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 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. 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 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.