



F-GC-01
Versión: 13
Julio de 2020

GESTIÓN CONTRATACIÓN

ESTUDIO DE NECESIDAD DE CONTRATACIÓN

Fecha del estudio

23/03/2021

Objeto de la contratación

PRESTAR APOYO EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL EN TODO LO CONCERNIENTE AL CONTACT CENTER DE EMPOCALDAS S.A E.S.P, EN LO RELACIONADO CON: SERVICIO AL CLIENTE TELEFONICO, CHATS, CORREO ELECTRONICO, CAV VIRTUAL, RADICACION DE PQR Y WHATSAPP, ADEMAS DE LA SOLUCION DE DUDAS E INQUIETUDES POR PARTE DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES Y CLIENTES TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS POR TODOS LOS CANALES NOMBRADOS ANTERIORMENTE.

VERIFICACIONES PREVIAS

Requerimiento previo

N/A

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD Y OPORTUNIDAD

Necesidad

Teniendo en cuenta que en el Departamento Comercial de Empocaldas S.A E.S.P se estan adelantando acciones tendientes a fortalecer el contacto directo con los clientes, el mejoramiento continuo del servicio al cliente, que el cliente se sienta escuchado y sienta que Empocaldas S.A E.S.P se esta preocupando dia a dia por brindar un mejor servicio, por ende se creo el Contact Center y se requiere una persona que cumpla con estas funciones: atencion lineas telefonicas 018000968118 y 8867080, chats de whatsapp, telegram, facebook y pagina principal de Empocaldas, correo electronico y radicacion de PQR, ademas solucionar las dudas e inquietudes por parte de los usuarios y/o suscriptores y direccionar cada

Conveniencia

El contar con talento humano con la formación requerida para la prestación del servicio al cliente a traves de todos los canales tanto internos como externos de Empocaldas S.A E.S.P, mejoraria el contacto directo que se tiene en la actualidad con el cliente.

Oportunidad

Es oportuno contar con una persona para prestar apoyo en el Contact Center de Empocaldas S.A E.S.P, en donde se involucran todas las areas y seccionales de la empresa, para dar solucion oportuna a cada una de las necesidades tanto del cliente interno como externo.

REQUISITOS TÉCNICOS Y LEGALES DEL BIEN O SERVICIO

Aspectos Técnicos del bien y/o servicio

N/A

Codificación estándar de producto y servicios de la Naciones Unidas.

CÓDIGO	NOMBRE
80161501	Servicios secretariales o Administración de oficinas

Ítem	Código inventario	Descripción del bien o servicio	unidad	Cantidad

EXPERIENCIA REQUERIDA

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

N/A

SOPORTE DE PRECIOS DEL MERCADO

Persona natural o Jurídica	Contacto	Email	Teléfono	Valor cotización
				-

- 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.	No aplica
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

Prestar apoyo al Departamento Comercial a través del Contact Center en todo lo relacionado con el servicio al cliente de Empocaldas S.A E.S.P
Atender las necesidades tanto del cliente interno como externo de Empocaldas S.A E.S.P.
Apoyar al Contact Center a través de todos los canales de información como lo son: atención líneas telefónicas 018000968118 y 8867080, chats de whatsapp, telegram, facebook y página principal de Empocaldas, correo electrónico y radicación de PQR, además solucionar las dudas e inquietudes por parte de los usuarios y/o suscriptores y direccionar cada caso al funcionario competente.
Actualizar la base de datos teniendo en cuenta cada una de las llamadas recibidas por parte de los usuarios.
Tener una base de datos actualizada de los PQR que ingresan por el Contact Center.
Llevar un registro de las llamadas transferidas internamente, con el fin de conocer cuáles son efectivas y cuáles no.
Realizar seguimiento a los casos que quedan pendientes por parte de los usuarios.
Contestar oportunamente las redes sociales y líneas telefónicas.
y demás actividades que sean requeridas por Empocaldas S.A E.S.P.

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 hasta el 31 diciembre de 2021

FORMA DE PAGO

Forma de Pago

En forma parcial conforme a las actas presentadas y aprobadas por el supervisor

Condiciones para Pago

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

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 chequeo 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

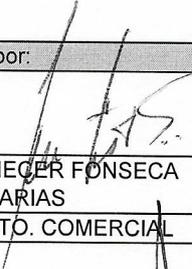
GARANTÍAS

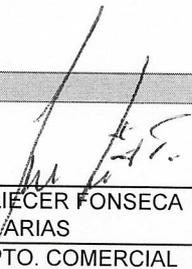
Tipo de garantías	APLICA
Póliza de garantía de seriedad de la oferta.	Aplica
Cumplimiento	Aplica
Salarios, prestaciones sociales e indemnización de personal	Aplica
Estabilidad y calidad de la obra	Aplica
Responsabilidad civil extracontractual	Aplica
Calidad y correcto funcionamiento de bienes y equipos suministrados	Aplica
Calidad	Aplica

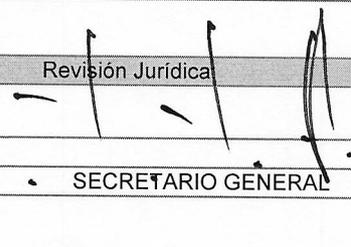
TIPO DE CONTRATO

Tipo de contrato	
Suministros	No aplica
Arrendamiento	No aplica
Obra	No aplica
Consultoría	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:	
Firma	
Nombre	JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS
Cargo	JEFE DEPTO. COMERCIAL

Aprobado por:	
Firma	
Nombre	JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS
Cargo	JEFE DEPTO. COMERCIAL

Revisión Jurídica	
Firma	
Nombre	
Cargo	SECRETARIO GENERAL

