



F-GC-01
Versión: 13
Julio de 2020

GESTIÓN CONTRATACIÓN

ESTUDIO DE NECESIDAD DE CONTRATACIÓN

Fecha del estudio

15/01/2021

Objeto de la contratación: PRESTAR APOYO EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P EN LO ADMINISTRATIVO, OPERATIVO, COMERCIAL, DE CONTROL, COORDINACIÓN DEL CONTACT CENTER, SERVICIO AL CLIENTE, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONSECUCCIÓN DE NUEVOS CLIENTES Y MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN POR TODOS LOS CANALES TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS

Requerimiento previo: VERIFICACIONES PREVIAS
No aplica

Necesidad: DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD Y OPORTUNIDAD
Teniendo en cuenta que en el Departamento Comercial de EMPOCALDAS S.A. E.S.P., se esta adelantando acciones tendientes a crear y fortalecer un equipo humano que desarrollen el rol de analistas de información, de acuerdo a los procesos misionales cuyo objetivo de calidad tiene el "Fortalecer la gestión comercial de la empresa a fin de propiciar un crecimiento de los ingresos, promocionando los servicios que presta la entidad y garantizando a los usuarios cobros justos y oportunos" se requiere personal encargado para fortalecer las actividades relacionadas con el cumplimiento de las metas establecidas en el plan estrategico y plan de acción de la empresa, así mismo, es necesario una persona encargada de la coordinación del contact center, para supervisar y crear estrategias para el mejoramiento del mismo, por lo tanto es necesario contratar personal para adelantar las actividades de apoyo a la gestión del Departamento Comercial.

Conveniencia: El contar con talento humano con la formación requerida para realizar algunos de los procesos y procedimientos establecidos en el plan estretegico de forma crítica, analítica y organizada, aportara indudablemente al fortalecimiento de los procesos internos y externos de la empresa y afianzara la tendencia institucional hacia el mejoramiento continuo, así mismo; en la coordinación del Contact Center.

Oportunidad: Es oportuno contar con una persona para prestar apoyo en los distintos procesos y procedimientos ejecutados en el Departamento Comercial, donde se involucran todas las seccionales y ayudar en las distintas actividades establecidas en el plan estrategico y de acción, así mismo; en la coordinación del contact center de Emposcaldas S.A. E.S.P.

Aspectos Técnicos del bien y/o servicio: REQUISITOS TÉCNICOS Y LEGALES DEL BIEN O SERVICIO
Profesional en Economía, especialista en Gerencia de Finanzas.

CODIGO	NOMBRE
80161501	Servicios secretariales o administración de oficinas

Item	Código inventario	Descripción del bien o servicio	unidad	Cantidad

Condiciones de idoneidad y experiencia que llevan a contratar a la persona natural o jurídica: EXPERIENCIA REQUERIDA
No aplica

Persona natural o Jurídica	Contacto	Email	Teléfono	Valor cotización
Presupuesto Oficial				

Adjuntar soportes del precio del mercado
Todos los precios deben incluir IVA

Adjuntar matriz de precio del mercado, deberá adjuntar constancia de las condiciones de calidad, condiciones de especialidad o idoneidad del oferente, con su respectiva cotización.

PRESUPUESTO		
Vigencia actual (2021)	Vigencia futura (2022)	Total vigencias
31.036.420		31.036.420
Cod. Rubro	Nombre rubro de apropiación	Valor de la apropiación
211010207	Personal Supernumerario	31.036.420
	TOTAL CDP	31.036.420

LA INVERSIÓN OBJETO DEL PRESENTE ANÁLISIS ESTÁ INCLUIDA EN EL POIR?		
Consecutivo del proyecto	Nombre del Proyecto	Año de entrada en Operación

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.	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..	Aplica											
Asumir por su cuenta y riesgo todos los gastos en el desarrollo del contrato.	Aplica											
Presentar el pago de aportes a la seguridad social cada mes al supervisor del contrato con el fin de autorizar el pago correspondiente.	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											
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.	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.	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.	Aplica											
Cada tubo suministrado debe ser marcado con los siguientes datos: 1) Número de identificación del tubo o Código de trazabilidad, 2) Número de certificado, 3) Organismo de certificación del producto, 4) Número del lote, 5) Fabricante de la tubería, 6) NIT-DV	No aplica											
Junto con la tubería se deberá entregar la siguiente tabla con los datos solicitados:	No aplica											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Número de identificación del tubo o Código de</th> <th>Número de certificado</th> <th>Organismo de certificación del producto</th> <th>Número del lote</th> <th>Fabricante de la tubería</th> <th>NIT-DV</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		Número de identificación del tubo o Código de	Número de certificado	Organismo de certificación del producto	Número del lote	Fabricante de la tubería	NIT-DV					
Número de identificación del tubo o Código de	Número de certificado	Organismo de certificación del producto	Número del lote	Fabricante de la tubería	NIT-DV							
<ul style="list-style-type: none"> - En la columna "Número de certificado", se debe indicar el número de certificación de la tubería. - En la columna "Organismo de certificación del producto", se debe escribir el Nombre o Razón social del organismo que realiza servicios de evaluación y certificación de la conformidad de la tubería. - En la columna "Número del lote", Indicar el número del lote del fabricante al cual pertenece la tubería. - En la columna "Fabricante de la tubería", se debe indicar el Nombre o Razón social de la empresa fabricante o empresa importadora de la tubería. - En la columna "NIT-DV", se debe escribir el Número de identificación tributaria y dígito de verificación de la empresa fabricante o empresa importadora de la tubería. 												
Para el caso de mercancías que se requieren que sean entregadas en las seccionales o en las plantas, se debe coordinar con el Administrador de la seccional, garantizando la debida anticipación para el adecuado descargue de las mercancías y una correcta inspección de los elementos entregados	No aplica											
El descargue de las mercancías se debe realizar por cuenta y riesgo del contratista.	No aplica											
Para los bienes cuya entrega deba realizarse en la sede administrativa en la ciudad de Manizales, ésta deba hacerse en la sección de suministros para verificar, de manera conjunta con el Supervisor del contrato, la entrada y el estado de las mercancías recibidas	No aplica											
Se considerará como recibida la mercancía, por parte de EMPOCALDAS S.A. E.S.P en la sede central (Sede Administrativa de Manizales) cuando el documento de entrega cuente con la firma del Jefe de la Sección de Suministros y del Supervisor o los supervisores del contrato.	No aplica											
Se considerará como recibida la mercancía, por parte de EMPOCALDAS S.A. E.S.P en las seccionales, cuando el documento de entrega cuente con la firma del Administrador en la respectiva remisión, y en el caso de contratos, adicionalmente se requiere la firma del Supervisor.	No aplica											

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

Prestar apoyo en las estadísticas comparativas y en el plan de acción entre los suscriptores y las seccionales en los diferentes periodos de consumo
Proyectar informe mensual a las seccionales del plan de acción con la información priorizada con base a los casos mas críticos y dar solución a esta.
Apoyar en la proyección y elaboración de un plan de acción con base a los nuevos suscriptores de las 24 seccionales.
Apoyar en la elaboración y ejecución de un programa de independización de servicios
Proyectar el proceso y procedimiento para la venta de agua en bloque y cruda.
Recolectar y analizar información con base a las visitas personalizadas, encuestas y llamadas realizadas desde el contact center.
Coordinar, elaborar y hacer seguimiento de un plan de acción por seccional con base a la satisfacción de los usuarios de las 24 seccionales según los resultados obtenidos de las encuestas
Proyectar la posibilidad de mantener el servicio del contact center las 24 horas del día e incluir línea corta.
Coordinar el contact center y elaborar nuevas estrategias para el mejoramiento continuo del mismo.
y demás obligaciones a su cargo que se deriven de la naturaleza del contrato y de las exigencias legales

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DE EMPOCALDAS

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

LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

Lugar de ejecución	Empocaldas S.A. E.S.P. sede principal Manizales
Plazo de ejecución	Desde la suscripción del acta de inicio entre el supervisor del contrato y el contratista, hasta el 31 de diciembre de 2021

FORMA DE PAGO

Forma de Pago	En forma parcial conforme a las actas presentadas y aprobadas por el supervisor.
---------------	--

El contratista entiende que en virtud de la ordenanza 816 del 22 de Diciembre de 2017 de la Asamblea Departamental de Caldas, el recaudo sobre las estampillas se efectuará mediante retención sobre los anticipos, pagos parciales, pagos o abonos en cuenta; por lo tanto el contratista autoriza con la firma del presente contrato y/o carta de presentación de la oferta para que la Empocaldas S.A. E.S.P. efectúe los descuentos correspondientes por el monto equivalente al valor de las estampillas

Condiciones para Pago

1. Presentación de la factura
2. Informe de recibo de almacén.
3. Certificado de cumplimiento expedido por el supervisor.
4. Certificado o planilla del pago de aportes de seguridad social y/o aportes parafiscales según corresponda.
5. Las demás que requiera el supervisor del contrato y la lista de cheques de Empocaldas S.A. E.S.P.

Estampilla a descontar	APLICA
Estampilla Pro Universidad (1%)	Aplica
Estampilla Pro Desarrollo (2%)	Aplica
Estampilla Pro Hospital (1%)	Aplica
Estampilla Pro Adulto mayor (3%)	Aplica
Contribución Especial (5%) - Sólo aplica para obras	No aplica

ASIGNACIÓN 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 Administrativo	Cargo del Supervisor
JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS	JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL
Nombre del Supervisor Técnico	Cargo del Supervisor

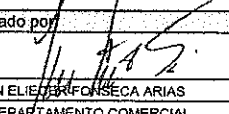
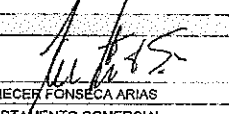
GARANTÍAS

Tipo de garantías	APLICA
Póliza de garantía de seriedad de la oferta	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

TIPO DE CONTRATO

Tipo de contrato	
Suministros	No aplica
Arrendamiento	No aplica
Obra	No aplica
Consultoria	No aplica
Prestación de Servicio	Aplica
Interventoría	No aplica
Compra Venta	No aplica
Orden de compra o Servicio	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:		Aprobado por:	
Firma		Firma	
Nombre	JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS	Nombre	JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS
Cargo	JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL	Cargo	JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL

Revisión Jurídica:	
Firma	
Nombre	ANDRES FELIPE TABARES ARROYAVE
Cargo	SECRETARIO GENERAL

10/10/2020