



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

CONTRATO N°	4600010584
CONTRATANTE	Departamento de Antioquia – Departamento Administrativo del Sistema de Prevención, Atención y Recuperación de Desastres- DAPARD
UNIDAD EJECUTORA	Secretaría de Gestión humana y Desarrollo Organizacional
CONTRATISTA	EMTELCO S.A.S.
NIT	800.237.456-5
OBJETO	Prestar los servicios de Contact Center para atender los requerimientos de la ciudadanía derivados del estado de calamidad pública por el Covid-19
PLAZO	El contrato se ejecutará en 2 meses contados a partir de la suscripción del contrato y/o hasta agotar los recursos destinados para el contrato, incluidas adiciones, sin superar la presente vigencia fiscal.
VALOR TOTAL	Dos mil seiscientos millones de pesos (2.600.000.000) IVA incluido

Entre los suscritos a saber, **JAIME ENRIQUE GÓMEZ ZAPATA** identificado con cédula de ciudadanía No. 71.788.820 en calidad de Director del Departamento Administrativo del Sistema de Prevención, Atención y Recuperación de Desastres – DAPARD, quien tiene delegada la ordenación del gasto del Fondo Departamental de Gestión del Riesgo de Desastres mediante el Decreto Departamental No. 2020070000747 del 28/02/2020, quien actúa en el marco de la Calamidad pública N° 2020070000984 de marzo 13 de 2020 y nombre del **DEPARTAMENTO** con NIT 890.900.286-0 de una parte, y de la otra **JUAN DAVID ADARVE VERGARA**, identificado con la cédula de ciudadanía número 98.528.165 de Itagüí, quien en su calidad de Representante Legal Suplente obra en nombre y representación legal de EMTELCO S.A.S, sociedad comercial por acciones simplificada constituida mediante Escritura Pública número 1401 del 21 de julio de 1994 de la Notaría veintiuno (21) del Círculo de Medellín, registrada en la Cámara de Comercio de Medellín, con domicilio en la ciudad de Medellín, NIT 800.237.456-5, quien en adelante y para los efectos del presente documento se llamará **EMTELCO**, se ha convenido celebrar el presente contrato; previas las siguientes consideraciones: **1.-** La Gobernación de Antioquia Departamento Administrativo del Sistema de Prevención, Atención y Recuperación de Desastres – DAPARD –, pretende realizar contratación directa en el marco de la declaratoria de calamidad pública y de emergencia económica, social y ambiental la cual satisface de manera transitoria con la implementación de un canal de atención telefónica y asistencial que consiste en atender de manera articulada las líneas de atención a la ciudadanía dispuestas para la atención de dicha emergencia, aunando esfuerzos para hacer frente a la calamidad pública y controlar de manera unificada los protocolos de atención para la población. **2.-** Para la satisfacción de la necesidad antes descrita, se soporta jurídicamente en la declaratoria de calamidad pública decretada por el Gobierno Departamental mediante el Decreto D 2020070000984 del 13 de marzo de 2020 y Decreto Nacional 440 del 20 de marzo de 2020 por medio del cual se adoptan medidas en materia contractual, que

Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B 52 – 106. Piso 10. Teléfono: 3838850
Línea de atención a la ciudadanía: 018000 41 9000 – 409 90 00
Medellín - Colombia - Suramérica





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

integrante del contrato. **1.** Tipificación: Se deberán documentar para cada llamada, los diferentes tipos de preguntas o asuntos que generen la consulta. El contratante suministrará para la prestación de los servicios el aplicativo de su propiedad que permite esta actividad. **2.** Desarrollar una aplicación que permita el registro de los ciudadanos, conforme los procedimientos establecidos por la Gobernación de Antioquia, Administración de bases de datos, que permitan consultar a los ciudadanos por el documento de identidad y validar si tiene adscrito algún requerimiento. **3.** Proveer los servicios objeto de este contrato, acorde con las especificaciones establecidas en la propuesta comercial. **4.** Implementar una estrategia para el escalonamiento de información que no pueda ser atendida en forma inmediata por el asesor. Actualmente, en caso de no conocerse la respuesta a una inquietud del ciudadano, se toman los datos del mismo, la inquietud es transmitida vía correo electrónico a los servidores que pueden dar respuesta, la cual deberá darse en menos de 24 horas y se llamará al ciudadano para darle la respuesta. **5.** Efectuará el escalamiento conforme a la definición que realice la Gobernación de Antioquia de acuerdo con su estructura. El contratista una vez reciba la respuesta por parte de la Gobernación efectuará la llamada de salida para entregar la respuesta al ciudadano. **6.** El servicio de Contact Center se deberá brindar en las instalaciones del contratista, o directamente en las instalaciones de la Gobernación de Antioquia, cuando así se requiera. Igualmente, deberá proveer facilidades de acceso multicanal, es decir, la atención podrá brindarse a través del teléfono, chat, correo electrónico y otros medios que sean necesarios para garantizar el servicio de atención e información integrada en el proceso administración de los canales de atención. Los servicios de chat, Correo electrónico, serán suministrados en el momento que la Gobernación de Antioquia los solicite. **7.** Deberá brindar los servicios de entrada, además de los servicios de salida, como las campañas de seguimiento a los pacientes o posibles casos de contagios. **8.** Deberá proveer agentes debidamente capacitados para atender los requerimientos de la comunidad, o en los casos que se requiera, podrá hacerse uso de sistemas de audio respuesta previo acuerdo con el contratante. **9.** Deberá contar para su labor con los aplicativos necesarios para el registro de la información de los usuarios del Contact Center, dicha información deberá estar disponible para la Gobernación de Antioquia, al igual que el mecanismo para el almacenamiento y consulta de toda la información entregada por la Gobernación de Antioquia. La propiedad intelectual es compartida, por lo tanto, cuando la Gobernación requiera esta información con el objeto de fortalecer el servicio debe ser suministrada por el contratista. La Gobernación de Antioquia es propietaria de la información que suministre al contratista para la prestación de los servicios, los aplicativos y sistemas de información requeridos para la prestación de los servicios serán de propiedad del contratista. **10.** Se compromete a presentar la facturación con los servicios de Contact Center y además los costos por tráfico local o nacional de manera detallada y por separado. **11.** El contratista mensualmente grabará el 90% de las interacciones realizadas por los asesores y estas serán entregadas mensualmente dentro de los 15 días hábiles del mes siguiente. **12.** Se compromete a suministrar los reportes especificados para cada servicio en los anexos del presente contrato, cualquier otro tipo de informe requerido por la Gobernación de Antioquia por fuera de los parámetros definidos, será analizado por el contratista en términos de viabilidad, disponibilidad, y de mutuo acuerdo se establecerá si es necesario un costo adicional. **13.** Se compromete asumir según el máximo ofrecido para cada servicio, las horas de capacitación en producto, procesos y procedimientos, propia de los procesos de

Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B 52 – 106. Piso 10. Teléfono: 3838850
Línea de atención a la ciudadanía: 018000 41 9000 – 409 90 00
Medellín - Colombia - Suramérica





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

funcionamiento y uso de los sistemas de información, en caso de requerirse los mismos. **9)** La GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA es responsable de la seguridad, control, operación, disponibilidad, soporte y mantenimiento de sus aplicativos y sistemas de información necesarios para la prestación del servicio. **10)** La GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA es responsable del contenido de la información que suministre el contratista para la prestación de los servicios en los aplicativos, informes procedimientos y demás. **11)** La creación y el diseño de las piezas para el material POP será responsabilidad de LA GOBERNACION DE ANTIOQUIA. **SÉPTIMA: PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL.** EMTELCO deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Servicio Nacional de Aprendizaje, cuando a ello haya lugar, mediante certificación expedida por el revisor fiscal. **OCTAVA: GARANTÍAS.** EMTELCO prestará a favor del DEPARTAMENTO, garantía única que avalará el cumplimiento de todas las obligaciones surgidas del contrato, por el valor y vigencias que a continuación se indican:

DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE	VIGENCIA
Cumplimiento	10% del valor del contrato	Vigencia del contrato y cuatro (4) meses más
Calidad del servicio	10% del valor del contrato	Vigencia del contrato y cuatro (4) meses más
Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	5% del valor del contrato	Vigencia del contrato y (3) años más

NOVENA: RESTABLECIMIENTO, REPOSICIÓN O AMPLIACIÓN DE LA GARANTÍA. EMTELCO está obligado a restablecer o reponer el valor de la garantía cuando éste se haya visto reducido o agotado por razón de las reclamaciones efectuadas. En cualquier evento en que se aumente o adicione el valor del contrato o se prorogue su término, EMTELCO deberá ampliar el valor de la garantía otorgada o ampliar su vigencia según el caso. **DÉCIMA: INDEMNIDAD:** Será obligación de EMTELCO mantener libre al **DEPARTAMENTO** de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes, para lo cual su responsabilidad deberá estar debidamente probada y soportada. **DÉCIMA PRIMERA: REPERCUSIONES LABORALES.** EMTELCO se obliga a fítulo de contratista independiente. **EL DEPARTAMENTO** en consecuencia, no adquiere con él, ni con las personas que o cupe, ningún vínculo de carácter laboral ni administrativo. En consecuencia, el pago de salarios, honorarios y prestaciones de este personal estará a cargo exclusivamente de EMTELCO. **DÉCIMA SEGUNDA: SUPERVISIÓN.** La supervisión del contrato será ejercida por un servidor adscrito a la Dirección de Atención a la Ciudadanía, quien será designado por el Director del DAPARD. **PARÁGRAFO 1.** Será obligación del servidor que ejerza la supervisión: a) Colaborar con EMTELCO con miras a la correcta ejecución y cumplimiento del contrato. b) Exigir el cumplimiento del contrato en todas o en cualquiera de sus partes. c) Conservar en esa dependencia copia de todos los documentos que soportan el presente contrato y que se generen en

Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B 52 – 106. Piso 10. Teléfono: 3838850
Línea de atención a la ciudadanía: 018000 41 9000 – 409 90 00
Medellín - Colombia - Suramérica





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

por las partes. El tiempo de suspensión no se computará para los efectos del plazo pactado y el programa de trabajo se desplazará automáticamente durante el tiempo de suspensión. Cuando se reanuden las actividades se elaborará un acta de reanudación del Contrato suscrita por quienes firmaron la suspensión. **DÉCIMA OCTAVA. CAUSALES DE TERMINACIÓN:** El presente contrato terminará en forma normal por el vencimiento del plazo para su ejecución y en forma anticipada por las siguientes causas: **a)** Por mutuo acuerdo entre las partes, **b)** Por el incumplimiento del contrato por alguna de las partes, **c)** Por las demás causales que consagra la Ley. **PARÁGRAFO:** Si el contrato se da por terminado de forma anticipada tal hecho deberá constar por escrito y EMTELCO deberá presentar un informe detallado del desarrollo del mismo hasta la fecha en la cual se pretende dar por terminado el presente contrato. **DÉCIMA NOVENA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las partes acuerdan que, en el evento de presentarse diferencias en razón de la celebración, ejecución, desarrollo y terminación del presente Contrato, que no puedan resolverse directamente por las partes, acudirán de común acuerdo al mecanismo alternativo de solución de conflictos, conciliación prejudicial o extrajudicial, antes de iniciar cualquier acción judicial. **VIGÉSIMA. LIQUIDACION:** El presente contrato será objeto de liquidación bilateral en un término de seis (06) meses contados a partir de la terminación del mismo. **VIGÉSIMA PRIMERA. PERFECCIONAMIENTO:** El presente contrato se entenderá perfeccionado una vez haya sido suscrito por las partes. **VIGÉSIMA SEGUNDA. DOCUMENTOS DEL CONTRATO.** Para todos los efectos legales se entienden incorporados al presente contrato: **a)** Certificado de Disponibilidad Presupuestal, **b)** Estudios previos y anexos, **c)** Registro Presupuestal, **d)** Propuesta presentada por EMTELCO, **e)** Certificado de existencia y representación, y todos los demás documentos que se suscriban durante la ejecución del contrato. **VIGÉSIMA TERCERA. DOMICILIO:** Para todos los efectos legales se establece la ciudad de Medellín como domicilio contractual.

Para constancia se firma en la ciudad de Medellín, a los 22 días del mes de abril de 2020

JAIME ENRIQUE GOMEZ ZAPATA
Director DAPARD
El Departamento

JUAN DAVID ADARVE VERGARA
Representante Legal
EMTELCO S.A.S.



	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Adriana María Betancur López- PU DAPARD		02/04/2020
Revisó:	Jorge Orlando Patiño Cardona- PU Secretaria de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional		02/04/2020
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y los encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			

Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B 52 – 106. Piso 10. Teléfono: 3838850
Línea de atención a la ciudadanía: 018000 41 9000 – 409 90 00
Medellín - Colombia - Suramérica