

Ciudad y Fecha: Manizales, Junio 28 de 2018.

Código		Consecutivo	
--------	--	-------------	--

Dependencia o Seccional: Departamento Comercial

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. DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD

Como uno de los mecanismos de acercamiento al usuario y de percepción de la calidad en la prestación de los servicios, anualmente EMPOCALDAS S.A E.S.P realiza la encuesta de satisfacción del usuario y con base en los resultados obtenidos inicia acciones de mejoramiento.

Resulta necesario realizar esta labor a través de un tercero con el fin de tener una mayor objetividad en la respuesta de los usuarios y al mismo tiempo permitir con los resultados de la misma el definir claramente planes específicos de mejoramiento continuo de la gestión de Empocaldas S.A E.S.P en cada seccional.

Asuntos como la ética empresarial, el buen gobierno corporativo, el diálogo y la apertura a los clientes, el control y la participación ciudadana se vuelven elementos estratégicos para la gestión de la empresa y más cuando se atienden necesidades esenciales de las comunidades, como pueden ser los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

La encuesta se realiza en cumplimiento de diversos compromisos y mandatos:

- PLAN ESTRATÉGICO:

Dentro de la perspectiva COMUNIDAD Y USUARIOS, se estableció como línea estratégica "Implementar mecanismos de acercamiento con los usuarios". Por medio de la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente y desarrollo de planes de mejoramiento, se busca conocer la percepción del cliente externo como insumo para la gestión de oportunidades de mejora.

- NTC- ISO 9001:2015

NUMERAL 9.12: "La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar dicha información".



 F-GC-01 Versión: 9 Abril 2018	EMPOCALDAS S.A. E.S.P. GESTIÓN DE CONTRATACIÓN
	ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

- MANUAL TÉCNICO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO MECI 2014:

El elemento información y comunicación interna y externa contempla como mecanismo para identificar información externa la encuesta de satisfacción.


La información resultante es revisada por los entes de control, ICONTEC como ente certificador, la asamblea departamental, entre otros, y hace parte de los informes de gestión.

El artículo 334 de la constitución política de la Republica de Colombia establece que el estado intervendrá por mandato de la ley en la explotación de recursos naturales, en el uso del suelo, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes y en los servicios públicos y privados, para racionalizar la economía don el fin de conseguir en el plano nacional y territorial, en un marco de sostenibilidad fiscal, el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes(...)Todas las personas, en particular las de menores ingresos, tengan acceso efectivo al conjunto de los bienes y servicios básicos. También para promover la productividad y competitividad y el desarrollo armónico de las regiones.

Por otro o lado," Garantizar las disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos, con acceso universal y equitativo, y precio asequible, configura el, sexto objetivo de Desarrollo Sostenible, u objetivo Mundial, alrededor de los cuales, países como Colombia se comprometen a adoptar medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

La ley 142 de 1994 en el artículo 2 establece que el estado intervendrá en los servicios públicos, buscando "garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios" y en el artículo 46 define "el control interno como el conjunto de actividades de planeación y ejecución, realizado por la administración de cada empresa para lograr que sus objetivos se cumplan. Por parte de la ley 872 de 2003 en el artículo 1 decreta la creación del sistema de gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la presentación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados. Según la ley del sistema de gestión de la calidad adoptara en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente. Complementariamente, el Decreto 1599 de 2005 ,refiere al Modelo Estándar de



 F-GC-01 Versión: 9 Abril 2018	EMPOCALDAS S.A. E.S.P. GESTIÓN DE CONTRATACIÓN
	ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

control interno como una herramienta compatible con los sistemas de gestión de calidad y de control interno de las entidades públicas, enmarcando bajos los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, indicando en el numeral 2.4 que uno de los objetivos de los procesos de evolución de la entidad pública es propiciar el mejoramiento continuo del control y de la gestión de la entidad, así como su capacidad para responder efectivamente a los diferentes grupos de interés.2 Verificando también el cumplimiento de las condiciones que hacen posible el desarrollo de la función para la cual fue creada la entidad.

1.1 OBLIGACIONES DEL FUTURO CONTRATO:

Desarrollar el proceso de medición de satisfacción de los usuarios del servicio que presta Empocaldas S.A. ESP, de forma independiente en la totalidad de los Municipios en los cuales la empresa presta su servicio, con el fin de identificar oportunidades de mejoramiento en el desarrollo de sus procesos.

El contratista deberá:

- Construir la encuesta a aplicar de manera conjunta con Empocaldas S.A. ESP
- Diseñar y elaborar la dotación y material de trabajo necesarios para realizar el proceso.
- Definir las rutas para la ejecución de las encuestas.
- Planificar y suministrar los recursos necesarios para la ejecución de las encuestas, Contratación de personal, traslado y/o desplazamiento el personal, alojamiento, alimentación y elaboración de insumos necesarios para el proceso
- Elaborar y presentar cronograma de actividades.
- Desplazar a los encuestadores por su cuenta y riesgo a las 24 seccionales de Empocaldas.
- Socializar con cada administrador de las seccionales la realización de la encuesta antes de iniciar las actividades en cada seccional y presentar evidencias
- Ejecutar las encuestas de acuerdo al plan de trabajo y al cronograma de actividades.
- Tabular los resultados
- Elaborar el informe de actividades, desagregado por seccional comparando resultados de años anteriores.
- Relacionar los usuarios cuyas respuestas negativas afectaron significativamente el resultado con sus respectivas ubicaciones a fin de facilitar un seguimiento posterior
- Presentar y socializar el informe de actividades ante la alta dirección de Empocaldas S.A E.S.P.

1.2 EXPERIENCIA REQUERIDA



Experiencia mínima en la realización de 2 encuestas en el departamento de Caldas.

1.3 ESPECIFICACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO

Realización de las 2.800 encuestas de satisfacción a usuarios en los municipios del Departamento de Caldas donde Empocaldas S.A E.SP es prestador del servicio de acueducto y alcantarillado, el contratista debe cumplir con las siguientes actividades:

- Planificación del Proceso
- Ejecución del Proceso
- Tabulación y presentación de Informes

ITEM	NOMBRE Y ESPECIFICACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR UNITARIO	IVA	VALOR UNITARIO IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL	CODIGO
1	Propuesta para la realización de 2800 encuestas de servicio distribuidas en los municipios donde Empocaldas S.A E.S.P tiene presencia a través de terminales móviles con georeferencia.	2.800	Encuesta	16.206	3.079	19.286	\$ 54.000.000	81131504

El número de población a encuestar en cada seccional será el siguiente:

NUMERO DE POBLACION A ENCUESTAR		
Seccional	Total Usuarios	Muestra
AGUADAS	4.121	128
ANSERMA	6.735	213
ARAUCA	1.496	51
ARMA	503	30
BELALCAZAR	1.790	57
CHINCHINA	12.642	389
FILADELFIA	1.496	49
GUARINOCITO	838	30
KILOMETRO 41	589	30
LA DORADA	19.798	627
MANZANARES	2.584	85
MARMATO	969	30
MARQUETALIA	2.205	70
MARULANDA	375	30





F-GC-01
Versión: 9
Abril 2018

EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

6

NEIRA	3.507	114
PALESTINA	1.755	61
RIOSUCIO	5.777	183
RISARALDA	1.930	69
SALAMINA	3.574	120
SAMANA	2.197	68
SAN JOSE	700	30
SUPIA	4.804	149
VICTORIA	1.534	49
VITERBO	3.886	138
Total	85.805	2.800

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

1.4 Codificación estándar de producto y servicios de la Naciones Unidas.

DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
Medición de satisfacción de los usuarios de la empresa de obras sanitarias de Caldas Empocaldas S.A E.S.P	81131504

2. CONDICIONES DEL FUTURO CONTRATO

2.1 OBJETO:

Medir de forma independiente y presencialmente la satisfacción de los usuarios del servicio que presta EMPOCALDAS S.A. ESP mediante la realización de 2.800 encuestas en todas y cada una de las seccionales de la empresa

2.2.1 PLAZO REQUERIDO PARA LA ENTREGA O EJECUCIÓN:

45 días calendario contados a partir del perfeccionamiento del contrato

2.3. REQUISITOS DE CALIDAD DEL PRODUCTO (Normas que debe cumplir y los certificados que debe presentar)

2.4 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)

2.5 CONDICIONES ESPECIALES DE LA ENTREGA: (Especifique las condiciones de empaque, embalaje, etiquetado y otras relacionadas con la entrega)

2.5.1 Cada tubo suministrado debe ser marcado con los siguientes datos:

Número de Identificación del tubo o Código de trazabilidad	Número de certificado	Organismo de certificación del producto	Número del Lote	Fabricante de la tubería	NIT-DV
--	-----------------------	---	-----------------	--------------------------	--------

2.5.2 Junto con la tubería se deberá entregar la siguiente tabla con los datos solicitados:

Número de Identificación del tubo o Código de trazabilidad	Número de certificado	Organismo de certificación del producto	Número del Lote	Fabricante de la tubería	NIT-DV

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.



 F-GC-01 Versión: 9 Abril 2018	EMPOCALDAS S.A. E.S.P. GESTIÓN DE CONTRATACIÓN
	ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

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.

2.6 OTRAS CONDICIONES QUE DEBEN SER INCLUIDAS EN EL CONTRATO Y/O TÉRMINOS DE REFERENCIA: (Si lo requiere puede agregar otras condiciones que apliquen)

- Las mercancías deben estar identificadas con el código de inventario de la Entidad, relacionadas en el numeral 1.3.
- 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.

2.7 VALOR ESTIMADO SIN IVA: \$ 45.378.151
VALOR ESTIMADO IVA INCLUIDO: \$ 54.000.000
RUBRO PRESUPUESTAL: 21010201

HONORARIOS PROFESIONALES

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





F-GC-01
Versión: 9
Abril 2018

EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

9

2.8 2.9 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 suficiente para desempeñar dichas tareas, o determinar si se trata de una tarea especializada que amerita realizar la contratación.						
2.10 TIPO DE CONTRATACIÓN						
Directa	<input checked="" type="checkbox"/> Invitación			Invitación Pública		Otros

Corresponde a una orden judicial?				SI	NO	x
Si selecciona la respuesta "SI" deberá anexar copia simple de la parte resolutoria de la providencia.						
Tipo de Acción						
Acción de Tutela	Acción Popular	Otro	Cual:			
Nombre del Despacho Judicial que profirió la providencia:						

3 RIESGOS QUE DEBE AMPARAR EL CONTRATISTA	
3.4 Amparo	
Póliza de garantía de seriedad de la oferta.	x
Anticipo	
Cumplimiento	x
Salarios, prestaciones sociales e indemnización de personal	x
Estabilidad y calidad de la obra	
Responsabilidad civil extracontractual	
Calidad y correcto funcionamiento de bienes y equipos suministrados	
Calidad	x
3.5 Tipo de Garantías	
Póliza constituida ante compañía aseguradora establecida en Colombia con Sucursal en Manizales	x
Fiducia Mercantil	
Garantía Bancaria	
Endoso en garantía de títulos valores	
Depósito de dinero en garantía	

4 El Contratista deberá incluir en los gastos de legalización los siguientes pagos:

	SI	NO
Estampilla Pro Universidad (1%)	X	
Estampilla Pro Desarrollo (2%)	X	
Estampilla Pro Hospital (1%)	X	
Estampilla Pro Adulto Mayor (3%)	X	
Impuesto de Guerra (5%)		x

5 INTERVENTOR O SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

5.1 REQUISITOS:

5.1.1. Formación:

5.1.2. Experiencia:

5.1.3. Conocimientos específicos:

5.2. SUPERVISOR SUGERIDO PARA EL CONTRATO

(Si se requiere interventor externo, no diligencie este campo).

Luz Ely Valencia – Coordinadora Gestión de Calidad

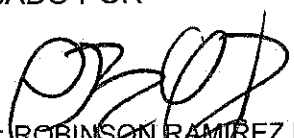
De acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la Empresa y la Ley 142 de 1994, se hace necesario realizar el citado contrato, cumpliendo con los parámetros legales señalados en las normas anteriormente citadas y las demás complementarias.

SE CONSIDERA OPORTUNA Y LEGAL LA CELEBRACIÓN DE ESTE CONTRATO.

APROBADO POR

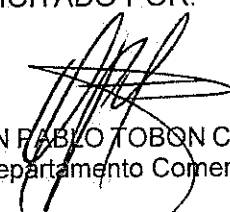
SOLICITADO POR:

Firma



Nombre: ROBINSON RAMIREZ HERNANDEZ
Cargo: Jefe Departamento Planeación y Proyectos

Firma:



Nombre: JUAN PABLO TOBON CORREA
Cargo: Jefe Departamento Comercial

Para efectos de publicación en el portal Web de la Empresa, el presente formulario debe diligenciarse en medio digital, en formato PDF que permita copiar el texto del documento en su totalidad, dependiendo del tipo de documentación, a la sección de documentación electrónica.



F-GC-01
Versión: 9
Abril 2018

EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

11

Estudio de mercado:

Nombre o Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Propuesta 1	1566	60.554	94.828.655
Propuesta 2	2800	33.928	95.000.000
Propuesta 3	2800	19.286	54.000.000