

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A. E.S.P
EMPOCALDAS S.A. E.S.P
NIT. 890.803.239-9

*Rubro
Contabilización
07-11-17
No. 175 De 2017
3 di. 95*

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
NUMERO 01065

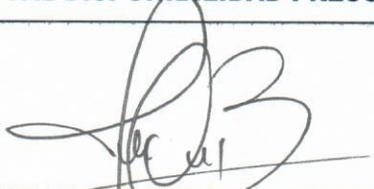
EXPEDICION DEL CDP: 2017/11/02
SECCIONAL MANIZALES ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETO: SUMINISTRO DE SISTEMA DE ATENCION, IDENTIFICACION Y GESTION DE FILAS Y COLAS PARA LOS USUARIOS DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA DORADA

EL SUSCRITO JEFE DE LA SECCION DE PRESUPUESTO

CERTIFICA

Que en el presupuesto de Gastos para la vigencia 2017 existe saldo disponible y no comprometido en el (o los) siguientes rubro(s) de apropiacion:

RUBRO APROPIACION	DESCRIPCION	VALOR
21020102	Compra de equipos, enseres y Equipos de Oficina	13,090,000
TOTAL DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL		13,090,000


JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE
Jefe Seccion Presupuesto

 Versión: 7 Octubre 2016	F-GC-01	EMPOCALDAS S.A. E.S.P. GESTIÓN DE CONTRATACIÓN
		ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

Ciudad y Fecha: Manizales, 2 de noviembre de 2017

Código		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. DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD

Sobre la necesidad:

La Empresa de Obras Sanitarias de Caldas "EMPOCALDAS S.A E.S.P" es una Sociedad Anónima Comercial de Nacionalidad Colombiana, del orden Departamental, clasificada como empresa de servicios públicos, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, que se rige por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001 disposiciones afines y reglamentarias vigentes o por las disposiciones legales que las modifiquen, complementen, adicionen o sustituyan; por las normas del Ministerio Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El capital de la Empresa es 100% oficial y los accionistas son el Departamento y 21 municipios de Caldas.

EMPOCALDAS S.A E.S.P está conformada por una sede administrativa con domicilio en la Ciudad de Manizales y 24 seccionales ubicadas en 20 municipios, 3 corregimientos y 1 centro poblado, pertenecientes al Departamento de Caldas; igualmente cuenta con 22 plantas de tratamiento de agua potable, 10 bombeos y 1 planta de tratamiento de aguas residuales; en su condición de monopolio natural presta de manera integral los servicios de Acueducto y Alcantarillado en los municipios y corregimientos socios. Adicionalmente y tal como lo exige la ley factura y recauda el servicio de aseo.

Realiza la atención a sus usuarios en sedes administrativas en los diferentes municipios donde es prestador de sus servicios. Uno de estos municipios es La Dorada donde la sede Administrativa es propia. Dicha sede administrativa requiere de un mantenimiento preventivo y correctivo que garantizará mejores condiciones de confort laboral para los colaboradores de la Empresa y mejores instalaciones para garantizar la satisfacción de los usuarios.

Sobre la conveniencia

El PLAN DE MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO suscrito por el área Administrativa y financiera para la vigencia 2017-2018 estableció como compromiso estratégico "(...) realizar intervención a la infraestructura de la oficina seccional Dorada con el propósito de impactar al cliente con una imagen moderna y renovada que le permita mejorar la percepción de calidad y calidez del servicio", dentro de las tareas para dicha actividad se encuentran "Realizar la pintura y mejoramiento del área de servicio al cliente en la Sede Administrativa de La Dorada".

El mejoramiento de la Sede Administrativa se realizará en dos etapas, la primera etapa, que justifica el presente estudio, realizará la compra de los elementos requeridos para garantizar la integralidad en la intervención del área de atención al cliente externo e incluye la compra de un sistema de gestión de turnos y atención a los usuarios para la nueva sede remodelada.

Es de anotar, que en dicha sede administrativa del Municipio de La Dorada, no existe un sistema de gestión de turnos ni digiturno.



F-GC-01

Versión: 7
Octubre 2016EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

Sobre la oportunidad:

Es oportuno para la Empresa, realizar la compra del sistema en mención para cumplir con las actividades de servicio al cliente y atención al usuario puesto que se debe contar con herramientas físicas y tecnológicas que permitan administrar inteligentemente las colas o filas que los usuarios deben realizar en las diferentes ventanillas disponibles en la Sede administrativa del Municipio de La Dorada. El sistema, deberá permitir asignar, atender, transferir, clasificar usuarios, además de arrojar estadísticas y reportes que permitan tomar decisiones estratégicas que lleven a prestar un servicio eficiente.

1.1. OBLIGACIONES DEL FUTURO CONTRATO:

- Cumplir con el objeto y las especificaciones señaladas en el contrato.
- El contratista se hará responsable de los salarios, prestaciones sociales, pago de la seguridad social de los trabajadores, IVA, retención en la fuente, y demás costos que implique la ejecución del contrato.
- El contratista deberá velar por el cumplimiento de las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo establecidas por la empresa para los trabajadores a su cargo y demás funciones que se requieran en el contrato.

1.2. EXPERIENCIA REQUERIDA

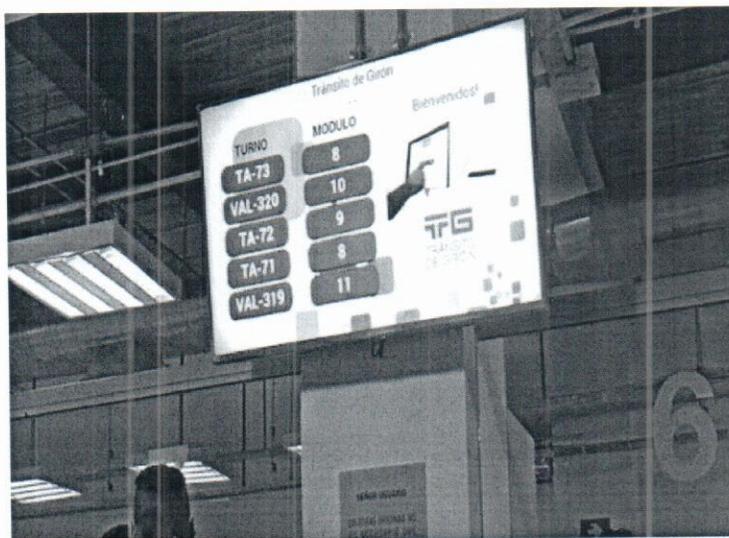
Al menos dos contratos con objeto similar al del presente estudio de necesidad. Éstos deben encontrarse debidamente certificados por la entidad contratante y el monto de los dos contratos, sumados, deberá ser mayor o igual al presupuesto oficial del presente estudio de necesidad.

1.3. ESPECIFICACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO

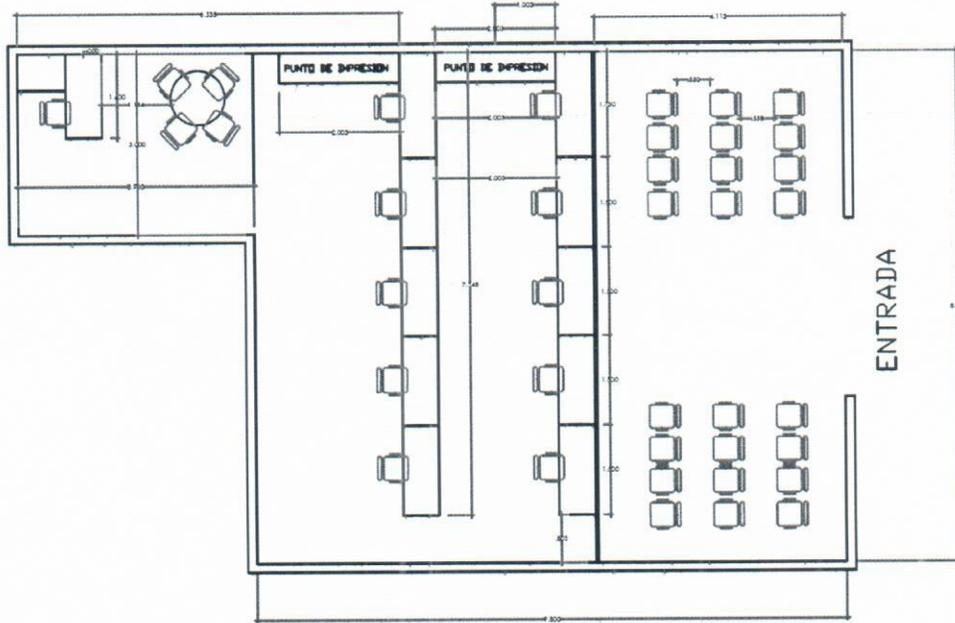
Producto	Descripción	COD INV	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	IVA	VALOR UNITARIO MAS IVA	VALOR TOTAL
Hardware y Físico	Televisor Nuevo de 49" LCD marca reconocida con Puerto HDMI y parlantes.	14544	1	1.500.000	285.000	1.785.000	1.785.000
	Impresora Térmica de tickets para impresión con auto corte y conexión USB Directa.	14545	1	400.000	76.000	476.000	476.000
	CPU 8 GB RAM, Disco Solido 256 GB, Procesador Core i5 Quad Core con licencia Windows 7, precargada con SQL Server 2014 Express Edition, para la gestión local de datos, usar plataforma SQL propia de Emposcaldas.	14546	1	900.000	SIN IVA		900.000
	Pantalla Táctil de 10 a 12" Según modelo de Atril para la gestión de turnos por parte del cliente.	14547	1	800.000	152.000	952.000	952.000
	Tarjeta Video 2 GB Dedicados para exportar video a dos pantallas (TV y Táctil en alta resolución).	14548	1	200.000	38.000	238.000	238.000
	Atril Elevado para empotrar al CPU del Sistema Integral de Atención al Usuario, Impresora de ticket, Pantalla Táctil y cableado saliente (Red, Eléctrico, HDMI Video). En Colores Corporativos y con la imagen corporativa oficial. Debe incluir UPS propia. Debe entregarse debidamente instalado, anclado al piso, y que no interfiera con la apertura de la puerta de acceso a la Sede Administrativa de La Dorada. medidas: 70 cm ancho, 70 cm largo, 120 cm alto	14549	1	500.000	95.000	595.000	595.000
	Rollos de papel térmico.	7511	20	1.000	190	1.190	23.800
	UPS autonoma mínimo de 650 w ay con proteccion de salida y 3 tomas.	13647	1	200.000	38.000	238.000	238.000
	Tablet de 7 pulgadas con sistema operativo android, para cada Módulo de atención frontal (Encuesta y calificación) con soporte en acrílico para puesto de trabajo. Deben entregarse debidamente instalados y anclados a los escritorios de forma segura y que evite su sustracción.	14550	5	400.000	SIN IVA		2.000.000

Software	Sistema Integral de Atención al usuario - Módulo Central (1 Licencia Uso): Desde este sistema se parametrizan los videos o imágenes publicitarias a mostrar, los datos referentes a cada asesor, el número de asesores, el numero servicios para atender, los tipos de servicio que cada asesor puede atender.	14551	1	800.000	152.000	952.000	952.000
	Sistema Integral de Atención al usuario - Módulo Gestión (1 Licencia Uso): Desde este sistema se carga los servicios que serán presentados en la pantalla táctil al momento de seleccionar turno, así como la presentación en el(los) Televisores que estarán disponibles al usuario.	14552	1	700.000	133.000	833.000	833.000
	Sistema Integral de Atención al usuario - Módulo Servidor (1 Licencia Uso): Establece el socket TCP para permitir las conexiones de cada cliente y permitir el envío y recepción de información con cada cliente. (Capa de Negocio).	14553	1	600.000	114.000	714.000	714.000
	Sistema Integral de Atención al usuario - Módulo DB (1 Licencia Uso): Establece la conexión dedicada a la base de datos SQL Server 2014 y sincroniza el buffer para estar disponible por parte de Sistema Integral de Atención al usuario - Servidor.	14554	1	600.000	114.000	714.000	714.000
	Sistema Integral de Atención al usuario - Módulo Asesor (10 Licencias de Uso): Establece la conexión de cada cliente para que pueda conectarse al sistema central y comenzar la gestión de turnos. (Este turno puede complementarse con el módulo de Actualización de Datos que permite la actualización y homogeneidad de la información para cada usuario).	14555	10	100.000	19.000	119.000	1.190.000
	Sistema Integral de Atención al usuario - Módulo Encuesta (10 Licencias de Uso, si existen las Tabletas para activar el modulo): Permite calificar parámetros en la atención recibida para realizar una ponderación del servicio prestado por parte del asesor.	14556	10	124.303	23.617	147.920	1.479.200
Total							13.090.000

Se anexan las siguientes imágenes de referencia del atril y el sistema en el televisor:



El atril se instalará a 1 metro desde la entrada a la sede administrativa. Ver plano



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

DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
Terminales portátiles de ingreso de información	43211715
Televisores	52161505
Impresoras de cinta térmica	43212108
Procesadores de unidad de procesamiento central cpu	43201503
Monitores de pantalla táctil (touch)	43211903
Tarjetas aceleradoras de gráficas o video	43201401
Atriles autónomos	45111501
Papel térmico	14111818
Teclados	43211706

2. CONDICIONES DEL FUTURO CONTRATO

2.1. OBJETO:

Suministro de elementos para sistema de atención, identificación y gestión de usuarios con procesos directos o biométricos.

2.2. PLAZO REQUERIDO PARA LA ENTREGA O EJECUCIÓN:

10 días calendario a partir del perfeccionamiento de la Orden de Compra.

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

Diseño Adaptable: Nuestro panel de administración que facilite la personalización de la imagen corporativa de Empocaldas.

APP: debe contar con una aplicación que facilite la generación y seguimiento de turnos.

Sistema Interactivo

Toda la parametrización inicial se realiza por personal del oferente, posteriormente se debe capacitar a las personas encargadas de la aplicación en sitio en cada uno de los módulos, los administradores del sistema y al equipo del área de sistemas de Empocaldas S.A E.S.P.

Debe permitir modificar cualquier parámetro como:

- Tipos de Servicio
- Numero de Asesores Disponibles
- Tipo de Servicio por Asesor
- Publicidad permanente o temporal en pantalla táctil y Televisor.
- Flujos de atención.
- Apariencia visual aplicación (más de 10 pieles definidas).

Módulo de Actualización de Datos

Debe permitir capturar cualquier dato que se parametrize de usuario una vez se desplace a la oficina. Ya que esto permitiría construir la base de datos telefónica y de correo electrónico.

Indicadores de Servicio

El sistema debe permitir conocer en cualquier momento indicador de:

- Niveles de Atención Por Personal o Funcionario.
- Niveles de atención por proceso.
- Tiempos de Cola y Espera.
- Matriz de Procesos en tiempo Real
- Escalas de funcionalidad
- Diagnóstico de picos en servicio (horas de congestión y o saturación)
- Niveles de satisfacción (sujeto a que exista el módulo de calificación de servicio).
- Niveles de evolución en la atención al usuario.
- Promedios y curvas de atención.
- Niveles de abandono (clientes que toman ticket, pero no hacen uso de este).
- Tiempos de disponibilidad de asesores (funcionarios)

Todos estos reportes se presentan en pantalla con sus gráficos y pueden ser exportados a PDF y Excel). El sistema debe entregarse en SQL Server 2014 Express Edition, para la gestión local de datos, opcionalmente se puede usar plataforma SQL propia de la Entidad.

Los diferentes módulos deberán entregarse instalados y en correcto funcionamiento en los equipos de los funcionarios de la Sede Administrativa de la seccional de la Dorada y en la Oficina de sistemas de la Sede central en Manizales.

La propuesta deberá incluir 12 meses de soporte al Sistema.

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)

DESCRIPCION	UN	CANT	Sitio de entrega
Sistema de información de Usuarios	Todo	1	Sede Empocaldas en el Municipio de La Dorada. CRA 3 NO. 11 – 27

2.5. CONDICIONES ESPECIALES DE LA ENTREGA: Las entregas e instalaciones deberán realizarse en horarios hábiles procurando el cuidado y la protección de los trabajadores, contratistas y usuarios de la Sede Administrativa de Empocaldas S.A. E.S.P. y en coordinación con las obras de remodelación de la Sede Administrativa de Empocaldas S.A. E.S.P. de la Seccional La Dorada.
Todos los elementos del digiturno deben entregarse debidamente instalados y a entera satisfacción del supervisor.

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, 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 en horas laborales y previa coordinación con el Administrador de la seccional.
- 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:
 2.8. VALOR ESTIMADO IVA INCLUIDO: \$ 13'090.000
 2.9. RUBRO PRESUPUESTAL: 21020102 Compra de equipos, enseres y Equipos de Oficina

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

2.10. CLASE DE CONTRATO							
Suministros	X	Obra	Prestación de Servicio	Interventoría	Compra Venta	Orden de compra	
Convenio Inter-		Contrato Inter-	Otro	Cual:			

 Versión: 7 Octubre 2016	F-GC-01		EMPOCALDAS S.A. E.S.P. GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	
	ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD			

Administrativo	Administrativo			
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.				
2.11. TIPO DE CONTRATACIÓN				
Directa	Invitación	X	Invitación Pública	Otros

Corresponde a una orden judicial?			SI	NO	x
Si selecciona la respuesta "SI" deberá anexar copia simple de la parte resolutive 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	
3.1. Amparo	
Póliza de garantía de seriedad de la oferta.	X
Anticipo	
Cumplimiento	X
Salarios, prestaciones sociales e indemnización de personal	
Estabilidad y calidad de la obra	
Responsabilidad civil extracontractual	
Calidad y correcto funcionamiento de bienes y equipos suministrados	X
Calidad	
3.2. Tipo de Garantías	
Póliza constituida ante compañía aseguradora establecida en Colombia con Sucursal en Manizales	
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: dos supervisores. Ingeniero Civil e Ingeniero de sistemas
- 5.1.2. Experiencia: 5 años cada uno
- 5.1.3. Conocimientos específicos: Construcción en general para el ingeniero Civil y Conocimiento en base de datos

5.2. SUPERVISOR SUGERIDO PARA EL CONTRATO:

INGENIERO ZONA ORIENTE
JEFE SECCIÓN SISTEMAS

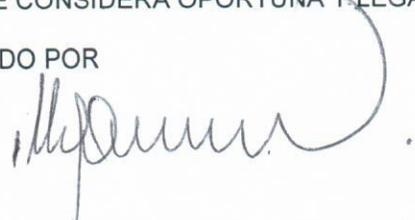
De acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la Empresa y la Ley 142 de 1994, se hace necesario realizar el citado contrato, cumpliendo con los parámetros legales señalados en las normas anteriormente citadas y las demás complementarias.

SE CONSIDERA OPORTUNA Y LEGAL LA CELEBRACIÓN DE ESTE CONTRATO.

APROBADO POR

SOLICITADO POR:

Firma
Nombre
Cargo



Firma
Nombre
Cargo

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.