



Fecha del estudio

13/1/2022

Objeto de la contratación

PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES 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 o previo

**VERIFICACIONES PREVIAS**

No aplica

Necesidad

**DESCRIPCION DE LA NECESIDAD Y OPORTUNIDAD**

Teniendo en cuenta que en el Departamento Comercial de Empocaldas S.A. E.S.P. se está adelantando acciones tendientes a crear y fortalecer un equipo humano que desarrollan 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 estratégico 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 continuo del mismo, por lo tanto es necesario contratar personal para adelantar las actividades de apoyo a la gestión del Departamento Comercial.

Conveniencia

Al contar con talento humano con la formación requerida para realizar algunos de los procesos y procedimientos establecidos en el plan estratégico 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 de los procesos.

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 Estratégico y de acción, así mismo; en la coordinación del contact center de Empocaldas S.A. E.S.P.

Aspectos Técnicos del bien y/o servicio

**REQUISITOS TÉCNICOS Y LEGALES DEL BIEN O SERVICIO**

Ingeniero Industrial

Codificación estándar de producto y servicios de la Naciones Unidas.

CÓDIGO	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

**EXPERIENCIA REQUERIDA**

No aplica

**SOPORTE DE PRECIOS DEL MERCADO**

Persona natural o Jurídica	Contacto	Email	Teléfono	Valor cotización
<b>Presupuesto Oficial</b>				

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 (2022)	Vigencia futura (2023)	Total vigencias
\$9.726.679		\$9.726.679

Cod. Rubro	Nombre rubro de apropiación	Valor de la apropiación

212020200901	Personal Supernumerario	\$9.726.679
	TOTAL CDP	\$9.726.679

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												
<p>Junto con la tubería se deberá entregar la siguiente tabla con los datos solicitados:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Número de Identificación del</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> <p>- En la columna "<b>Número de certificado</b>", se debe indicar el número de certificación de la tubería.  - En la columna "<b>Organismo de certificación del producto</b>", 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 "<b>Número del lote</b>", Indicar el número del lote del fabricante al cual pertenece la tubería.  - En la columna "<b>Fabricante de la tubería</b>", se debe indicar el Nombre o Razón social de la empresa fabricante o empresa importadora de la tubería.  - En la columna "<b>NIT-DV</b>", se debe escribir el Número de identificación tributaria y dígito de verificación de la empresa fabricante o empresa importadora de la tubería.</p>	Número de Identificación del	Número de certificado	Organismo de certificación del producto	Número del Lote	Fabricante de la tubería	NIT-DV							No aplica
Número de Identificación del	Número de certificado	Organismo de certificación del producto	Número del Lote	Fabricante de la tubería	NIT-DV								
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 la sede administrativa en la ciudad de Manizales, ésta debe 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

1. Revisar el 100% de los consumos < a 5 m3 cada mes y prestar apoyo en las estadísticas comparativas, además elaborar un plan de acción para las seccionales en los diferentes periodos de consumo.
2. Proyectar informe mensual de los consumos < a 5 m3 a las seccionales con la información priorizada con base a los casos más críticos y dar solución a esta.
3. Apoyar en la proyección y elaboración de un plan de acción con base a los nuevos suscriptores de las 24 seccionales.
4. Apoyar en la elaboración y ejecución de un programa de independización de servicios.
5. hacer seguimiento constante a grandes consumidores teniendo comunicación por cualquier medio y estar pendiente de las variaciones en los consumos.

6. Prestar apoyo en la elaboración del proceso y procedimiento para la venta de agua cruda y en bloque en compañía del Departamento de planeación y proyectos.
7. Prestar apoyo en la actualización de la base de datos de los usuarios y/o suscriptores de la entidad, recolectar y analizar información con base a las visitas personalizadas, encuestas y llamadas realizadas desde el contact center.
8. Realizar en las 24 seccionales la encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios públicos que presta EMPOCALDAS S.A E.S.P, de acuerdo a los requerimientos de los sistemas de Gestión.
9. 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.
10. hacer las gestiones necesarias para la venta de publicidad a través de la factura.
11. Coordinar el contact center y elaborar nuevas estrategias para el mejoramiento continuo del mismo.
12. Las demas 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:	
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 (Departamento Comercial)
Plazo de ejecución	Desde la suscripción del acta de inicio entre el supervisor del contrato y el contratista, hasta el 30 de abril de 2022

#### FORMA DE PAGO

Forma de Pago	En forma parcial conforme a las actas presentadas y aprobadas por el supervisor.
Condiciones para Pago	<p>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</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la factura</li> <li>2. Informe de recibo de almacén.</li> <li>3. Certificado de cumplimiento expedido por el supervisor.</li> <li>4. Certificado o planilla del pago de aportes de seguridad social y/o aportes parafiscales según corresponda.</li> <li>5. Las demás que requiera el supervisor del contrato y la lista de chequeo de Empocaldas S.A. E.S.P.</li> </ol>

Estampilla a descontar	
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

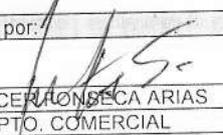
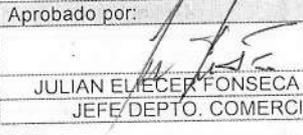
Nombre del Supervisor Administrativo	Cargo del Supervisor
JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS	JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL
Nombre del Supervisor Técnico	Cargo del Supervisor

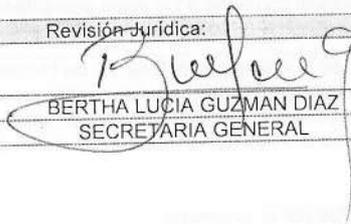
JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS	JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL
------------------------------	-----------------------------

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	APLICA
Suministros	No aplica
Arrendamiento	No aplica
Obra	No aplica
Consultoría	Aplica
Prestación de Servicio	No 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 DEPTO. COMERCIAL	Cargo	JEFE/DEPTO. COMERCIAL

Revisión Jurídica:	
Firma	
Nombre	BÉRTHA LUCÍA GUZMAN DÍAZ
Cargo	SECRETARIA GENERAL