



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

EMPOCALDAS S.A. E.S.P.  
GESTION CONTRATACIÓN

## ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

Ciudad y Fecha: Manizales, 25 de febrero de 2016.

Código	S.G	Consecutivo	
--------	-----	-------------	--

Dependencia o Seccional:

En cumplimiento a los principios generales de la contratación y lo ordenado por la Gerencia, se adelanta el siguiente análisis de conveniencia y oportunidad:

### 1. DEFINICION DE LA NECESIDAD:

De acuerdo a la Ley 142 de 1994 la empresa EMPOCALDAS S.A. E.S.P. cuenta con una oficina de PQR principal ubicada en la sede 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.

Con lo anterior, se refiere a que las circunstancias de modo y lugar hacen un poco complicadas las tareas realizadas en cada uno de los municipios, principalmente aquellos donde se tiene mayor número de suscriptores como lo es el caso de Chinchiná y La Dorada, para tales casos se cuenta con un Auxiliar de PQR que se encarga de darle cumplimiento a las funciones asignadas, tales como:

Atender, tramitar y resolver las PQR de los usuarios dentro de los términos, Velar por el cumplimiento de las respuestas emitidas al usuario, Efectuar revisiones domiciliarias en la seccional, Consolidar mensualmente las PQR presentadas en los municipios y reportarla a la oficina central, Informar a la administración y Jefe de la oficina de PQR sobre anomalías presentadas en lo relacionado con el usuario, entre otra. Además las respuestas a todas las peticiones, quejas y recursos presentadas en las seccionales y respondidas en la Oficina de PQR Manizales, se envían a las mismas para que los funcionarios las entreguen y notifiquen a los usuarios (dentro de los términos), a fin de minimizar gastos.

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.



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

EMPOCALDAS S.A E.S.P  
GESTION CONTRATACIÓN

## ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

El conocimiento de los usuarios, frente a los mecanismos legales para solicitar y/o reclamar ante los prestadores de servicios públicos, ha incrementado, dado que se ve reflejado en los últimos años un alto número en las reclamaciones, peticiones, quejas y recursos por parte de los mismos.

De acuerdo a la Resolución No. SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, se ha notado un gran incremento en reporte de las peticiones y reclamaciones presentadas en la Seccional de La Dorada, causando dificultades en el desempeño y resultados a cargo del funcionario Auxiliar de PQR en esa localidad, dado el volumen de tareas asignadas, lo que lo lleva a incumplir periódicamente con el reporte de informes y cumplimiento de sus labores.

Además para el presente año, se debe aplicar la nueva Resolución SSPD-20151300052855 de 2015, donde se debe recolectar y digitar la información al SUI, para ser enviada a la persona encargada de analizar y hacer el cargue correspondiente al SUI.

Mejorar la calidad del servicio ha sido uno de los principales objetivos, por lo cual se han desarrollado estrategias de formación, sensibilización con el personal que tiene contacto con el cliente; para tal fin se han llevado unas jornadas de capacitación a todos los administradores y Auxiliares Administrativos, todo esto en virtud de hacer más eficaz la función primordial de esta dependencia, como lo es cubrir las necesidades del usuario.

Con el fin de cumplir este propósito, 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.

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.

Por lo anterior, se hace necesario contratar un Abogado que respalde y coordine con el Auxiliar de PQR de la Seccional de La Dorada, las funciones y procesos a cargo de esta dependencia, con la finalidad de descongestionar y garantizar un trámite oportuno a todos los requerimientos de esta área.



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

EMPOCALDAS S.A. E.S.P.  
GESTION CONTRATACIÓN

## ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

Por otro lado la entidad (Departamento Comercial) expidió la resolución 0216 del 2010 por la cual se adopta el manual que establece al interior de la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS EMPOCALDAS S.A. E.S.P. el procedimiento frente al presunto DELITO DEFRAUDACION DE FLUIDOS y el presunto incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio y se dictan otras disposiciones.

Dando cumplimiento al artículo 256 de la Ley 599 de 2000, se elevó a la categoría de delito la defraudación de fluidos como el que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones en perjuicio ajeno. Que de conformidad con la Ley 142 de 1994 al usuario suscriptor le está prohibido la alteración en consulta unilateral de las condiciones contractuales de la prestación del servicio público. Que en este sentido, la conducta que tipifica el delito de defraudación de fluidos, frente a los usuarios de servicios públicos que presta la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS EMPOCALDAS S.A. E.S.P. , se constituye en causal de incumplimiento del contrato de condiciones, por el uso no autorizado del servicio. Que el delito de defraudación de fluidos y el uso no autorizado del servicio son una de las causas del aumento en el índice de agua no contabilizada (IANC), que conlleva pérdidas económicas para la empresa. Que la ley 142 de 1994, establece como obligación a las personas prestadoras de los servicios de acueducto la prestación eficiente de los servicios públicos a su cargo, lo que se debe reflejar entre otras, en la reducción de pérdidas, que implican a su vez la reducción de la IANC. Que la contabilización de los metros cúbicos dejados de facturar como consecuencia de la ocurrencia del delito de defraudación de fluidos y/o el uso no autorizado del servicio, encuentra fundamento tanto en criterio de eficiencia económica exigidos por la Ley 142 de 1994 a las empresas prestadoras, como en el hecho que no le es permitido a nadie, enriquecerse sin justa causa.

El abogado titulado debe instaurar acciones penales por defraudación de fluidos ante la fiscalía general de la nación, y debe apoyar a este departamento en la proyección de actos administrativos internos dentro del proceso administrativo por uso irregular del servicio, con el fin de optimizar la gestión del área comercial, teniendo en cuenta que dicha contratación contribuye a dar celeridad a los procesos de esta índole y a mejorar los recaudos de la entidad.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 42 del Manual de contratación de la empresa, en los contratos de prestación de servicios profesionales la entidad estatal podrá contratar directamente con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, sin que sea necesario que haya obtenido previamente varias ofertas.

### 1.1. OBLIGACIONES DEL FUTURO CONTRATO:



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

EMPOCALDAS S.A. E.S.P.  
GESTION CONTRATACIÓN

## ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

1. Sustanciar la respuesta a peticiones internas y externas.
2. Sustanciar y/o contestar la respuesta de demandas y/o acciones que se promuevan en contra de la empresa ante los diferentes despachos judiciales, así como los requerimientos que se hagan en los diferentes procesos en donde es parte la entidad, en la zona oriente del departamento.
3. Sustanciar y/o presentar las demandas y/o acciones que haya que formular por la Entidad.
4. Sustituir al Secretario General y/o al Profesional Universitario de la Unidad Jurídica en diligencias judiciales en donde es parte la entidad como accionante o accionada en la zona oriente del departamento de Caldas.
5. Sustanciar y/o contestar demandas que deba promover la empresa en la zona oriente del departamento de Caldas.
6. Atender, tramitar y resolver las PQR de los usuarios dentro de los términos y el área asignada.
7. Velar por el cumplimiento de las respuestas emitidas al usuario.
10. Consolidar mensualmente los PQR presentados en las seccionales de La Dorada, Victoria, Samaná y Guarinocito y reportarlas a la oficina central.
11. Informar a la administración y Jefe de la oficina de PQR sobre anomalías presentadas en lo relacionado con el usuario, entre otras.
12. Dar respuestas a todas las peticiones, quejas y recursos presentadas en La Dorada, Victoria, Samaná y Guarinocito y notificar las respondidas a la Oficina de PQR Manizales.
13. Notificar las respuestas de todos los PQRs que tengan relación con las seccionales de La Dorada, Victoria, Samaná y Guarinocito.
14. Apoyo en el archivo de documentos y digitación de reporte de información al SUI.
15. Presentar acciones judiciales y representar a la empresa por defraudación de fluidos de los servicios públicos de acueducto en las seccionales de La Dorada, Victoria, Samaná y Guarinocito, donde la empresa presta el servicio de acuerdo a los soportes remitidos por el Departamento Comercial.
16. Ser apoderado de la empresa en los cobros interpuestos mediante la presentación de acciones judiciales contra los usuarios de La Dorada, Victoria, Samaná y Guarinocito, por mora en el pago de los servicios públicos.
17. Proyección de los actos administrativos internos dentro del proceso administrativo por uso irregular del servicio en las seccionales antes descritas.
18. 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.
19. 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.
20. Vigilar e intervenir en forma permanente y continua las actuaciones procesales encomendadas interponiendo en forma oportuna los recursos y acciones en que haya lugar.

### 1.2. ESPECIFICACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

EMPOCALDAS S.A. E.S.P.  
GESTION CONTRATACIÓN

### ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

Nombre o descripción	Código de inventario	Cant.	Und.	Valor Unitario	Valor Total
<b>APOYO Y ASESORÍA DE UN PROFESIONAL EN LA OFICINA DE PQR DE LA SECCIONAL DE LA DORADA, DEBERA ADEMÁS INSTAURAR ACCIONES JUDICIALES POR DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS EN LAS SECCIONALES DE LA DORADA – VICTORIA – SAMANA – GUARINOCITO.</b>		10	MES	\$3.000.000	\$30.000.000

Nota: Para obtener el "CODIGO DE LOS PRODUCTOS A ADQUIRIR" solicite las indicaciones a la Sección Suministros para acceder al sistema Fortuner.

## 2. CONDICIONES DEL FUTURO CONTRATO

- 2.1. OBJETO: APOYO Y ASESORÍA DE UN PROFESIONAL EN LA OFICINA DE PQR DE LA SECCIONAL DE LA DORADA, DEBERA ADEMÁS INSTAURAR ACCIONES JUDICIALES POR DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS EN LAS SECCIONALES DE LA DORADA – VICTORIA – SAMANA – GUARINOCITO.
- 2.2. PLAZO REQUERIDO PARA LA ENTREGA O EJECUCIÓN: 10 MESES DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO O HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.
- 2.3. SITIO DE ENTREGA: (Especifique claramente el lugar de entrega con dirección y municipio y cuando se trate de la Planta de tratamiento incluya las indicaciones de su ubicación)
- 2.4. CONDICIONES ESPECIALES DE LA ENTREGA: (Especifique las condiciones de empaque, embalaje, etiquetado y otras relacionadas con la entrega)
- 2.5. OTRAS CONDICIONES QUE DEBEN SER INCLUIDAS EN EL CONTRATO Y/O TERMINOS DE REFERENCIA: (Si lo requiere puede agregar otras condiciones que apliquen)



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

EMPOCALDAS S.A. E.S.P.  
GESTION CONTRATACIÓN

ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

- Las mercancías deben estar identificadas con el código de inventario de la Entidad, relacionados en el numeral 1.2.
- 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.
- El descargue de las mercancías se debe realizar por cuenta y riesgo del contratista.
- 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.
- Se considerará como recibida la mercancía, por parte de EMPOCALDAS S.A. E.S.P.:
  - En la sede central con la firma de la remisión por parte del Jefe de la Sección de Suministros y del Supervisor Técnico del contrato.
  - En las seccionales con la firma de la remisión por parte del Administrador y en el caso de contratos adicionalmente el Supervisor Técnico.

- 2.6. VALOR ESTIMADO SIN IVA: \$30.000.000  
 2.7. VALOR ESTIMADO IVA INCLUIDO:  
 2.8. RUBRO PRESUPUESTAL: 21010201  
 2.9. CENTRO DE COSTOS: 11102  
 2.10. CODIGO DEL PROCEDIMIENTO: 1390300

Cuando el valor del contrato exceda los 800 S.M.L.M.V. deberá solicitar autorización a la Junta Directiva de la Entidad. Para lo anterior deberá anexar copia simple del acta de aprobación de Junta Directiva

2.11. CLASE DE CONTRATO										
Suministros		Obra		Prestación de Servicio	X	Interventoría		Compra Venta		Orden de compra
Convenio Inter-Administrativo		Contrato Inter-Administrativo		Otro		Cual:				
Si selecciona la respuesta "Prestación de Servicio" en la definición de la necesidad deberá sustentar que dentro de la planta de personal no existe persona idónea o										

 <p>F-GC-01 Versión: 6 Junio 2015</p>	<p>EMPOCALDAS S.A. E.S.P. GESTION CONTRATACIÓN</p>	
	<p>ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD</p>	

suficiente para desempeñar dichas tareas, o determinar si se trata de una tarea especializada que amerita realizar la contratación.

### 2.12. TIPO DE CONTRATACIÓN

Directa	<input checked="" type="checkbox"/> Invitación	<input type="checkbox"/> Invitación Pública	<input type="checkbox"/> Otros
---------	--	---	--------------------------------

Corresponde a una orden judicial?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
-----------------------------------	-----------------------------	-----------------------------

Si selecciona la respuesta "SI" deberá anexar copia simple de la parte resolutive de la providencia.

### Tipo de Acción

Acción de Tutela	<input type="checkbox"/> Acción Popular	<input type="checkbox"/> Otro	Cual:
------------------	---	-------------------------------	-------

Nombre del Despacho Judicial que profirió la providencia:	
---	--

### 3. RIESGOS QUE DEBE AMPARAR EL CONTRATISTA

3.1. Amparo	
Anticipo	<input type="checkbox"/>
Cumplimiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Salarios, prestaciones sociales e indemnización de personal	<input type="checkbox"/>
Estabilidad y calidad de la obra	<input type="checkbox"/>
Responsabilidad civil extracontractual	<input type="checkbox"/>
Calidad y correcto funcionamiento de bienes y equipos suministrados	<input type="checkbox"/>
Calidad	<input type="checkbox"/>
3.2. Tipo de Garantías	
Póliza constituida ante compañía aseguradora establecida en Colombia con Sucursal en Manizales	<input checked="" type="checkbox"/>
Fiducia Mercantil	<input type="checkbox"/>
Garantía Bancaria	<input type="checkbox"/>
Endoso en garantía de títulos valores	<input type="checkbox"/>
Deposito de dinero en garantía	<input type="checkbox"/>

INTERVENTOR SUGERIDO PARA EL CONTRATO:

JEFE SECCIN PQR.  
PROFESIONAL UNIVERSITARIA UNIDAD JURIDICA.

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.



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

EMPOCALDAS S.A E.S.P  
GESTION CONTRATACIÓN

### ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

Solicitado por: EDGAR ARTURO DIAZ VINASCO.

Nombre	EDGAR ARTURO DIAZ VINASCO
Firma	
Cargo	SECRETARIO GENERAL

  
FIRMA JEFE DEL AREA

Nota: Para efectos de publicación en el portal Web de la Empresa, el presente formato diligenciado debe entregarse en medio digital, en formato PDF que permita copiar el texto del documento, en texto reconocible, dependiendo del tipo documentación, a la sección de suministros o el área jurídica.