


**EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS -
ESU**
NIT 890.984.761-8
CONTRATO No.
202600458
**FT-M3-GJ-01
Versión: 11**

CONTRATISTA	NIT	TELÉFONO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN		
ORIGEN BPO & CALL CENTER S.A.S	900.743.974-1	(604) 5906006	LEGALIZADO VIA FIRMA		
REPRESENTANTE LEGAL	CÉDULA	DIRECCIÓN DE CONTACTO			TEL./CEL. CONTACTO
LIGIA CAROLINA TAMAYO RESTREPO	43.614.825	Carrera 43 A 1 A SUR 50 - Edificio Cross Business Center oficina 902			3164807203
CORREO ELECTRÓNICO	CIUDAD DE EJECUCIÓN	RADICADO REQUERIMIENTO	BIENES O SERVICIOS	DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	
ctamayo@origenbpo.com	Medellín	20260008168	Servicios	2026001238	
CONVENIO	CENTRO DE COSTOS	RUBRO PRESUPUESTAL	DESCRIPCIÓN RUBRO	VALOR CONTRATO	COMPROMISO PRESUPUESTAL
Recursos Propios	14162	21202020081502-1	Línea Ética	\$21.063.000	2026001353

OBJETO

El contratista se obliga con la ESU a "**Prestar servicios profesionales y operativos para la administración y gestión de la Línea Ética de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU**"; de conformidad con los términos y condiciones de contratación y la propuesta presentada por el contratista y aceptada por la ESU, documentos que hacen parte integrante del contrato.

ALCANCE DEL OBJETO

El alcance del objeto del presente contrato comprende que el contratista prestará los servicios de administración y gestión externa de la Línea Ética institucional de la ESU, de conformidad con los lineamientos, protocolos y procedimientos establecidos por la entidad. Para tal efecto, el servicio comprenderá lo siguiente:

- **Implementación y Puesta a Punto:** Diseño, configuración e implementación inicial del canal y protocolo de gestión de la Línea Ética adaptados a la estructura y directrices de la Entidad.
- **Recepción y Registro Omnicanal:** Atención, recepción, registro, clasificación y radicación de reportes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas a través de los canales habilitados, comprendiendo de manera exclusiva el canal telefónico y el correo electrónico corporativo dispuesto para la ESU.
- **Talento Humano Especializado:** Asignación de una (1) posición operativa correspondiente a un analista o agente con perfil profesional o técnico especializado, encargado de la atención continua de la Línea Ética en el horario institucional establecido de lunes a viernes, en jornada continua de 07:30 a 17:30 horas.
- **Disponibilidad y Recepción Asistida:** Dotación de un mensaje institucional de bienvenida e identificación de la línea telefónica, así como un buzón de mensajes automatizado para la

captura y salvaguarda de comunicaciones durante los periodos en que la posición en vivo no se encuentre disponible.

- **Trazabilidad y Gestión Documental:** Garantizar el registro íntegro y la trazabilidad de todas las comunicaciones y reportes recibidos, asegurando la adecuada identificación, radicación y disposición sistemática de la información conforme a los procedimientos y tablas de retención definidos por la ESU, facilitando su comprensión y análisis oportuno.
- **Sistema de Alertas Oportunas:** Implementación de un mecanismo de seguimiento y control sobre las solicitudes y reportes remitidos a la ESU, con el fin de emitir alertas tempranas que garanticen los tiempos de respuesta y gestión institucional.
- **Informes y Analítica de Gestión:** Elaboración, consolidación y presentación de informes periódicos (mensuales/trimestrales) de gestión e indicadores operacionales definidos por la Entidad, tales como: frecuencia de reportes, canales más utilizados, tipologías de las alertas, tiempos de radicación, indicador de tiempo medio de atención (AHT), y demás métricas requeridas para la toma de decisiones preventivas de la Alta Dirección y el Comité de Control Interno.
- **Seguridad de la Información y Tratamiento de Datos:** Estricta aplicación de protocolos de confidencialidad, reserva legal, seguridad de la información y trazabilidad sobre los datos e incidentes conocidos con ocasión de la ejecución del contrato. Asimismo, se exigirá el cabal cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de protección y tratamiento de datos personales (Ley 1581 de 2012 / Habeas Data) y normatividad concordante.
- **Remisión Segura a Instancias Competentes:** Disposición y traslado seguro de los reportes recibidos hacia los canales y comités internos competentes de la ESU garantizando en todo momento la integridad, oportunidad y reserva de los expedientes.

PLAZO

El plazo del presente contrato será a partir de la aprobación de las pólizas por parte de la Secretaría General y hasta el 31 de diciembre de 2026, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

El plazo del contrato podrá ser modificado antes de su vencimiento mediante documento suscrito por las partes, previa verificación de la necesidad o conveniencia por parte del supervisor, teniendo en cuenta el cumplimiento del contrato, los precios y las condiciones de ejecución del contrato.

VALOR

El valor del presente contrato será por la suma de VEINTIÚN MILLONES SESENTA Y TRES MIL PESOS M/L (\$21.063.000), IVA incluido, correspondiente a un plazo de ejecución de tres (3) meses, con un pago mensual de SIETE MILLONES VEINTIÚN MIL PESOS M/L (\$7.021.000), IVA incluido, previa presentación de la factura y el cumplimiento de los requisitos establecidos para el pago.

FORMA DE PAGO

La ESU cancelará el valor del contrato mediante pagos mensuales y con el recibo de cumplimiento de la prestación del servicio objeto de la contratación y la emisión del recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

- ✓ La respectiva factura debe cumplir con los requisitos de las normas fiscales establecidas en el Artículo 617 del Estatuto Tributario. La fecha de la factura debe corresponder al mes de su elaboración, y en ella constará el número del contrato y, el concepto del bien o servicio que se está cobrando.
- ✓ Las retenciones en la fuente a que hubiere lugar y todo impuesto, tasa, estampilla o contribución directa o indirecta, Nacional, Departamental o Municipal que se cause con ocasión del contrato serán a cargo exclusivo del contratista.

- ✓ Una vez recibida a satisfacción la factura o cuenta de cobro correspondiente, la ESU tendrá treinta (30) días calendario para proceder a su pago. En caso de incurrir en mora en los pagos, la ESU reconocerá al contratista un interés equivalente al DTF anual de manera proporcional al tiempo de retraso.
- ✓ Al momento de entregar la factura, ésta deberá estar acompañada con el certificado de pago de aporte de sus empleados al Sistema de Seguridad Social Integral y a las Entidades que administran recursos de naturaleza parafiscal; y la carta donde se especifique la Entidad y el número de cuenta bancaria a la cual se le deberá realizar el pago.
- ✓ Para el caso de proveedores que se encuentren obligados a facturar electrónicamente, la facturación deberá ser remitida al correo electrónico facturacion@esu.com.co y la fecha límite para la recepción de las mismas estará sujeta a las fechas definidas en la circular correspondiente, documento donde adicionalmente se define la elaboración del recibo a satisfacción por parte del supervisor designado y el proceso de cierre contable en calidad de empresa industrial y comercial del estado.

LUGAR DE EJECUCIÓN

La entrega de todos los bienes y/o servicios se hará en el Distrito Especial de Ciencia y Tecnología de Medellín o en el sitio que le defina la ESU, previa coordinación con el supervisor del contrato.

GARANTÍA CONTRACTUAL

El Contratista se obliga a constituir a favor de “La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU”, una garantía única de las expedidas para Entidades estatales que ampare el cumplimiento de las obligaciones contractuales, otorgada por una compañía de seguros autorizada para operar en Colombia por la Superintendencia Financiera y preferiblemente con poderes decisorios en la Ciudad de Medellín:

Garantías y Mecanismos de cobertura del riesgo: El Contratista se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones surgidas a favor de la ESU, con ocasión de la ejecución del contrato, de acuerdo con la siguiente tabla:

AMPARO	SUFICIENCIA	VIGENCIA
Cumplimiento	20%	con una vigencia igual a la duración del contrato y seis (6) meses más
Calidad del servicio	20%	con una vigencia igual a la duración del contrato y seis (6) meses más
Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones al personal	10%	con vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más

PARÁGRAFO 1: El contratista deberá modificar el monto de la garantía cada vez que sea necesario, en razón del incremento del contrato o la afectación por reclamaciones. Si el contratista se negare a constituir o a reponer la garantía exigida, la ESU directamente solicitará a la Compañía de Seguros la modificación de la misma, además podrá dar por terminado el contrato en el estado en que se encuentre, sin que haya lugar a reconocer o pagar indemnización alguna.

PARÁGRAFO 2: Al recibo del contrato, el contratista contará con máximo dos (2) días hábiles para la constitución de la póliza única de cumplimiento y entrega de la documentación respectiva.

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

La ESU en desarrollo del presente contrato tendrá los siguientes derechos y deberes: **1)** Realizar el pago por el servicio prestado de acuerdo con la forma de pago establecida. **2)** Suministrar toda la información suficiente para que el CONTRATISTA pueda desarrollar su objeto contractual. **3)** Efectuar la supervisión del contrato, a través del Profesional Universitario de la Unidad de Gestión Humana de la ESU o por quien ordene el operador del gasto. **4)** Poner a disposición del Contratista la información necesaria para el desarrollo de las actividades que se requiera ejecutar. **5)** La ESU tendrá la obligación de acompañar, revisar y aprobar los productos y/o servicios entregados por el CONTRATISTA, en los términos del contrato.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El contratista en desarrollo del presente contrato tendrá los siguientes derechos y obligaciones: **1)** Recibir oportunamente el pago estipulado en el contrato. **2)** Cumplir de buena fe con el objeto del presente contrato, de conformidad con la propuesta adjunta, la cual hace parte integral del contrato y en los términos del Código Civil. **3)** Designar un representante para efectos de facilitar y agilizar el manejo de la información entre las partes. **4)** Presentar los informes requeridos sobre la ejecución del contrato. **5)** Presentar las observaciones y recomendaciones para el buen desarrollo del contrato. **6)** Cumplir con el objeto contractual acordado en la forma, cantidad, lugar, fechas y especificaciones requeridas por la ESU. **7)** Constituir las garantías que le sean exigidas en el presente contrato y mantenerlas vigentes por el tiempo estipulado por la ESU. **8)** Acreditar el pago de aportes parafiscales y seguridad social para cada uno de los pagos. **9)** Acatar los requerimientos y observaciones que con ocasión de la ejecución del contrato le hagan el supervisor y/o la contratante. **10)** Considerar que las relaciones contractuales están basadas en el reconocimiento, seguimiento de las reglas, principios de la ética y la buena fe contractual; en un ambiente de respeto y de confianza que genere valor para las partes y para la sociedad en general. **11)** Rechazar las prácticas corruptas y delictivas en general; se prevendrá y combatirá el fraude, el soborno, la extorsión y otras formas de corrupción. **12)** Tanto en el desarrollo de los proyectos y procesos, como en su área de influencia, el contratista promoverá prácticas que reflejen la protección y conservación del medio ambiente, el respeto al pluralismo democrático, a las minorías étnicas, a la equidad de género y a los derechos humanos en general. **13)** Velar por el respeto de la dignidad en las condiciones de trabajo por parte de sus contratistas y subcontratistas, por lo que no se avalarán prácticas discriminatorias, trabajo forzado o de menores. **14)** Cumplir con las políticas de prevención que eviten la utilización y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en el desarrollo de sus actividades comerciales, así como a no contratar menores de edad en cumplimiento de los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños. **15)** Guardar absoluta reserva de lo que conozca debido al desarrollo del objeto convenido Facilitar la labor de supervisión dando respuesta oportuna a las observaciones o requerimientos que se realicen. **16)** Asegurar el personal idóneo para el desarrollo del objeto contractual que permita la adecuada ejecución del contrato. **17)** Informar oportunamente a la ESU cuando exista o sobrevenga alguna de las Inhabilidades e incompatibilidades previstas en la constitución y la ley **18)** Las demás que tengan relación directa con la naturaleza y objeto del presente contrato.

SUPERVISIÓN

La supervisión del Contrato será realizada por el Profesional Universitario de la Unidad de Gestión Humana o quien sea designado por el funcionario competente. Al Supervisor le corresponderá realizar el seguimiento administrativo, técnico, financiero, contable, jurídico del contrato. En todo caso la designación podrá hacerse directamente por el Gerente.

INDEMNIDAD

De conformidad con el reglamento de contratación de la ESU el Contratista se obliga a indemnizar a la Entidad con ocasión de la violación o el incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Contrato. El Contratista se obliga a mantener indemne a la ESU de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que tengan como causa sus actuaciones hasta por el monto del daño o perjuicio causado y hasta por el valor del presente Contrato. Igualmente, el Contratista mantendrá indemne a la Entidad por cualquier obligación de carácter laboral, o relacionadas que se originen en el incumplimiento de las obligaciones laborales que el Contratista asume frente al personal, subordinados o terceros que se vinculen a la ejecución de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA

De conformidad con el artículo 1592 del Código Civil Colombiano, las partes convienen que en caso de incumplimiento del contratista en las obligaciones del contrato, o de la terminación del mismo por hechos imputables a él, pagará a la ESU en calidad de cláusula penal pecuniaria una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. El valor pactado de la presente cláusula penal es el de la estimación anticipada de perjuicios, no obstante, la presente cláusula no impide el cobro de todos los perjuicios adicionales que se causen sobre el citado valor. Si lo anterior no fuere posible, se cobrará por la vía judicial. Las partes convienen, conforme lo establece el artículo 1600 del código civil, que podrá pedirse a la vez la pena y la indemnización de perjuicios a que hubiere lugar.

EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL

El contratista ejecutará el objeto de este contrato con plena autonomía técnica y administrativa, sin relación de subordinación o dependencia, por lo cual no se generará ningún tipo de vínculo laboral.

CESIÓN DEL CONTRATO

EL contratista no podrá ceder total o parcialmente su posición contractual sin la autorización previa, expresa y escrita de la ESU. EL contratista tampoco podrá ceder total o parcialmente derechos u obligación contractual alguna sin la autorización previa, expresa y escrita de la ESU.

UTILIZACIÓN DE MECANISMOS DE SOLUCIÓN DIRECTA EN LAS CONTROVERSIAS CONTRACTUALES

La ESU y el contratista 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, a la conciliación, a la amigable composición o a la transacción. En todo caso, la implementación de los anteriores mecanismos estará supeditada a la necesidad del servicio por parte de la ESU o de sus clientes.

CONFIDENCIALIDAD

En caso de que exista información sujeta a alguna reserva legal, las partes deben mantener la confidencialidad de esta información, la cual deberá estar previamente marcada como tal, para ello, debe comunicar a la otra parte que la información suministrada tiene el carácter de confidencial. Cada una de las partes acuerda mantener la confidencialidad de la información Confidencial de la otra parte durante un periodo de tres años contados a partir de la fecha de revelación.

TERMINACIÓN

El presente contrato se podrá dar por terminado por las siguientes causas: 1) Cuando se alcance y se cumpla el objeto del contrato marco. 2) Por mutuo acuerdo de las partes. 3) Cuando por razones de fuerza mayor o caso fortuito se haga imposible el cumplimiento del objeto contractual. 4) Por el incumplimiento administrativamente declarado por parte de la ESU de cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato. 5) Por vencimiento del término fijado para la ejecución del mismo. 6) Por las demás causales señaladas en la Ley.

LIQUIDACIÓN

El contrato será objeto de liquidación dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación. Dentro de este plazo, las partes acordarán los ajustes, revisiones y reconocimientos a que haya lugar, de los cuales quedará constancia en el acta de liquidación. Si es del caso, para la liquidación se exigirá al CONTRATISTA la ampliación de la vigencia de los amparos y garantías para avalar las obligaciones que deba cumplir con posterioridad a la extinción del contrato. En todo caso la liquidación del contrato estará sujeta a las disposiciones del reglamento de contratación de la ESU.

INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

El contratista con la firma del presente contrato declara bajo la gravedad de juramento que no se encuentra incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades consagradas en la Constitución y la Ley. La contravención a lo anterior dará lugar a las sanciones de ley.

TRATAMIENTO DE DATOS

El contratista asume la obligación de proteger los datos personales a los que acceda con ocasión del contrato, así como las obligaciones que como responsable o encargado le correspondan acorde con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios en cuanto le sean aplicables. Por tanto, deberá adoptar las medidas de seguridad, confidencialidad, acceso restringido y de no cesión en relación con los datos personales a los cuales accede, cualquiera que sea la forma de tratamiento. Las medidas de seguridad que deberán adoptarse son de tipo lógico, administrativo y físico acorde a la criticidad de la información personal a la que accede y/o recolecta, para garantizar que este tipo de información no será usada, comercializada, cedida, transferida y no será sometida a tratamiento contrario a la finalidad comprendida en lo dispuesto en el objeto contractual. En caso de tratarse de datos sensibles, de niños, niñas y adolescentes, tales como origen racial, organizaciones sociales, datos socioeconómicos, datos de salud, entre otros, las medidas de seguridad a adoptar serán de nivel alto. El contratista aportará, para la formalización del contrato, copia de su Política de Protección de Datos Personales y de Seguridad de la Información a la ESU, la cual deberá dar cumplimiento a lo establecido en las disposiciones referente a protección de datos personales. El contratista, con la presentación de la oferta manifiesta que conoce la Política de Protección de Datos de la ESU y que, de ser aceptada la oferta en el proceso del asunto, acepta y se compromete a dar cumplimiento a lo establecido en ella y demás protocolos establecidos por la ESU para el tratamiento de datos personales. Igualmente, El contratista se compromete a informar y hacer cumplir a sus trabajadores las obligaciones contenidas en esta cláusula y las demás que contenga la normativa referente a la protección de datos personales, asimismo los trabajadores de El contratista deben conocer y aceptar la Política de Protección de Datos Personales de la ESU. El contratista indemnizará los perjuicios que llegue a causar a El contratante como resultado del incumplimiento de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, aplicables al tratamiento de la información personal, así como por las sanciones que llegaren a imponerse por violación de la misma. El incumplimiento de las obligaciones derivadas de esta cláusula se considera como un incumplimiento grave por los riesgos legales que conlleva el indebido tratamiento de datos personales, y en consecuencia será considerada justa causa para la terminación del contrato, y dará lugar al cobro de la cláusula penal pactada, sin necesidad de ningún requerimiento, a los cuales renuncia desde ahora.

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG - SST)

El contratista deberá encontrarse en las adaptaciones que den lugar para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de conformidad con el Decreto 1072 de 2015, así como sus modificaciones y los documentos que los complementen. En todo caso previo el inicio de la ejecución del contrato, el contratista deberá presentar las evidencias de las acciones realizadas en la implementación del mencionado, y el cumplimiento de la tabla de valores de la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo.

DOCUMENTOS DEL CONTRATO

1- Disponibilidad y compromiso presupuestal. 2- Cedula de Ciudadanía. 3- Propuesta presentada por el contratista. 4- RUT. 5- Certificado de Existencia y Representación legal. 6- Certificado de paz y salvo aportes al sistema de seguridad social y parafiscal. 7- Certificado de antecedentes disciplinarios. 8- Certificado de antecedentes fiscales. 9. Certificado de antecedentes judiciales. 10- Registro Nacional de Medidas Correctivas - RNMC. 11- Solicitud Privada de Mínima Cuantía 12- Consulta de Inhabilidades de la Ley 1918 de 2018 y Decreto 753 de 2019 - 12- Demás documentos que se deriven del presente contrato.

NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO

Este Contrato se rige por las normas comerciales y civiles, y especialmente, por el Reglamento de Contratación de la Entidad, expedido por la Junta Directiva de la ESU.

DOMICILIO

El domicilio contractual es el Municipio de Medellín.

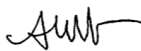
El contrato 202600458 se firma de manera electrónica a través del aplicativo VIAFIRMA, por lo tanto, se entenderá la fecha allí establecida como fecha de suscripción del documento.

POR LA ESU,

POR EL CONTRATISTA,



NATHALIA RESTREPO CARO
Subgerente Administrativa y Financiera



LIGIA CAROLINA TAMAYO RESTREPO
Representante Legal



Aprobó:	Vanessa María Ospina Rendón – Secretaria General	
Revisó:	Natalia Castrillón Sánchez – Líder de Programa Unidad Gestión Humana	
Revisó:	Ana Cristina Pérez Gil – Profesional Universitario Unidad Gestión Jurídica	
Proyectó:	Paula Villa Rodríguez – Profesional Unidad Bienes y Servicios	