



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

Fecha:  
**ENERO 8 / 2019**

## ESTUDIOS PREVIOS

Dirección Administrativa, Financiera y Comercial.

DEPENDENCIA QUE PROYECTA	DIRECCION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL
DEPENDENCIA A LA QUE SE DIRIGE	GERENCIA
FECHA	ENERO 8 DE 2019

### 1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Con el objetivo de fortalecer el área de PQR y debido al aumento en el volumen de usuarios en los últimos cinco (5) en los servicios prestados por la EMSER ESP, se hace necesario contar con los servicios de un contratista que ejecute actividades de atención al usuario como peticiones, quejas y reclamos, visitas de verificación de consumos, críticas, manejo del sistema de PQR y facturación, apoyo en la organización de rutas, refacturaciones autorizadas por el jefe del área, así mismo se le asignarán actividades asociadas a PQR y las demás que le asigne la Gerencia y la Supervisión del futuro contrato a suscribir.

Se solicita una contratación por cinco (5) meses por valor de (\$1.123.600) mensuales, a través de la modalidad de contrato de prestación de servicios.

En consideración a las actividades descritas se sugiere que el perfil mínimo asociado a esta necesidad sea cubierto por un bachiller con algún énfasis en el área comercial

### 2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, CON SUS ESPECIFICACIONES ESENCIALES, Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR.

#### 2.1. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, CON SUS ESPECIFICACIONES Y LA IDENTIFICACION DEL CONTRATO A CELEBRAR

##### 2.1.1. Objeto: "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE PQR Y LAS DEMÁS ACTIVIDADES ASIGNADAS".

##### 2.1.2. Descripción del objeto a contratar: Prestación del servicio para realizar las siguientes funciones:

- Atención de usuarios en el área de PQR.
- Manejo del sistema.
- Visitas a usuarios
- Críticas
- Refacturaciones.
- Organización de rutas
- Las demás funciones asignadas por la gerencia y el supervisor del contrato a suscribir.

##### 2.1.3. REQUISITOS FORMALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

- a. No encontrarse incurso en causal alguna de inhabilidad o incompatibilidad señaladas en la constitución y en la ley y no encontrarse en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar.
- b. La propuesta deberá presentarse en la moneda oficial de la República de Colombia.
- c. Presentar certificados de estudios.
- d. No se aceptará propuesta cuyos documentos presenten tachaduras, borrones, enmendaduras o textos ilegibles que puedan dar lugar a diferentes interpretaciones o inducir a error.





# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO.....TODOS GANAMOS"

Fecha:  
**ENERO 8 / 2019**

## ESTUDIOS PREVIOS

Dirección Administrativa, Financiera y  
Comercial.

- e. El proponente por la sola presentación de su propuesta autoriza a la EMSER E.S.P., para constatar y verificar toda la información en ella suministrada.

### 2.1.4. LUGAR Y FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Se establece como sitio para presentar la propuesta, la EMSER E.S.P., la cual se ubica en la Calle 4 con Carrera 13 esquina en el Líbano Tolima.

### 2.1.5. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato se adjudicará, siempre y cuando cumpla con los requerimientos de las presentes condiciones generales.

### 2.1.6. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO.

Para efectos de seguimiento y control del acto contractual, se asignará a la Dirección Administrativa, Financiera y Comercial, quien se encargará de tomar decisiones técnicas, de aspectos administrativos del contrato, recibir la información y documentación que entregue el contratista en cumplimiento de sus obligaciones y certificar su recibo a satisfacción.

### 2.1.7. LIQUIDACIÓN

De la ocurrencia y contenido de la liquidación. Los contratos de espacio sucesivo, aquellos cuya ejecución o cumplimiento se prolongue en el tiempo y los demás que lo requieran, serán objeto de liquidación.

### 2.1.8. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA (JUSTIFICACIÓN/ FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN)

Contratación Directa, consagrado en el acuerdo No 005 de Junio 16 de 2014, en su capítulo 4, emanado de la Honorable Junta Directiva de la EMSE E.S.P.

El proponente asume bajo su costo y riesgo la presentación de la propuesta, por lo tanto La EMSER. E.S.P. no se hace responsable de reembolso de dineros por ocasión de ello.

### 2.1.9. RELACIÓN LABORAL

El CONTRATISTA no tendrá, por razón de la ejecución del contrato, vínculo laboral alguno con la EMSER E.S.P., por lo tanto, toda la responsabilidad derivada de la ejecución del contrato es del CONTRATISTA, el cual realizara sus actividades de manera independiente y sin subordinación alguna.

**2.1.2. Alcance:** Optimizar y agilizar los procesos de gestión de cartera y PQR, dando una respuesta más ágil a las actividades planeadas por medio de la contratación de personal externo que realizará actividades específicas que optimicen el recaudo de cartera y atención de usuarios y demás funciones asociadas a PQR y las asignadas por la gerente y el supervisor delegado del contrato a suscribir.





# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

Fecha:  
**ENERO 8 / 2019**

## ESTUDIOS PREVIOS

Dirección Administrativa, Financiera y  
Comercial.

### 2.2. IDENTIFICACION DEL CONTRATO A CELEBRAR

**2.2.1. Tipo de Contrato:** Prestación de Servicios.

**2.2.2. Plazo de Ejecución:** A partir de la suscripción del acta de inicio y hasta cinco (05) meses más.

**2.2.3. Lugar de Ejecución y/o de Entrega:** En los sitios asignados por la Empresa de Servicios Públicos del Líbano Tolima.

**2.2.4. Valor estimado del contrato:** Cinco millones seiscientos dieciocho mil pesos M/cte (\$5.618.000,00).

**Certificado de Disponibilidad Presupuestal:** CDP No 9 del 8 de enero de 2019. Rubros 05410801 Acueducto, 05410802 Alcantarillado y 05410803 Aseo

**2.2.5. Forma de pagos:** Se pagara por medio de cuenta de cobro cinco días después del séptimo (7) día de cada mes entre febrero y Junio de 2019, previa certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor.

**2.2.6. Obligaciones generales del contratista:** Determinar detalladamente las obligaciones del futuro contratista y las actividades a realizar; por ejemplo:

- Cumplir con el objeto del contrato.
- Ejecutar el objeto del contrato de acuerdo a lo estipulado.
- Obrar con diligencia y el cuidado necesario en los asuntos que le asigne el interventor del contrato.
- Presentar oportunamente los respectivos informes y cuentas de cobro.
- Hacer entrega de la información obtenida con los usuarios.
- No podrá ceder el presente contrato sin autorización previa de la EMSER E.S.P.
- Las demás inherentes al objeto del contrato.

### 2.2.7. IMPUESTOS, TASAS O CONTRIBUCIONES A LOS QUE SE ENCUENTRE SUJETO

El proponente una vez suscriba el acto contractual con la EMSER E.S.P., deberá asumir los costos de legalización y perfeccionamiento de acuerdo a las normas vigentes.

### 3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Manual interno de contratación de EMSER E.S.P. consagrado en el acuerdo No 005 de Junio 16 de 2014, en su capítulo 4, emanado de la Honorable Junta Directiva de la EMSER E.S.P., artículo 968 del Código de Comercio; Código Civil, Artículo 35 de ley 142 de 1994 (Garantizar la libre concurrencia) y el Artículo 3 de la ley 689 de 2001.

### 4 ANALISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Propuesta técnico económica presentada por un Técnico en cualquier disciplina.

### 5. JUSTIFICACION DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN QUE PERMITEN IDENTIFICAR LA OFERTA MAS FAVORABLE – ARTICULO 13 DE LA LEY 1150 DE 2007 - ARTICULOS 209 Y 267 DE LA CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA. (Principios de la Función Administrativa y de Gestión Fiscal) (Publicidad y Transparencia)

El artículo 13 de la ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Artículo 94, Los artículos 209 y 267 de la Constitución Política de Colombia (Principios de la Función Administrativa y de Gestión Fiscal) señalan como factores de selección de la oferta más favorable los siguientes:

#### Requisitos habilitantes:

- Copia de la cedula de ciudadanía
- Hoja de vida
- Título de bachiller
- Registro Único Tributario RUT Actualizado





# EMSEER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO.....TODOS GANAMOS"

Fecha:  
**ENERO 8 / 2019**

## ESTUDIOS PREVIOS

Dirección Administrativa, Financiera y  
Comercial.

### 6. ANEXOS

#### Documentos técnicos o de soporte:

- Cédula de ciudadanía
- Certificado Antecedentes disciplinarios (Verificados por la Empresa)
- Certificado Antecedentes fiscales (Verificados por la Empresa)
- Certificado Antecedentes Judiciales (Verificados por la Empresa)
- Certificado Antecedentes nuevo código de policía.

### 8. RESPONSABLES

Los presentes estudios previos fueron elaborados y diseñados por parte de la Dirección Administrativa, Financiera y comercial.

**NOMBRE:** LUIS ABEL SEPÚLVEDA  
SÁNCHEZ

**CARGO:** Director Administrativo  
Financiero y Comercial.

**FIRMA :**

