2801-494

| | | |
|---|---|---|
| EMTEL | CONTRATO DE (PRESTACIÓN DE SERVICIOS/SUMINISTRO/COMPRAVENTA) | Código: FR.19.CO |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 31/05/2023 |
| | Proceso: GESTIÓN JURIDICA CONTRATACIÓN | Página 1 de 4 |

CONTRATO No. EMTEL-CAU-SCCD- 049-2026

| | |
|---|---|
| **CONTRATANTE:** | EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A EMTEL E.S.P. |
| **NIT:** | 891.502.163-1 |
| **CONTRATISTA:** | GINA CAROLINA ALZATE LOPEZ |
| **CEDULA:** | 29.178.102 |
| **OBJETO:** | PRESTAR SUS SERVICIOS PROFESIONALES A LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE, EN LOS ASUNTOS RELACIONADOS CON LA AUDITORÍA EXTERNA, EN LO REFERENTE AL ARTÍCULO 2.1.25.7.4 DE LA RESOLUCIÓN NO. 5111 DE 2017, DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA CRC, Y DEMÁS NORMATIVIDAD VIGENTE. |
| **VALOR:** | El valor del contrato será hasta la suma **SEIS MILLONES DE PESOS ($ 6.000.000).** |
| **PLAZO:** | El plazo de ejecución del contrato a celebrar será hasta el 31 de diciembre de 2026, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución. |

Entre los suscritos, **TATIANA IVETH MORENO PALACIOS**, mayor y vecina de la ciudad de Popayán, identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 1.061.686.657 expedida en Popayán Cauca., actuando como Representante Legal de la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P.**, identificada con NIT 891.502.163-1, que en lo sucesivo se denominará **EMTEL S.A. E.S.P** y **GINA CAROLINA ALZATE LOPEZ**, mayor de edad, quien se identifica con Cédula de Ciudadanía No. 29.178.102, quien obra a nombre propio y quien manifiesta bajo la gravedad del juramento, el cual se entiende tomado con la firma del presente contrato, que no está incurso en causal alguna de inhabilidad o de incompatibilidad para contratar con **EMTEL S.A. E.S.P.**, y que para efectos del mismo se denominará **EL CONTRATISTA**, convenimos celebrar el presente CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES, previas las siguientes consideraciones: **1.** Que la Empresa, de acuerdo con el giro ordinario de su objeto social, identificó la siguiente necesidad: *"La Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTEL E.S.P. es una sociedad comercial que se constituyó como empresa de servicios públicos mixta, de conformidad con la Ley 142 de 1994; que es proveedor de redes y servicio de telecomunicaciones en todo el país regida por la ley 1341 de 2009 y demás normas concordantes. Sociedad que por expreso mandato de la ley 1341 de 2009 cuenta con un régimen especial encaminado a la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, definiendo su alcance legal en su art 55, determinando que los actos y los convenios, incluidos los relativos a su régimen laboral y las operaciones de crédito de los proveedores de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cualquiera que sea su naturaleza, sin importar la composición de su capital, se regirán por las normas del derecho. La Empresa de Telecomunicaciones de Popayán EMTEL S.A E.S.P., para el cumplimiento oportuno, y eficiente en sus obligaciones cuenta dentro de su estructura con la Dirección de Servicio al Cliente y dentro de sus múltiples funciones a desarrollar, debe apoyar en el cumplimiento del artículo 2.1.25.7.4 Artículo 2.1.25.7. Indicadores de calidad en la atención de la Resolución No.5111 de 2017, Numeral modificado por el artículo 5 de la Resolución 5197 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores deberán implementar, medir, y remitir a la CRC en las condiciones descritas en el literal c) del Formato 4.4 del Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 de 2016, los resultados de la medición del indicador de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención, los cuales deben contar con la certificación de un auditor externo. La medición debe realizarse sobre una muestra estadísticamente representativa, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%. Este indicador de satisfacción en la atención del usuario, debe estar en relación con lo establecido así: "Los operadores deberán implementar, medir y publicar a través de los distintos medios de atención y remitir a la CRC en las condiciones descritas en el numeral C del formato 4.4 del anexo 1 de la resolución CRC 5076 de 2016, los resultados de la medición del indicador de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención, los cuales deben*

CONTRATO No. EMTEL-CAU-SCCD- 049-2026

*contar con la certificación de un auditor externo y contar con nivel de confianza del 95%". Debido a que dentro de nuestra empresa no se cuenta con personal de planta con el perfil requerido en el presente estudio, se crea la necesidad de contar con el apoyo de una persona natural o jurídica con título profesional en el área de las ingenierías como ingeniero industrial, ingeniero de producción, ingeniero empresarial, ingeniero administrativo y/o afines, con tarjeta profesional y que cuente con experiencia profesional como mínimo de doce (12) meses acreditada, lo cual se ajusta y se atempera a los requerimientos y necesidades de EMTEL S.A E.S.P". La contratación objeto de la justificación, se encuentra reportada en el Plan Anual de Adquisiciones, la cual está conforme a la Circular Externa 02 de Colombia Compra Eficiente señala que "Las entidades del Estado deben publicar el Plan Anual de Adquisiciones en el SECOP a más tardar el 31 de enero de cada año, identificando los bienes y servicios con el Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC)"*

| *Código UNSPSC* | *DESCRIPCIÓN* |
|---|---|
| *80111609 línea 52* | *Verificación y Certificación de Resultados NSU* |

2. Que **EL CONTRATISTA** cumple con los requisitos señalados por la Empresa para la satisfacción de la necesidad planteada, según certificación de idoneidad de fecha 26 de enero de 2026. **3.** Para el cabal cumplimiento del objeto contractual, la Empresa exigirá el siguiente perfil: Profesional del área de las ingenierías como ingeniero industrial, ingeniero de producción, ingeniero empresarial, ingeniero administrativo y/o afines, con conocimientos básicos sobre auditoría y experiencia mínima de doce (12) meses acreditada. **4.**Que, dentro del presupuesto para la vigencia fiscal del año 2026, existen recursos para amparar las obligaciones del presente contrato. En consecuencia, el presente contrato de PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES se regirá por las siguientes Cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO:** prestar sus servicios profesionales a la dirección de servicio al cliente, en los asuntos relacionados con la auditoría externa, en lo referente al artículo 2.1.25.7.4 de la resolución no. 5111 de 2017, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la CRC, y demás normatividad vigente. **CLAUSULA SEGUNDA. PLAZO:** El plazo de ejecución del contrato a celebrar será hasta el 31 de diciembre de 2026, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución. **CLÁUSULA TERCERA. VALOR:** El valor del contrato será hasta la suma **SEIS MILLONES DE PESOS ($ 6.000.000). CLÁUSULA CUARTA. FORMA DE PAGO: LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A. EMTEL E.S.P.**, pagará al Contratista el valor del contrato de la siguiente manera: **a.** Una (1) primera cuota pagadera el 30 de abril de 2026, por la suma de **UN MILLON QUINIENTOS MIL PESOS ($1.500.000),** y **b.** tres (3) cuotas por valor de **UN MILLON QUINIENTOS MIL PESOS ($1.500.000), M/CTE. PARAGRAFO PRIMERO:** Cada cuota se pagará previa presentación de la certificación trimestral de la auditoría; informe de actividades, cuenta de cobro y/o factura, y certificado a satisfacción suscrito por el supervisor del contrato. **CLÁUSULA QUINTA. OBLIGACIONES LAS PARTES: 5.1 DE EL CONTRATISTA: A. ESPECÍFICAS 1.** Brindar apoyo en el diseño y/o aplicación del mecanismo de validación del cálculo del indicador trimestral de nivel de satisfacción de los usuarios. **2.** Brindar apoyo en la realización de la Auditoria trimestral al proceso de medición del nivel de satisfacción de los usuarios. **3.** Brindar apoyo auditando el manejo y control de los datos recopilados para la medición del nivel de satisfacción de los usuarios. **4.** Brindar apoyo generando trimestralmente los informes de validación del cálculo del indicador del nivel de satisfacción de los usuarios, de acuerdo a la normatividad vigente. **5.** Entregar certificación de la auditoría realizada ajustada a la normatividad terminado el respectivo trimestre. **6.** Las demás que se requieran para el cumplimiento del objeto contractual. **B. GENERALES. 1.** Cumplir con el objeto del contrato de conformidad con lo requerido por la empresa y en el plazo estipulado. **2.** Radicar la cuota o mensualidad la respectiva con sus respectivos soportes para pago. **3.** Seguir las instrucciones que sean impartidas por el Supervisor para el correcto cumplimiento de los objetivos empresariales. **4.** Realizar el trámite de documentos en el Sistema de Gestión Documental que defina la empresa. **5.** Dar cabal cumplimiento a sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social, de acuerdo a la normatividad vigente. **6.** Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación en razón del desarrollo de las actividades. **7.** Guardar estricta confidencialidad respecto de los proyectos empresariales, su ejecución y documentación. **8.** Informar sobre las novedades que se presentan o afecten la ejecución del contrato. **9.** No revelar información sobre las actividades misionales, operacionales, financieras, comerciales u otra sometida a reserva legal o que afecte el funcionamiento normal de la empresa, o que atente contra las estrategias empresariales, negocios o la imagen corporativa de

CONTRATO No. EMTEL-CAU-SCCD- 049-2026

EMTEL S.A. E.S.P. **C. DE EMTEL S.A E.S.P: 1.** Pagar el servicio efectivamente prestado. **2.** Ejercer la supervisión del contrato. **3.** Suministrar la información, las herramientas, equipamientos y demás insumos que requiera el contratista para el correcto cumplimiento del objeto contratado. **CLAUSULA SEXTA. SUPERVISIÓN: LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A. EMTEL E.S.P.** supervisará el cumplimiento del contrato a través de la directora de Servicio al Cliente o quien haga sus veces. La supervisión será desarrollada conforme a las disposiciones contenidas en la Resolución No. 46 del 28 del junio del 2023 por medio de la cual se adopta el Manual de Supervisión e Interventoría de la Empresa de Telecomunicaciones S.A EMTEL E.S.P. **PARÁGRAFO PRIMERO.** La supervisión velará además de las obligaciones de este contrato por las contenidas en el Manual Interno de Contratación, vigente. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** Ante cualquier situación ajena al cumplimiento del contrato, el supervisor deberá requerirlas de forma inmediata con copia a la Oficina Asesora Jurídica, para lo pertinente. **CLÁUSULA SÉPTIMA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA** declara bajo la gravedad de juramento que no se encuentra incurso en causal alguna de inhabilidad o de incompatibilidad para contratar. **CLÁUSULA OCTAVA. GARANTÍAS:** Conforme al Manual de contratación vigente, para esta contratación no es necesario constituir garantías. **CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato terminará: **1.** Por la ejecución a satisfacción del objeto contratado o cumplimiento de plazo estipulado. **2.** Por mutuo acuerdo de las partes expresado por escrito. **3.** Por decisión judicial. **4.** Por divulgación de información confidencial de **EMTEL S.A E.S.P. 5.** Por muerte de **EL CONTRATISTA. CLÁUSULA DECIMA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO.** Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, que serán evaluadas por la Empresa, se podrá de común acuerdo entre las partes, suspender temporalmente la ejecución del contrato, mediante la suscripción de un acta donde conste tal evento, sin que, para efectos del plazo extintivo, se compute el tiempo de la suspensión. **CLÁUSULA UNDÉCIMA. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA.** En caso de incumplimiento total o parcial, **EMTEL S.A. E.S.P.** exigirá al contratista a título de cláusula penal una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, pena que se pacta por el mero retardo y sin perjuicio del cumplimiento de la obligación principal. **EL CONTRATISTA** renuncia expresamente a la tasación de la cláusula penal en caso de incumplimiento parcial, es decir que la misma se hará efectiva íntegramente. **EL CONTRATISTA** renuncia expresamente a cualquier requerimiento judicial o extrajudicial para efectos de ser constituido en mora por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones pactadas en el presente contrato. **CLÁUSULA DUODECIMA. LIQUIDACIÓN.** De conformidad al Manual de contratación vigente, no es necesario efectuar la liquidación del presente contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. DOCUMENTOS DEL CONTRATO: 1.** Estudios previos y demás documentos que hacen parte de esta contratación. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. APROPIACIONES PRESUPUESTALES:** Las erogaciones que demande la ejecución del presente contrato se imputarán al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 236 del 23 de enero de 2026. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. INDEMNIDAD: EL CONTRATISTA** se obliga a mantener indemne a **EMTEL S.A. E.S.P,** es decir libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que se deriven de sus actuaciones o de los subcontratistas o dependientes. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. RÉGIMEN LEGAL:** El presente contrato se rige por las normas civiles, comerciales y especiales aplicables a los contratos de las empresas de servicios públicos con carácter mixto; de la misma forma será aplicable lo dispuesto en Manual Interno de Contratación de **EMTEL S.A. E.S.P.,** y demás normas que lo modifiquen, adicionen, aclaren o complementen. **CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA. AUTONOMÍA DE EL CONTRATISTA:** Por la naturaleza del contrato, **EL CONTRATISTA** actuará con total autonomía técnica y administrativa en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y por lo tanto, no adquiere relación laboral alguna con **EMTEL S.A. E.S.P. CLÁUSULA DECIMA OCTAVA. CESIÓN Y SUBCONTRATOS: EL CONTRATISTA** no podrá ceder el contrato, sin previo consentimiento escrito de la empresa, pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la aceptación de la cesión. **CLÁUSULA DECIMA NOVENA. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: EL CONTRATISTA** se compromete con **EMTEL S.A. E.S.P.,** a mantener la confidencialidad de la información suministrada por **EMTEL S.A. E.S.P.,** a guardar absoluta reserva de la información institucional que conozca con ocasión del presente contrato, así como a tomar las medidas necesarias a fin de evitar los riesgos de pérdida, destrucción alteración y uso no autorizado o fraudulento de la misma. Para este efecto **EL CONTRATISTA,** se obliga a NO disponer, divulgar, circular o negociar la información, ni a mostrarla y/o entregarla a personas no autorizadas por **EMTEL**

CONTRATO No. EMTEL-CAU-SCCD- 049-2026

**S.A. E.S.P.** En caso de incumplimiento de esta obligación **EL CONTRATISTA** responderá por los eventuales perjuicios que se causen a **EMTEL S.A. E.S.P.** En todo caso, la información sólo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del objeto contratado. **CLÁUSULA VIGESIMA. DIVERGENCIAS:** Las divergencias que ocurran entre el supervisor y **EL CONTRATISTA**, relacionadas con la supervisión, control y dirección de las actividades serán dirimidas en primera instancia por el Gerente de **EMTEL S.A. E.S.P.**, y de no llegarse a un acuerdo, se acudirá a las instancias judiciales, cuya decisión será definitiva. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. DOMICILIO CONTRACTUAL:** Popayán – Cauca. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se perfecciona con la suscripción por las partes y el registro presupuestal.

Para constancia, el presente documento es suscrito por las partes, en Popayán a los 29 ENE 2026

TATIANA IVETH MORENO PALACIOS
GERENTE EMTEL S.A E.S.P.

GINA CAROLINA ALZATE LOPEZ
EL CONTRATISTA

**Proyectó:** Jessica Pino– Abogada OAJ
**Revisó:** Juan Felipe Muñoz Muñoz – jefe Oficina Asesora Juridica
**Aprobó:** Tatiana Iveth Moreno Palacios – Gerente EMTEL S.A E.S.P.