERVICIOS DE CASAS DE COBRANZA

El PROVEEDOR deberá leer cuidadosamente todos los documentos relacionados con el proceso de compra al que está siendo invitado, teniendo presente las características y especificaciones del objeto de la negociación, así como las garantías exigidas para la formalización de la contratación en caso de llegar a ser adjudicado.

1. Sociedades del Grupo Vanti
Las sociedades para las cuales se está realizando esta petición de oferta son:

| Nombre De La Empresa | Nit |
|---|---|
| Gas Natural, S.A. ESP. | 800.007.813-5 |

2. Precios
Los precios de la Oferta y en su caso, las condiciones de revisión de los mismos figuran en el Anexo 1. Preciario.
Forma de Pago: A los 30 días de Radicada la Factura sujeto a las condiciones mencionadas en el anexo País Colombia
3. Duración
La vigencia del CONTRATO será DE DOS (2) añoS contada desde la fecha de su firma, previa aprobación de las garantías por parte del Contratante.

1. Información Prevención Y Seguridad

El Proveedor deberá suministrar a Vanti, toda la información relevante y relacionada con la prestación de los servicios, que le permita asegurar la calidad de los servicios prestados, llevar un control del cumplimiento del contrato/pedido por parte del contratista y cumplir con obligaciones y requerimientos en materia de prevención, seguridad y salud en el trabajo, a través de los medios que Vanti disponga para tal fin.
2. Subcontratación
Toda subcontratación de obras, servicios y suministros por parte del Proveedor, requiere la aprobación previa, expresa y por escrito del Contratante. A estos efectos, el Proveedor deberá solicitar al Contratante la conformidad para subcontratar las obras, servicios o suministros objeto del Contrato/Pedido, mediante el Anexo 2. Modelo De Autorización De Subcontratación.
El Proveedor deberá exigir a sus subcontratistas que mantengan actualizada y a disposición de Vanti, toda la documentación relacionada en la contratación.
3. Pólizas y/o Seguros
El Proveedor se obliga a la constitución de las Pólizas de Seguro que se relacionan más adelante a través de compañía de seguros, legalmente establecidos en Colombia, aceptable en su procedencia, contenido y forma por el Contratante:
Al expedir las pólizas, el Proveedor deberá tener en cuenta que debe expedir pólizas independientes por cada Sociedad relacionada en el numeral 1. Sociedades de Vanti del presente

documento. (Para la póliza de seriedad de oferta se permitirá al Proveedor presentar en una sola póliza como asegurado/Beneficiario a todas las sociedades).
Se debe adjuntar la precotización de las pólizas solicitadas de acuerdo al presente documento, así como la confirmación de la viabilidad de la expedición de las mismas emitida por una compañía de seguros, legalmente establecidos en Colombia, aceptable en su procedencia, contenido y forma por el Contratante.
3.1. Póliza de Seriedad de Oferta
La oferta deberá estar acompañada de una póliza de seriedad otorgada a favor de particulares por un banco o compañía de seguros, legalmente establecidos en Colombia y autorizados para operar por la Superintendencia Financiera de Colombia, aceptable en su procedencia, contenido y forma por el Contratante, con la cual deberá garantizar el cumplimiento de la oferta, con una vigencia de noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso.
El Proveedor deberá aportar junto con la póliza, el recibo oficial de pago de la prima correspondiente por parte de la entidad emisora.
La póliza deberá ser constituida por el diez por ciento (10%) del valor total de la oferta.
Si el Oferente retira o modifica su oferta dentro del período de validez de la póliza sin autorización del Contratante o si el Oferente favorecido no firma el contrato o no presenta los documentos requeridos, el Contratante hará efectiva a su favor la póliza de seriedad de la oferta.
Cuando el Contratante opte por hacer efectiva la póliza de seriedad, se hará sin perjuicio de las acciones legales conducentes al reconocimiento de perjuicios causados y no cubiertos por el valor de la citada póliza.

El amparo deberá garantizar:

· El sostenimiento de la oferta sin modificaciones de ninguna clase durante su período de validez.
· Que firmará el contrato, constituirá las garantías exigidas por el Contratante, presentará los demás documentos que ésta le solicite y realizará los actos que se requieran para la formalización del contrato dentro del plazo establecido por el Contratante.

Condiciones Especiales aplicables para cada una de las pólizas exigidas:

· El valor asegurado no se reducirá en razón de cumplimientos parciales.
· En las pólizas o certificados el Contratante ostentará la calidad de Asegurado y Beneficiario.
· El Proveedor no podrá modificar, revocar o cancelar la póliza sin previa autorización escrita del Contratante.
3.2. Póliza De Cumplimiento.

Luego de firmado el contrato, el Proveedor deberá presentar una póliza de cumplimiento otorgada a favor de particulares por un banco o compañía de seguros, legalmente establecidos en Colombia y autorizados para operar por la Superintendencia Financiera de Colombia, aceptable en su procedencia, contenido y forma por el Contratante, la cual deberá incluir las coberturas abajo detalladas según las necesidades de cobertura que exija el contrato.

Cuando las garantías estén representadas en póliza de Seguro de Cumplimiento éstas deberán reunir las condiciones exigidas y previamente aprobadas por el Contratante en cuanto a emisor, formas, clausulados, condiciones generales, particulares y especiales, objeto, valor asegurado, alcance, vigencias y exclusiones de los distintos amparos y coberturas.
El Proveedor deberá aportar junto con la póliza, el recibo de pago de la prima correspondiente con el respectivo sello de pagado por parte de la entidad emisora, y presentarlas debidamente constituidas dentro de los cinco (5) días siguientes a la firma del contrato y deberán constar en el formato en favor de particulares.
GN
Para efectos de constitución de pólizas se estima como valor total anual del servicio, DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS VEINTIDOS MIL pesos Mcte ($276.922.000) antes de Iva. Este valor es el estimado para toda la duración del contrato y se podría incrementar en los años posteriores, a criterio del Contratante y por solicitud expresa del mismo.

3.2.1. Coberturas:
· Amparo de Cumplimiento del Contrato
Objeto: Cubrir los perjuicios originados en causas atribuibles al Proveedor, que determinen el incumplimiento total, o el cumplimiento parcial, imperfecto o tardío del contrato así como de las obligaciones emanadas del contrato garantizado.
Valor Asegurado: Diez por ciento (10%) del valor estimado del pedido/contrato.
Vigencia: Igual a la duración del pedido/contrato y tres (3) meses más.
· Amparo de Pago de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones
Objeto: Cubrir los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de las obligaciones laborales en los términos del artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo, la cesación de pago de los salarios y el no pago de las prestaciones sociales e indemnizaciones y cualquiera a cargo del PROVEEDOR relacionadas con el personal que vincula para la ejecución del contrato.
Es indispensable que la póliza contenga la siguiente leyenda: Esta cobertura contempla cualquier trabajador del Contratista que preste o haya prestado servicios, o que realice o haya realizado algún tipo de labor y / o actividad dentro del presente contrato.
Valor Asegurado: Diez por ciento (10%) del valor estimado del

pedido/contrato.
Vigencia: Igual a la duración del pedido/contrato y tres (3) años más.

· Amparo de Calidad de los Bienes o Servicios

Objeto: Cubrir los perjuicios causados por el Proveedor con ocasión de la prestación en forma inadecuada o negligente de las labores encomendadas o el incumplimiento de los requisitos técnicos así como los perjuicios derivados del incumplimiento en las especificaciones y/o requisitos mínimos de los servicios establecidos en el contrato.
Valor Asegurado: Diez por ciento (10%) del valor estimado del pedido/contrato.
Vigencia: Igual a la duración del pedido/contrato y tres (3) años más.

4. Clausulas Corporativas

El Proveedor se obliga al cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas descritas en el Anexo 3. Clausulas Corporativas informado por el Contratante.

5. Compromiso de Seguridad Y Salud

Sin perjuicio de la normativa específica y penalizaciones aplicables que, en su caso, se establezcan en las condiciones contractuales, el Contratante tiene establecido un compromiso con la Seguridad y la Salud en el trabajo, como estrategia irrenunciable en el desarrollo de sus negocios, el cual el proveedor se compromete a conocer, dar a conocer a sus trabajadores directos o de empresas colaboradoras, ejecutar y facilitar el desarrollo de la normativa y procedimientos incluidos en dicho compromiso, que se encuentra publicado con sus correspondientes normas y a disposición del Proveedor en la web de proveedores
http://www.grupovanti.com/co/1285085318259/inicio.html opción Otros perfiles > Proveedores > Condiciones de contratación > Normas Técnicas de Seguridad y Salud y el Anexo 3. Manual de Seguridad para contratistas
El cumplimiento de las previsiones contenidas en dichas normas, en ningún caso, eximirá al Proveedor del cumplimiento de las normas legales que les sean aplicables en materia de Seguridad, Salud y Prevención de Riesgos Laborales.
Para la realización de la actividad requerida en la presente contratación, el Contratante, aplica al Proveedor el nivel de riesgo 1. Los documentos en materia de Seguridad y Salud asociados al nivel de riesgo indicado están a disposición del Proveedor en la web corporativa de Vanti
http://www.grupovanti.com/co/1285085318259/inicio.html, opción Otros perfiles > Proveedores > Condiciones de contratación > Normas Técnicas de Seguridad y Salud.

6. Documentación

El Proveedor se obliga a aportar la documentación que a continuación se relaciona, a través del medio de entrega que se indica y con la periodicidad y condiciones descritas a continuación:

| Documento Entrega | Medio de entrega |
|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| Pólizas de Seguro con su recibo de pago (cuando aplique) | A los 5 días laborables desde la emisión del Pedido/Contrato | Correo físico.<br>Edificio Vanti.<br>Gestión Pedidos y Contratos<br>Calle 71 A – 5 -38 Bogota |
| Pólizas de seriedad de oferta con su recibo de pago (cuando aplique) | Definida por el comprador | A través del Portal Bravo<br>Edificio Vanti<br>Gestión Pedidos y Contratos<br>Calle 71 A – 5 -38 Bogotá |
| Anexo Lista Documentación Subcontratista | A disposición cuando el Contratante lo solicite | Según se indique por el Contratante |

7. ANEXOS

§ Anexo 1. Preciario

§ Anexo 2. Modelo de Autorización de Subcontratación

§ Anexo 3. Manual de Seguridad para Contratista

§ Anexo 4. Control operacional a contratistas: criterios ambientales

# Información general

## Identificación del contrato

| | |
|---|---|
| **ID del contrato en SECOP** | CO1.PCCNTR.3623463 |
| **Versión del contrato** | 1 |
| **Estado de contrato** | Firmado |
| **Fecha de generación del estado** | 8 días de tiempo transcurrido *(22/03/2022 4:53:46 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* |
| **Número del contrato** | CO1.PCCNTR.3623463 |
| **Objeto del contrato** | EL CONTRATISTA se obliga para con el P.A. FONTUR, a prestar los servicios de CONTACT CENTER para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo. |
| **Tipo de Contrato** | Prestación de servicios |
| **¿Asociado a otro contrato?** | ☐Sí ☑No |
| **Duración del contrato** | 24 Meses |
| **Fecha de inicio de contrato** | - |
| **Fecha de terminación del contrato** | 30/03/2024 12:00:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* |
| **Tiempo adiciones en días** | 0 días |
| **Liquidación** | ☑Sí ☐No |
| **Fecha de inicio de liquidación** | 6 horas de tiempo transcurrido *(30/03/2022 12:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* |
| **Fecha fin de liquidación** | 30/09/2024 12:00:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* |
| **Obligaciones Ambientales** | ☐Sí ☑No |
| **Obligaciones pos consumo** | ☐Sí ☑No |
| **Reversión** | ☐Sí ☑No |

## Información de la Entidad Estatal contratante

**FONTUR**

COLOMBIA, Bogotá

**0** Recomendación (es)

## Información del Proveedor contratista

**SYNERJOY BPO**

21,426,315,000 COP
Número de documento 800133032

## Cuenta bancaria del proveedor

| Proveedor | Nombre del banco | Tipo de cuenta | Número de cuenta |
|---|---|---|---|
| SINERJOY BPO SAS | Bancolombia | Corriente | 06013303201 |

## Aprobación del contrato

**Aprobador – Proveedor**

***Aprobado por:*** *FABY DEL MARTINEZ PORTELA* ***Fecha de aprobación:*** *30/03/2022 6:03:24 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*

**Aprobador – Entidad Estatal**

***Aprobado por:*** ***Fecha de aprobación:*** -

**Contrato Firmado:**
**Contrato en ejecución:**

## Información del contrato

| | |
|---|---|
| **Tipo de proceso** | Contratación régimen especial (con ofertas) |
| **Unidad de contratación** | UNIDAD DE CONTRATACIÓN FIDUCOLDEX |
| **Proceso de Contratación** | FNTIA-010-2022 |
| **Título de la oferta** | PROPUESTA COMERCIAL SYNERJOY |
| **Cuantía del contrato** | 293.868.619 COP |

# Condiciones

## Documentos Tipo

| | | |
|---|---|---|
| **Documentos Tipo** | No | Documentos tipo adoptados por la ANCP-CCE en virtud de la Ley 2022 del 2020 |

## Decreto 248 de 2021

| | | |
|---|---|---|
| **¿Cumple con mínimo el 30%de adquisición de alimentos comprados a pequeños productores agropecuarios y de la Agricultura Campesina, Familiar y Comunitaria locales? (decreto 248 de 2021)** | ☐Sí ☑No * | El decreto 248 de 2021, obliga a las entidades que manejen recursos públicos, a adquirir alimentos comprados a pequeños productores agropecuarios y/o de la Agricultura Campesina, Familiar o Comunitaria locales y sus organizaciones, mínimo el (30%) del presupuesto destinados a la compra de alimentos |

## Condiciones ejecución y entrega

| | |
|---|---|
| **Condiciones de entrega:** | |
| **El contrato puede ser prorrogado** | ☐Sí ☐No |

## Configuración financiera - Configuraciones generales

**¿Se requieren emisiones de códigos de autorización?** ☐Sí ☑No

## Configuración financiera - Garantías

**¿Solicitud de garantías?** ☑Sí ☐No

**Garantías por lotes, grupos o etapas** ☐Sí ☑No

**Seriedad de la oferta** ☐Sí ☐No

**Cumplimiento** ☑Sí ☐No

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ☑ Cumplimiento del contrato | | | | |
| ☑% del valor del contrato | 20,00 | Fecha de vigencia (desde) | 6 horas de tiempo transcurrido | *(30/03/2022 12:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* |
| ☐Valor de la garantía | | Fecha de vigencia (hasta) | 30/09/2024 12:00:00 PM | *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* |
| ☑ Pago de salarios | | | | |
| ☑% del valor del contrato | 5,00 | Fecha de vigencia (desde) | 6 horas de tiempo transcurrido | *(30/03/2022 12:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* |
| ☐Valor de la garantía | | Fecha de vigencia (hasta) | 30/03/2027 12:00:00 PM | *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* |
| ☑ Calidad del servicio | | | | |
| ☑% del valor del contrato | 20,00 | Fecha de vigencia (desde) | 6 horas de tiempo transcurrido | *(30/03/2022 12:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* |
| ☐Valor de la garantía | | Fecha de vigencia (hasta) | 30/03/2025 12:00:00 PM | *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* |

**Responsabilidad civil extra contractual** ☑Sí ☐No

☑Valor de la Garantía — COP

**Fecha límite para entrega de garantías:** 6 días para terminar *(6/04/2022 12:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* Fecha de entrega de garantías: -

**Garantías del proveedor:**

| Advertencia | Id de la garantía | Justificación | Tipo de garantía | Valor | Emisor | Fecha fin | Estado | Advertencia |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *No existen resultados que cumplan con los criterios de búsqueda especificados* | | | | | | | | |

## Configuración financiera - Pago de anticipos

**Definir Plan de Pagos?** ☐Sí ☑No

## Condiciones de facturación y pago

**Forma de pago** Abono en cuenta

**Plazo de pago de la factura** 30 días

## Comentarios

**Número del Contrato** CO1.PCCNTR.3623463
**Proveedor** SINERJOY BPO SAS
**Creado por**
**Agregado en** -
**Comentario**

## Anexos del contrato

| | Descripción | Nombre | |
|---|---|---|---|
| ☐ | ANEXO NO. 1 CONTRATO FNTIA- 010- 2022 Contact Center CON VB (1) (003) numerado y fechado.pdf | ANEXO NO. 1 CONTRATO FNTIA- 010- 2022 Contact Center CON VB (1) (003) numerado y fechado.pdf | Descargar Detalle |

## Dirección de notificaciones

**Dirección de notificaciones** Calle 28 N°13A-24 piso 6
**Ubicación** CO-DC-11001 - Bogotá
**País** COLOMBIA
**Departamento** Distrito Capital de Bogotá
**Municipio** Bogotá
**Dirección** Calle 28 N°13A-24 piso 6
**Código postal**

| | Grados (º) | Minutos (') | Segundos (") |
|---|---|---|---|
| **Latitud:** | | | |
| **Longitud:** | | | |

## Municipio de ejecución del contrato

| ID | Dirección | Ubicación |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| 1 | cra 13A No.28-26 | COLOMBIA > Distrito Capital de Bogotá > Bogotá |

## Bienes y servicios

**1** CO1.PCCNTR.3623463

**1.1** Incluya el precio como lo indique la Entidad Estatal

| | Precio total estimado | Incluya el precio como lo indique la Entidad Estatal |
|---|---|---|
| | 326.568.493,00 | 293.868.619,00 |

| Ref. Artículo | Código UNSPSC | Descripción | Cantidad | Unidad | Precio unitario estimado | Precio unitario | Precio total estimado | Incluya el precio como lo indique la Entidad Estatal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 43231501 | OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO. | 1,00 | UN | 326.568.493,00 | 293.868.619,00 | 326.568.493,00 | 293.868.619,00 |

## Documentos del Proveedor

Lista de documentos

La siguiente es una lista de los documentos que puede solicitar a los Proveedores para la acreditación de los requisitos habilitantes. Para solicitar un documento marque el cuadro que aparece a la derecha.

**Filtrar por familia**

| | Documento | Fase de Contrato | Fase de Habilitación |
|---|---|---|---|
| ✔ | Formato de Experiencia | ☐ | ☑ |
| ✔ | Certificaciones | ☐ | ☑ |
| ✔ | Documentos que acreditan la identificación de los representantes legales y miembros de juntas directivas. | ☐ | ☑ |
| | RUP | ☐ | ☐ |
| ✔ | RUT | ☐ | ☑ |
| | Limitaciones del representante legal (sólo para personas jurídicas) | ☐ | ☐ |
| | Actividades por el objeto social (sólo para personas jurídicas) | ☐ | ☐ |
| | Estados financieros auditados con corte a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior suscritos por el representante legal con sus notas. Si la antigüedad del interesado es insuficiente, adjuntar estados financieros trimestrales o de apertura; o documento equivalente para las personas naturales. | ☐ | ☐ |
| | Un certificado que acredite los indicadores de capacidad financiera y organizacional. | ☐ | ☐ |
| | La lista de los contratos que acreditan su experiencia identificando: el código del Clasificador de Bienes y Servicios; plazo; valor; ejecutor del contrato (singular o plural); e información de contacto del cliente del Proveedor. | ☐ | ☐ |
| | Actas de Asamblea | ☐ | ☐ |
| | Anexo de Acreditación de experiencia | ☐ | ☐ |
| | Anexo de Acreditación de capacidad financiera | ☐ | ☐ |
| | Anexo de Acreditación de capacidad organizacional | ☐ | ☐ |
| ✔ | Certificado de constitución de proponente plural2022 | ☐ | ☑ |
| ✔ | Certificación de tamaño empresarial (MiPyme)2021 | ☐ | ☑ |
| | Último acto de estructura y organización de la Entidad Estatal. Este puede ser Ley, Decreto, Ordenanza, Acuerdo o documento equivalente que permita conocer la naturaleza jurídica, funciones, órganos de dirección, régimen jurídico de contratación de la Entidad Estatal. | ☐ | ☐ |
| | Plan de amortización | ☐ | ☐ |
| | Acta de posesión del Ordenador del Gasto, en caso de delegación se debe adjuntar el acto de delegación emitido por el representante legal y acto de posesión del delegado. | ☐ | ☐ |
| | Documento de autorización del usuario administrador de la Entidad Estatal o de la entidad privada que contrata con cargo a recursos públicos en SECOP II. | ☐ | ☐ |

| Documentos administrativos | Fase de Contrato | Fase de Habilitación |
|---|---|---|
| FORMATO INSCRIPCION ACTUALIZACION DE PROVEEDOR | ☑ | ☐ |
| CERTIFICACION DE CUENTA BANCARIA | ☑ | ☐ |

**Documentos del contrato**

| Documento | Nombre del documento | Detalle | Solicitud de confidencialidad? | Confidencial |
|---|---|---|---|---|
| CERTIFICACION DE CUENTA BANCARIA | CERTIFICACION BANCARIA BANCOLOMBIA (2).pdf | Detalle | No | ☐ |
| FORMATO INSCRIPCION ACTUALIZACION DE PROVEEDOR | ***Sin documento*** | | | |

Configuraciones de documentos del proveedor

Plazo máximo para el proveedor entregar los documentos de adjudicación: 6 días para terminar *(6/04/2022 12:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
Fecha de entrega de documentos del proveedor: 1 minuto de tiempo transcurrido *(30/03/2022 6:03:23 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*

## Documentos del contrato

Documentos del contrato

| Descripción | Nombre del documento | Detalle |
|---|---|---|
| ANEXO NO. 1 CONTRATO FNTIA- 010- 2022 Contact Center CON VB (1) (003) numerado y fechado.pdf | ANEXO NO. 1 CONTRATO FNTIA- 010- 2022 Contact Center CON VB (1) (003) numerado y fechado.pdf | (detalle) |

## Información presupuestal

Asignaciones para el seguimiento

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Ordenador del Gasto | | Tipo de documento | | Número de documento | | Guardar y notificar |
| Supervisor | Victoria Hernández | Tipo de documento | Cédula de Ciudadanía | Número de documento | 1020749568 | Guardar y notificar |

Histórico de asignaciones

| Posición | Nombre | Fecha de seguimiento | Cambiado por |
|---|---|---|---|
| *No existen resultados que cumplan con los criterios de búsqueda especificados* | | | |

## Información presupuestal

**Proyecto del Plan Marco para la Implementación del Acuerdo de Paz o asociado al Acuerdo de Paz**: ☐ Sí ☑ No * — Gasto Posconflicto como aquel relacionado con el Plan Marco de Implementación (CONPES 3932) derivado de intervenciones en cumplimiento del Acuerdo.

**Destinación del gasto**: Funcionamiento

**Fuente de los recursos:**

| | Valor |
|---|---|
| **Presupuesto General de la Nación - PGN** | 0 |
| **Sistema General de Participaciones - SGP. No Incluye AESGPRI** | 0 |
| **Sistema General de Regalias - SGR** | 0 |
| **Recursos Própios (Alcaldías y Gobernaciones)** | 0 |
| **Recursos de Crédito** | 0 |
| **Otros Recursos (Especie, Privados, Cooperación, Propios Entidades Autónomas, Asignación Especial SGP para Resguardos Indígenas - AESGPRI)** | 293.868.619 |
| **Total** | 293.868.619 |

**Entidad Estatal registrada en el SIIF**: ☐ Sí ☑ No

**CDP/Vigencias Futuras (Recuerde que es necesario agregar al menos un CDP o una AVF Extraordinaria si es el caso)**

| | Código | Tipo | Estado | Saldo | Saldo a comprometer | Código unidad/subunidad ejecutora | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ☐ | 14 | CDP | No validado | 326.568.493 COP | 293.868.619 COP | 00-00-22-210-2010030 | Editar |

**Saldo de CDP**: 326.568.493 COP
**Saldo de vigencias futuras**: 0 COP
**Saldo total a comprometer**: 293.868.619 COP
**Última consulta a SIIF**:
**Fecha de consulta SIIF**: -

## Compromiso presupuestal de gastos

| Código compromiso | Tipo | Fecha compromiso | Estado compromiso | Valor compromiso AVF/CDP | Monto por consumir | Monto presupuestal a liberar | Código Posición de Gasto | Consulta Ejecución |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *No existen resultados que cumplan con los criterios de búsqueda especificados* | | | | | | | | |

**Saldo de compromisos CDP**: 0 COP
**Saldo de compromisos AVF**: 0 COP
**Saldo total comprometido**:
**Última consulta a SIIF**:
**Fecha de consulta SIIF**: -

**DIRECCIÒN DE COMPRAS**
**& LOGISTICA**

CERTIFICA

Que la compañía **SYNERJOY BPO S.A.S.** identificada con **Nit 800133032-9** representada legalmente por el señor **ALEJANDRO BLANCO TORO** con cédula de ciudadanía **N. 94.399.036** prestó a **COMCEL S.A.** los posteriores servicios, mediante los siguientes documentos de compra:

| Documento de compras | Fecha de inicio | Fecha de fin | Valor Ejecutado | Moneda | Descripción de servicio |
|---|---|---|---|---|---|
| 4600013318 | 1/02/2020 | 31/01/2023 | $ 16.717.463.256 | COP | Servicios de casas de cobranzas, recuperación de cartera administrativa, persuasiva, prejurídica, castigada, extrajudicial y judicial a nivel nacional. |
| 4600011300 | 1/08/2016 | 13/03/2020 | $ 2.894.144.939 | COP | |
| 4600009065 | 1/04/2018 | 31/03/2021 | $ 2.351.492 | COP | Visitas domiciliarias a personas naturales o jurídicas que desean realizar trámites con Comcel. |
| 4600005529 | 1/08/2016 | 16/08/2019 | $ 6.254.548.607 | COP | Gestión de cartera en sus diferentes alturas de mora. |
| 4600000953 | 16/07/2015 | 31/08/2015 | $ 65.396.935 | COP | Servicio Consultas Covicheque. |
| 4600000683 | 19/08/2014 | 31/07/2016 | $ 446.465.464 | COP | Servicios profesionales en la gestión de recuperación de obligaciones en mora. |

La presente constancia se expide con destino **SECOP** . en la ciudad de Bogotá DC, el día 29/04/2022. Se expide expresamente para fines comerciales.

Para la verificación o validación de la información registrada en esta constancia, se puede comunicar a la línea telefónica (1) 7429797 extensiones: 68007 – 68010.

Cordialmente,

**PABLO TRUJILLO REHBEIN**
Director de Compras y Logística
CLARO COLOMBIA
Elabora: ALR

# CERTIFICACIÓN

Por medio de la presente, CODENSA S.A. ESP con NIT 830.037.248-0 certifica que la empresa FINANCREDITOS S.A.S identificada con NIT 800.133.032-9, se ejecutó el siguiente contrato:

**CONTRATO No. 8400110317**

**Objeto**: Ejecución del servicio de cobranza prejurídica y jurídica, a fin de adelantar todas las acciones encaminadas a recuperar todos los tipos de cartera que le fueron asignados tanto en el segmento masivo como en el oficial.

El valor facturado fue de dos mil cuatrocientos veintinueve millones ochocientos noventa y nueve mil cuatrocientos noventa pesos (COP 2.429.899.490) incluido IVA.

La fecha de inicio es 16 de mayo de 2017 hasta el 30 de abril de 2020.

Esta certificación se expide el primero (01) días del mes de septiembre de dos mil veintiuno (2021) a solicitud del interesado.

Atentamente,

**JORGE ELIECER JAMAICA RODRIGUEZ**
**Aprovisionamiento Colombia**
**A.G**

"La presente certificación se expide con fundamento en los hechos y situaciones ocurridas respecto del contratista, y las conductas desplegadas por éste que hasta la fecha de la presente certificación han sido formal y debidamente notificadas o conocidas por Aprovisionamientos Colombia de CODENSA. Esta área no asume responsabilidad alguna respecto de hechos y situaciones ocurridas respecto del contratista, o conductas desplegadas por éste a la fecha, que no han sido de su conocimiento, o si bien puedan ser de público conocimiento, no han sido formalmente informadas o notificadas, o verificadas por la compañía a la fecha de expedición de la presente certificación. Por lo tanto, CODENSA no se hace responsable por el impacto que dichos eventos puedan tener respecto del desempeño o las actividades contractuales del contratista referido a la fecha o a futuro."