



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
GENERAL

221 2100 - 470 - 2008

**CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. _____ SUSCRITO ENTRE
LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Y EMPRESA
DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB.**

Entre los suscritos **YURI CHILLÁN REYES**, con domicilio en Bogotá D.C., identificado con cédula de ciudadanía No. 19.474.711 de Bogotá, actuando en nombre y representación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en su calidad de Secretario General, nombrado mediante el Decreto No. 001 del 1 de enero de 2008, posesionado según Acta No.017 del 02 de enero de 2008, en ejercicio de las atribuciones propias a que se refiere el Decreto 854 de 2001, quien en adelante se denominará la **SECRETARÍA GENERAL** por una parte y por la otra la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB**, constituida según escritura pública número No. 0004274 del veintinueve (29) de diciembre de mil novecientos noventa y siete (1.997), otorgada en la Notaría 32 del Círculo de Bogotá, D.C., inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá en la misma fecha, bajo el número 00616188 del Libro IX, con matrícula No. 00839784, identificada con NIT No. 899.999.115-8, empresa de servicios públicos mixta, transformada en sociedad por acciones, modificados sus estatutos según escritura pública No. 00644 del diez (10) de marzo de mil novecientos noventa y ocho (1.998) corrida en la Notaría 46 del Círculo de Bogotá, con domicilio en la ciudad de Bogotá, D.C. y representada legalmente por el señor **ISAM HAUCHAR AGUDELO**, mayor de edad, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 10.557.776, expedida en Puerto Tejada (Cauca), obrando en calidad de Vicepresidente Comercial y apoderado para efectos de contratación, según consta en Escritura Pública No. 373 del 3 de marzo de 2005, otorgada en la Notaría 46 del Círculo de Bogotá, D.C., en adelante **ETB**, hemos acordado celebrar el presente **CONVENIO INTERADMINISTRATIVO**, que se regirá por las siguientes **CLÁUSULAS: PRIMERA.-OBJETO:** El presente convenio tiene por objeto aunar esfuerzos para garantizar la prestación de los servicios y realización de trámites que ofrece **ETB**, en forma oportuna, eficiente y eficaz a los (as) ciudadanos (as) que acuden regularmente al SuperCADE CALLE 13, ubicado en la Calle 13 No. 37-35 de la ciudad de Bogotá D.C. **SEGUNDA.-OBJETIVOS QUE ORIENTAN EL CONVENIO:** Los objetivos que orientan el presente convenio son: **1)** Ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas un mejor servicio público con mayor comodidad, proporcionándoles economía de tiempo y esfuerzo en el SuperCADE CALLE 13. **2)** Ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas que acuden al SuperCADE CALLE 13, un mejor servicio público de acceso a los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por **ETB** a través de la orientación, apoyo y acompañamiento en los temas relacionados con ésta. **3)** Promover y optimizar los servicios prestados a los ciudadanos y ciudadanas en el SuperCADE CALLE 13. **4)** Implementar medios para facilitar a la ciudadanía y a las entidades el acceso a la información sobre los diferentes servicios prestados por **ETB** en el SuperCADE CALLE 13. **5)** Cualificar al talento humano que presta sus servicios en dicho



Certificado N° CO-605107-1

Creación, diseño, desarrollo, implementación y operación de la aplicación pública de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Certificado N° CO-605107-2

Atención y atención al cliente que presta servicios de atención al ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
GENERAL

2212100-470-2008

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. 2212100-470-2008 SUSCRITO ENTRE
LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Y EMPRESA
DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ – ETB.

Centro Integral de Atención, a fin de mejorar la calidad del mismo y reconocer su actividad.

TERCERA.-COMISIÓN INTERSECTORIAL: ETB formará parte de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, a que hace referencia el Decreto No. 335 de 2006, con el propósito de hacer seguimiento y evaluar el desarrollo de la calidad del servicio.

CUARTA.- OBLIGACIONES DE ETB. ETB se obliga con la Secretaría General a:

- 1) Cumplir con el objeto y las obligaciones estipuladas en el presente convenio y con las que se detallan en el acuerdo de servicios y desempeño respectivo que suscriban **ETB** y la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General.
- 2) Garantizar su presencia institucional con el personal necesario para la prestación del servicio a los (as) ciudadanos(as) en el SuperCADE CALLE 13, en la ciudad de Bogotá D.C.
- 3) Designar el equipo humano profesional y técnico idóneo necesario para la prestación del servicio, en horario de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. El recurso humano asignado atenderá administrativamente las directrices del profesional responsable del SuperCADE CALLE 13, quien supervisará el desempeño e informará a **ETB** sobre las novedades que se presenten en la prestación del servicio. El talento humano asignado responderá a **ETB** desde el punto de vista técnico, operativo y laboral o contractual.
- 4) Brindar la capacitación e inducción pertinente al talento humano designado al SuperCADE CALLE 13, con el fin de optimizar la calidad, la oportunidad del servicio y facilitar su participación en las actividades generales programadas por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.
- 5) Garantizar el reemplazo del recurso humano a su cargo dentro de las dos (2) horas siguientes al reporte o conocimiento del hecho que de lugar a la ausencia de éste. De igual forma, informar oportunamente a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano sobre las capacitaciones programadas y las rotaciones o reemplazos del personal asignado a los puntos de atención relacionados.
- 6) Atender con oportunidad y rapidez las eventuales reclamaciones y sugerencias, efectuadas por los(as) ciudadanos(as) o la administración del SuperCADE CALLE 13, que en materia de prestación de los servicios se presenten.
- 7) Suplir oportunamente a la unidad de servicio asignada a su cargo, del material de consumo necesario para el desarrollo de las actividades y la correcta prestación de los servicios del SuperCADE CALLE 13.
- 8) Suministrar e instalar los equipos (hardware) y los programas (software) necesarios para la prestación del servicio y realizar, como mínimo una (1) vez al año mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos técnicos y tecnológicos que utilice, informando previamente al Profesional Responsable del SuperCADE CALLE 13, la programación correspondiente.
- 9) Garantizar que los equipos suministrados por **ETB** cuenten con los mecanismos de seguridad que salvaguarden las memorias y demás dispositivos internos de la CPU, y de igual forma le sean retiradas las licencias

Alor



Certificado N° CO-605107-1
Según Dictamen Verbal y escrito con respecto a los servicios públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Certificado N° CO-605107-2
A modo de acciones de mejora, se recomienda que se realicen capacitaciones y se realice el mantenimiento preventivo y correctivo de los computadores, según sea el caso, para garantizar la continuidad de los servicios de atención al ciudadano.



M



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
GENERAL

2212100-470-2008

**CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. _____ SUSCRITO ENTRE
LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Y EMPRESA
DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ – ETB.**

correspondientes. **10)** Mantener asegurados los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio del SuperCADE CALLE 13, de conformidad con las normas legales que rigen la materia. La Secretaría General no asumirá responsabilidad alguna por pérdidas o daños de tales bienes y equipos. **11)** Solucionar oportunamente los inconvenientes de orden técnico y logístico que surjan en los puntos de atención de **ETB** en el SuperCADE CALLE 13, y que alteren la buena prestación del servicio. Así mismo, garantizar el reemplazo de los equipos que por cualquier circunstancia no estén en condiciones de prestar el servicio en forma adecuada. **12)** Disponer dentro de su presupuesto lo pertinente para asumir los gastos de funcionamiento mensual del SuperCADE CALLE 13, prorrateados por unidad de servicio o metro cuadrado de espacio ocupado por **ETB** en el SuperCADE CALLE 13, correspondientes a uno punto cincuenta (1.50) días de salario mínimo legal mensual vigente por metro cuadrado. Se entiende por gastos de funcionamiento los servicios públicos tales como: acueducto, alcantarillado, basuras y energía; así como los servicios administrativos de soporte, seguridad y aseo. **13)** Efectuar el pago del valor de los gastos de funcionamiento correspondientes al SuperCADE CALLE 13, a favor de la Dirección Distrital de Tesorería, Nit. 899999061-9, en la ventanilla No. 6 del Banco de Occidente ubicado en el SuperCADE – CAD. **PARÁGRAFO:** Las tarifas o valores por concepto de gastos de funcionamiento, se revisarán y ajustarán cada vez que se requiera o cuando a ello hubiere lugar. **14)** Asumir los costos correspondientes a líneas telefónicas, aparatos telefónicos, fax, fotocopias, acceso a Internet, papelería, mensajería y demás elementos de oficina, si a ello hubiere lugar. **15)** Conservar la unidad de servicio asignada, en buen estado, y asumir los costos que se deriven del mal uso de la misma. **16)** Permitir la reasignación de módulos, cuando por demanda ciudadana, los volúmenes así lo justifiquen. **17)** Buscar continuamente la modernización y ampliación de los servicios prestados a los ciudadanos y ciudadanas a través del SuperCADE CALLE 13, e informar oportunamente a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano acerca de nuevos servicios que se proponga prestar en el mismo. **18)** Comunicar a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, cualquier alteración, cambio o modificación de información y de servicios, a efecto de hacer el control y seguimiento de las actividades. **19)** Designar un representante que responda por la prestación del servicio y resuelva los problemas que surjan con ocasión del mismo. **20)** Dotar al recurso humano que tenga derecho a ello, del uniforme definido por **ETB** e informado a la Secretaría General para los puntos de servicio al ciudadano. **21)** Suscribir según la clase de servicio a prestar en el punto de atención, el respectivo acuerdo de servicios y desempeño, en el que se determinen los servicios, condiciones, talento humano y recursos del mismo. **22)** Cumplir las demás obligaciones que se deriven del objeto

Uoe



Certificado N° CO-005107-1
Gestión de biblioteca virtual y catálogos con respecto a los servicios públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Certificado N° CO-005107-2
A nivel de asociación en el de gestión de experiencia, explotación de información, gestión de respuestas y gestión de los recursos de las redes, con el fin de brindar a los ciudadanos con respecto a la Estrategia Distrital



4



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
GENERAL

221 2100 - 470 - 2008

**CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. _____ SUSCRITO ENTRE
LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Y EMPRESA
DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ – ETB.**

de este convenio. **QUINTA.-OBLIGACIONES DE LA SECRETARÍA GENERAL - DIRECCIÓN DISTRICTAL DE SERVICIO AL CIUDADANO:** La Secretaría General, a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, se compromete con **ETB** a: **1)** Coordinar, planear, acompañar, promover y supervisar el óptimo funcionamiento del SuperCADE CALLE 13. **2)** Dar a conocer a **ETB**, el perfil del cargo de servidor de la Red CADE, así como el reglamento interno y las demás disposiciones que se dicten para la buena prestación del servicio en los puntos de la misma relacionados. **3)** Coordinar administrativamente el talento humano de **ETB** que preste sus servicios en el SuperCADE CALLE 13, y hacer cumplir las políticas y normas previamente definidas para la correcta operación (horarios, ciclos) e imagen física (uniforme, presentación personal) del mismo. **4)** Supervisar el talento humano responsable de los servicios de aseo, cafetería y vigilancia, garantizando la oportunidad, calidad y eficiencia de los mismos. **5)** Asignar el talento humano necesario para garantizar la calidad y oportunidad de los servicios de orientación, información y recepción de los ciudadanos y ciudadanas. **6)** Dotar de carnés al talento humano que labore en el SuperCADE CALLE 13. **7)** Efectuar análisis y evaluación permanente de la gestión y productividad de los servicios prestados por los servidores de **ETB** en el SuperCADE CALLE 13, así como generar informes gerenciales y estadísticos que apoyen las decisiones de redimensionamiento y proyección de los mismos, según lo establecido por **ETB** en el Acuerdo de Servicios y Desempeño. **8)** Presentar informes trimestrales a la Comisión Intersectorial sobre el cumplimiento de las obligaciones pactadas entre las partes. **9)** Informar oportunamente a **ETB** sobre las fallas que se presenten en las unidades de servicio del SuperCADE CALLE 13, que alteren la prestación normal del servicio, sean éstas de carácter técnico, humano u operativo, con el fin de que se tomen las medidas pertinentes. **10)** Coordinar con **ETB** que los mantenimientos preventivos y correctivos, que sobre los recursos técnicos y tecnológicos se requieran o programen, se realicen con la oportunidad y calidad acordada con los diferentes entes que interactúan en el SuperCADE CALLE 13. **11)** Administrar los inmuebles físicos destinados para el SuperCADE CALLE 13, velando por su conservación. **12)** Asignar un espacio físico en el área de la planta física del SuperCADE CALLE 13, para la prestación de los servicios de los puntos de atención de **ETB**. **13)** Efectuar entrega mediante acta de los módulos, salas y/o demás espacios asignados a **ETB** de conformidad con lo establecido en el acuerdo de servicios y desempeño, parte integral de presente convenio. **14)** Efectuar entrega mediante acta de los chalecos asignados a **ETB**, de conformidad con el talento humano que labore en el punto, cuando a ello haya lugar. **15)** Elaborar actas que registren la asignación de nuevos módulos, salas o espacios, o devolución de algunos de ellos, como parte integral de acuerdo de

Clase



Certificado N° CO - GCS107-1
Gestión Disciplinada, Verdad y Retribución con respecto a los servicios del área de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Certificado N° CO - GCS107-2
Atención y tratamiento de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, gestión de respuestas y seguimiento de los procesos que las generan, mediante el uso de estándares con respecto a los Brindados de Atención



W



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
GENERAL

221 2 100 - 470 - 2008

14

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. _____ SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ – ETB.

servicios y desempeño. **SEXTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución del presente convenio será de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de iniciación, y podrá ser prorrogado por mutuo acuerdo entre las partes, por un período igual, a menos que alguna de las partes manifieste su voluntad de darlo por terminado para lo cual deberá manifestarlo con antelación de quince (15) días calendario anteriores a su vencimiento, caso en el cual se terminan las obligaciones para la parte que lo manifestó. **SÉPTIMA.- VALOR:** El presente convenio no genera valor económico para las partes, en consideración a que la finalidad del mismo es establecer mecanismos de coordinación y cooperación institucional entre las mismas. **OCTAVA.-SUPERVISIÓN:** La supervisión de la ejecución del presente convenio la ejercerá por parte de la **SECRETARÍA GENERAL**, la Subdirección Operativa de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y por parte de **ETB, LA DIRECCION SERVICIO AL CLIENTE HOGARES PERSONALIZADA Y ESCRITA - ESCRITA NOVENA.- MODIFICACIONES Y PRÓRROGAS:** Las partes, de común acuerdo, podrán por escrito modificar y prorrogar el presente convenio. **DÉCIMA.- EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL:** Las partes manifiestan expresamente que ninguno de sus servidores, agentes o dependientes adquieren por la celebración del presente convenio relación laboral alguna con la otra parte, extendiéndose esta exclusión al talento humano que en desarrollo del mismo convenio llegue a contratar por cualquier causa **ETB. DÉCIMA PRIMERA.- DOMICILIO:** Para todos los efectos legales de este Convenio las partes acuerdan como domicilio la ciudad de Bogotá D.C. **DÉCIMA SEGUNDA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN:** El presente convenio podrá terminarse: a) Por mutuo acuerdo escrito de las partes. b) Por el vencimiento del plazo de ejecución estipulado. **DÉCIMA TERCERA.- CESIÓN:** Las partes no podrán ceder total, ni parcialmente los derechos u obligaciones derivadas del presente convenio. **DÉCIMA CUARTA.- MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Las diferencias que tengan las partes en la ejecución del presente convenio o con ocasión de éste, serán aclaradas y resueltas de común acuerdo, acudiendo a los mecanismos alternativos de solución previstos en Ley 80 de 1993, y demás normas que regulen expresamente la materia. **DÉCIMA QUINTA.- PUBLICACIÓN:** De conformidad con el Decreto 327 de 2002, el presente convenio no requiere publicación. **DÉCIMA SEXTA.-PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente convenio se perfecciona con la firma de las partes. Para su ejecución se requiere de la suscripción del acta de iniciación. **PARÁGRAFO:** Una vez **ETB** haya dispuesto lo necesario para la ejecución del convenio, los supervisores del mismo suscribirán el acta de iniciación respectiva.

Uxe

W



Certificado N° CO -ICS107-1
 Gestión de la cultura virtual y digital en los espacios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
 Certificado N° CO -ICS107-2
 Atención y atención al cliente que incluye el soporte técnico, actividades de información, gestión de contenidos y gestión de la experiencia del usuario en los espacios digitales de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
GENERAL

2212100-470-2008

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. _____ SUSCRITO ENTRE
LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Y EMPRESA
DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ – ETB.

En constancia de lo anterior se firma en Bogotá D.C., 19 SET. 2008

YURI CHILLAN REYES
Secretario General
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

ISAM HAUCHAR AGUDELO
Vicepresidente Comercial ETB



Certificado N° CO-605107-1
Opción 0 (disciplinas verbal y conductiva con respecto a los
servicios públicos de la Secretaría General de la Alcaldía
Mayor de Bogotá D.C.)

Certificado N° CO-605107-2
Atención y atención al cliente (quejas, reclamos, sugerencias,
solicitudes de información, pedidos de respuesta y
respuesta) de los departamentos en el computador, teléfono de
las llamadas con respecto a los servicios de atención





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
GENERAL

**ACTA DE INICIACIÓN - CONVENIO INTERADMINISTRATIVO
DE CODIGO No. 2212100-470-2008**

CONTRATISTA: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P. ✓
OBJETO: El presente convenio tiene por objeto aunar esfuerzos para garantizar la prestación de los servicios y realización de trámites que ofrece ETB, en forma oportuna, eficiente y eficaz a los (las) ciudadanos (as) que acudan regularmente al SuperCADE CALLE 13, ubicado en la Calle 13 N° 37-35 de la ciudad de Bogotá D.C. ✓
PLAZO: 4 año(s) contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio. ✓

INTERVENTOR(ES): NUBIA RODRIGUEZ RUBIO - Subdirectora Operativa, Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano ✓
FECHA DE SUSCRIPCION: 9 de septiembre de 2008 ✓
FECHA DE INICIACIÓN: 22 de septiembre de 2008 ✓
FECHA DE TERMINACIÓN: 21 de septiembre de 2012 ✓

En Bogotá D.C., se reunieron la doctora NUBIA RODRIGUEZ RUBIO - Subdirectora Operativa, Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano en su calidad de Interventora del contrato enunciado y ISAM HAUCHAR AGUDELO en representación de EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P., contratista, con el fin de dejar constancia por medio de la presente acta, que en la fecha de suscripción de la misma se da iniciación real y efectiva del contrato. ✓

Para constancia se firma la presente acta por quienes en ella intervinieron. Dada en Bogotá D.C., el 22 días del mes de septiembre de 2008.

INTERVENTOR(ES)

Subia Rodriguez
NUBIA RODRIGUEZ RUBIO
C.C. No. 51793345

CONFRATISTA

Isam Hauchar Agudelo
ISAM HAUCHAR AGUDELO
C.C. No. 10557776

BOG-0955P301M0214



Certificado N° CO-023107-1
Centro Distrital de Servicio al Ciudadano en la Calle 13 N° 37-35 de la ciudad de Bogotá D.C.
Certificado N° CO-023107-2
Agencia de servicios de telecomunicaciones que presta servicios de telefonía fija y móvil en Bogotá D.C.

