

	<p>Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P. ESTUDIO DE NECESIDAD DE CONTRATACIÓN</p>
---	--

Manizales, Enero de 2019

Objeto de la contratación	<p>PRESTAR APOYO EN LA ATENCION, TRAMITES Y RESOLUCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES, CUMPLIMIENTO Y RESPUESTAS</p>
----------------------------------	---

VERIFICACIONES PREVIAS

Requerimiento previo	Empty box for previous requirements
-----------------------------	-------------------------------------

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD Y OPORTUNIDAD

Necesidad	<p>Las Peticiones, Quejas y Recursos se reciben como lo ordena la Ley 142 de 1994 y la ley 1437 de 2011, por medio de un formato cuando es verbal, de manera escrita, telefónica o electrónica y se inicia el trámite correspondiente de acuerdo a la clase de petición o reclamación. De acuerdo a esta misma Ley, la empresa EMPOCALDAS S.A E.S.P. cuenta con una oficina de PQR en su sede principal ubicada en Manizales, que se encarga de recopilar toda la información reportada por cada una de las oficinas seccionales, para que se analice y se tomen las decisiones respecto a la valoración de los indicadores, a su vez también debe capacitar, asesorar y apoyar a cada una de las seccionales en donde se receptionan los PQRs, en las respuestas y en cumplimiento de la normatividad expedida para este particular.</p>
------------------	---

Conveniencia	<p>Con el fin de cumplir el propósito de mejorar la calidad del servicio, se debe garantizar el ejercicio real de los derechos de los usuarios de servicios públicos de la Empresas, proporcionando las herramientas necesarias que puedan apoyar el funcionamiento de este proceso, haciendo efectiva su protección; entre ellos y tal vez el más fundamental es la atención personalizada y directa a cada uno de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, entregándole una respuesta oportuna, clara, concreta y de fondo, en donde la consagración la negativa o aceptación de las peticiones pueden ser percibida como contraria a los postulados de la función pública y el respeto por los derechos fundamentales.</p> <p>De tal manera que se evite la configuración de un Silencio Administrativo Positivo, ya que el no dar respuesta a los PQRs genera unas consecuencias administrativas y disciplinarias, que se revierten en sanciones pecuniarias.</p>
---------------------	--

Oportunidad

Por lo anterior, es pertinente contratar una persona que respalde y coordine con el jefe del area PQR. las funciones y procesos a cargo de esta dependencia, con la finalidad de entregar informes en las fechas acordadas y descongestionar y garantizar un trámite oportuno a todos los requerimientos de esta área.

REQUISITOS TÉCNICOS Y LEGALES DEL BIEN O SERVICIO

Aspectos Técnicos del Bien y/o Servicio

Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Resolución No. SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010

Item	Código Inventario	Descripción del Bien o servicio	Unidad	Cantidad

Codificación Estandar de Producto y Servicios de las Naciones Unidas

DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
SERVICIO DE DERECHO COMERCIAL	801216

EXPERIENCIA REQUERIDA

Condiciones de idoneidad y experiencia que llevan a contratar a la persona natural o jurídica

Que este cursando ultimo semestre de la carrera de Derecho.

SOPORTE DE PRECIOS DEL MERCADO

Persona Natural y jurídica	Email	Teléfono	Valor cotización
Total precio de mercado			-

Adjuntar soportes de precio de mercado.

Todos los precios deben incluir IVA

En caso de no adjuntar los soportes de precio de mercado, deberá adjuntar constancia de las condiciones de calidad o idoneidad del oferente, con su respectiva cotización.

PRESUPUESTO

Vigencia actual	Total
2019	7,287,421

Rubro Presupuestal	Total
21010211	7,287,421

Centro de Costos	Total

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

Obligación	Aplica
Cumplir con todas las especificaciones y requerimientos del Estudio de Necesidad de la contratación y aspectos contemplados en la solicitud de oferta.	Sí aplica
El contratista deberá concertar con el supervisor un cronograma de actividades o plan de entregas de acuerdo al objeto del contrato y las necesidades de la Empocaldas S.A. E.S.P..	No aplica
Asumir por su cuenta y riesgo todos los gastos en el desarrollo del contrato.	Sí aplica
Presentar el pago de aportes a la seguridad social cada mes al supervisor del contrato con el fin de autorizar el pago correspondiente.	Sí aplica
En caso de tener trabajadores a cargo deberá suministrar los elementos de protección requeridos para el desarrollo de su función y asegurarse de que los usen.	No aplica
Cumplir con el protocolo de seguridad que se establezca para el ingreso a Empocaldas S.A. E.S.P. y los frentes de trabajo de la misma, y la seguridad de los datos que se procesen, verificando que no existan fugas ni indebido uso de la información.	No aplica
Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa, atender instrucciones y lineamientos que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de la Empocaldas S.A. E.S.P. (Supervisor). Como presentar los informes que se exija.	Sí aplica
Contar con un formato de pedido sistematizado por área que permita atender solicitudes valoradas para cada uno de los centros de costo. (Centro de costos en unidades y en pesos, consumo en unidades y valor, facturación total y detallada por cada centro de costos, trazabilidad de tubería, por medio físico y magnético)	No aplica
El proveedor debe estar dispuesto a atender los requerimientos de los centros de costos en fechas previamente establecidas con el supervisor.	No aplica
En el evento que algún o algunos de los elementos sea rechazado por el supervisor del contrato, dichos productos deberán ser retirados por cuenta y riesgos del contratista a la mayor brevedad posible. (o en el tiempo indicado en la invitación) El contratista deberá corregir cualquier problema que se presente, respondiendo por partes dañadas, por su cuenta y riesgo durante la garantía.	No aplica
Responder por los daños que ocasione en desarrollo del contrato a Empocaldas S.A. E.S.P. y a terceros afectados.	No aplica

Presentar al supervisor del contrato de Empocaldas S.A. E.S.P., un plan de manejo ambiental, en caso de generarse algún residuo sólido, líquido o gaseoso con ocasión de la ejecución del contrato, donde describa los residuos que generará y el aprovechamiento o la disposición final de los mismos.	No aplica
Garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad de la norma ISO 9001 determinados por el Empocaldas S.A. E.S.P.. (Para los eventos de ejecutar trabajos en las plantas que pueda afectar la calidad del agua o del proceso de tratamiento, deberá contar con autorización por parte del Administrador de la seccional).	No aplica
Informar oportunamente al supervisor del contrato, los inconvenientes en la entrega de los bienes objeto de suministro y proponer soluciones para garantizar la prestación del servicio.	No aplica
Las demás obligaciones a su cargo que se deriven de la naturaleza del contrato y de las exigencias legales.	Sí aplica

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

Las obligaciones específicas a cargo del contratista serán las siguientes:	Aplica
1. Atender, tramitar y resolver las PQR de los usuarios dentro de los términos,	Sí aplica
2. Velar por el cumplimiento de las respuestas emitidas al usuario	Sí aplica
3. Consolidar mensualmente los PQR presentados en las diferentes seccionales y oficina principal	Sí aplica
4. Informar a la administración y Jefe de la oficina de PQR sobre anomalías presentadas en lo relacionado con el usuario, entre otras.	Sí aplica
5. Dar respuestas a todas las peticiones, quejas y recursos presentadas en las seccionales y notificar las respondidas en cada seccional	Sí aplica
6. Notificar las respuestas de todos los PQRs que tengan relación con la seccionales	Sí aplica
7. Apoyo en el archivo de documentos y digitación de reporte de información al SUI	Sí aplica
8. Garantizar a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. el ejercicio oportuno de todas y cada una de las actuaciones realizadas y el estado en que se encuentre los asuntos encomendados	Sí aplica
9. Presentar informes mensuales de su actividad o cuando se solicite, realizando relación de las actuaciones efectuadas y el estado en que se encuentra los asuntos encomendados	Sí aplica

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DE EMPOCALDAS

Las obligaciones específicas a cargo de Empocaldas S.A. E.S.P. serán las	Aplica
Pago oportuno de las obligaciones contraídas con el contratista, después del visto bueno del supervisor del contrato 30 días después.	Sí aplica
Entrega de certificaciones y demás documentos solicitados por el contratista para el óptimo desarrollo del Contrato.	Sí aplica

LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

Lugar de ejecución

EN LA OFICINA PRINCIPAL DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P. EN CRA 23 No. 75 - 82 BARRIO MILAN EN MANIZALES

--	--

Plazo de ejecución

SEIS MESES DESDE LA SUSCRIPCION DEL ACTA DE INICIO.

FORMA DE PAGO

Forma de Pago

EL VALOR DEL CONTRATO SERA CANCELADO MEDIANTE PRESENTACION DE ACTAS PARCIALES DE PAGO, PREVIA PRESENTACION DE LA CUENTA DE COBRO Y CONSTANCIA DEL SUPERVISOR DE HABERSE PRESENTADO EL SERVICIO A ENTERA SATISFACCION.

Condiciones para Pago

--

Estampilla a descontar	Aplica
Estampilla Pro Universidad (1%)	Sí aplica
Estampilla Pro Desarrollo (2%)	Sí aplica
Estampilla Pro Hospital (1%)	Sí aplica
Estampilla Pro Adulto mayor (3%)	Sí aplica
Contribución Especial (5%)	No aplica

ASIGNACION Y DISTRIBUCIÓN DEL RIESGO

Riesgo
Está a cargo de contratista, el incremento de precios de los elementos relativos a la materia prima para producir el bien a adquirir a nivel nacional e internacional.
Está a cargo del contratista el riesgo comercial, entendido como los eventos desfavorables relacionados con el valor y pago del contrato, causados por variaciones en las condiciones del mercado, aumento en los factores de producción, en el valor de los insumos o de los fletes
Está a cargo del contratista el riesgo país, entendido como el cambio de las políticas en el país de origen.
Está a cargo del contratista el riesgo operativo, entendido como los eventos relacionados con los procesos de producción, transporte y entrega del producto, tales como: Falta de disponibilidad de Materia Prima, insuficiente capacidad de producción, retrasos en el tiempo de entrega, incumplimiento en los protocolos de la Empocaldas S.A. E.S.P. para la entrega de producto, entrega de producto no conforme, pérdida, destrucción o deterioro antes de efectuar la recepción en la Empocaldas S.A. E.S.P..

Esta a cargo del contratista el Incumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas, como calidad del elemento suministrado. Fuga de información confidencial y privilegiada de la entidad. Pérdida de los elementos a suministrar.

La forma de mitigarlos será con la constitución de las garantías respectivas, calidad, cumplimiento y responsabilidad civil extracontractual.

--

SUPERVISIÓN

Nombre del Supervisor	Cargo del supervisor
LUZ ENSUENO GARZON	Jefe Oficina PQR

GARANTÍAS

Tipo de garantías	
Póliza de garantía de seriedad de la oferta.	No aplica
Anticipo	No aplica
Cumplimiento	No aplica
Salarios, prestaciones sociales e indemnización de personal	No aplica
Estabilidad y calidad de la obra	No aplica
Responsabilidad civil extracontractual	No aplica
Calidad y correcto funcionamiento de bienes y equipos suministrados	No aplica
Calidad	No aplica
Otras: Especificar	No aplica
Otras: Especificar	No aplica
Otras: Especificar	No aplica

TIPO DE CONTRATO

Tipo de contrato	
Suministros	No aplica
Arrendamiento	No aplica
Obra	No aplica
Prestación de Servicio	Sí aplica
Interventoría	No aplica
Compra Venta	No aplica
Orden de compra	No aplica
Convenio Inter-Administrativo	No aplica
Contrato Inter-Administrativo	No aplica
Otro	No aplica

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la Empresa y la Ley 142 de 1994, se hace necesario realizar el citado contrato, cumpliendo con los parámetros legales señalados en las normas anteriormente citadas y las demás complementarias. **SE CONSIDERA OPORTUNA Y LEGAL LA CELEBRACIÓN DE ESTE CONTRATO**

Solicitado por:	
Firma	
Nombre	LUZ ENSUENO GARZON MA
Cargo	Jefe Oficina de PQR

Aprobado por:	
Firma	
Nombre	JUAN PABLO TOBON CORREA
Cargo	Jefe Departamento Comercial