NECESIDAD DE CONTRATACIÓN: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA DEL ÁREA COMERCIAL, MEDIANTE LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE APOYO QUE CONTRIBUYAN AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y NECESIDADES MISIONALES DE CANDEASEO S.A. E.S.P.

FECHA: JULIO DE 2026

DIRECCIÓN O ÁREA: COMERCIAL

VALOR: $ (15.024.000) =

LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO: MUNICIPIO DE CANDELARIA (VALLE DEL CAUCA)

En desarrollo de lo señalado en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015 los estudios y documentos previos son el soporte para elaborar invitaciones y el contrato, estos deben permanecer a disposición del público durante el desarrollo del proceso de contratación y contener los siguientes elementos:

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

De conformidad con lo estipulado en la Ley 142 de 1994, Decretos y Acuerdos reglamentarios, corresponde a la EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ASEO DE CANDELARIA-CANDEASEO S.A E.S.P. cumplir con los fines estatales y más concretamente con la continua y eficiente prestación de servicios públicos domiciliarios de su competencia.

CANDEASEO S.A. E.S.P., es la encargada de la prestación de los servicios de aseo garantizando la calidad y eficiencia en la prestación del servicio público y domiciliario del municipio de Candelaria y en el marco del Plan Estratégico 2024-2027 de la Entidad, se pretende fortalecer el proceso comercial, donde se hace necesario impactar la línea PE2024.3.1.1 del proyecto *"LCI-Fortalecimiento de la relación con los clientes y/o usuarios con el objetivo de consolidar nuestra posición en el mercado"*, cuya meta producto es *"Cumplir el 100 % de las actividades programadas con los grupos de valor"* y *"Cumplir con el 30% de la Gestión de Requerimientos recibidos"*,

El proceso de gestión comercial y atención al ciudadano es uno de los procesos misionales de CANDEASEO S.A E.S.P, que se enfoca en diseñar e implementar las estrategias necesarias para asegurar y garantizar el cumplimiento del ingreso presupuestado con el uso óptimo de los recursos y garantizar la satisfacción de los usuarios con una oportuna y eficaz respuesta a sus requerimientos y necesidades, por lo que el fortalecimiento de las relaciones con los usuarios y partes interesadas es uno de sus principales pilares, bajo la concepción de la responsabilidad en la prestación del servicio público de aseo de Candelaria y el mejoramiento continuo de los procesos con base en las mediciones de satisfacción que se hacen a través de los diferentes canales de atención.

Con el fin de fortalecer este proceso y teniendo en cuenta que la Dirección Comercial al hacer parte de los procesos misionales, define y controla los objetivos a los que se enfoca la empresa, generando políticas, metas y estrategias, que permiten al cliente identificar qué es lo que ofrece la organización y que es lo que va a contratar cuando solicite el servicio, de esta manera se crea la identidad de la organización, y los clientes sabrán qué tipo de necesidad satisface y cuáles son los valores y políticas por las que se rige la entidad, demostrando que es una organización con compromiso y dispuesta a brindar el mejor servicio, por tanto, se requiere la contratación de personal que contribuya al cumplimiento de los objetivos propuestos mediante el apoyo a la gestión en el trámite y seguimiento de la correspondencia, solicitudes, peticiones y requerimientos internos y externos asignados al área comercial, dicho personal también ejecutará actividades de apoyo en la atención presencial, telefónica y virtual a los usuarios y clientes, apoyo en la recepción, radicación, organización, clasificación y archivo físico y digital de la documentación generada y

recibida, y apoyo en la actualización y seguimiento de la información relacionada con clientes, usuarios.

Así las cosas, se hace necesario suscribir un contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión administrativa y operativa del área comercial, ya que en la actualidad no contamos con personal de planta vinculado para brindar el apoyo requerido en el desarrollo del proceso referido.

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR:

El presente contrato tiene por objeto: **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA DEL ÁREA COMERCIAL, MEDIANTE LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE APOYO QUE CONTRIBUYAN AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y NECESIDADES MISIONALES DE CANDEASEO S.A. E.S.P.**

CLASIFICADOR DE BIENES O SERVICIOS	Código UNSPSC 80101505 Producto: "Desarrollo de políticas u objetivos empresariales"

ALCANCE DEL OBJETO:

1. ACTIVIDADES A DESARROLLAR:

1. Brindar apoyo en la atención presencial, telefónica y virtual a los usuarios y clientes, suministrando información relacionada con los trámites, servicios y actividades propias del área comercial.
2. Apoyar la recepción, radicación, organización, clasificación y archivo físico y digital de la documentación generada y recibida por el área comercial, garantizando su adecuada conservación y consulta.
3. Apoyar la programación, logística y desarrollo de reuniones, comités, capacitaciones, jornadas comerciales y demás actividades del área, incluyendo la gestión de convocatorias, control de asistencia y elaboración de actas cuando se requiera.
4. Brindar apoyo en el trámite y seguimiento de la correspondencia, solicitudes, peticiones y requerimientos internos y externos asignados al área comercial.
5. Brindar apoyo en la actualización y seguimiento de la información relacionada con clientes, usuarios, aliados estratégicos y demás grupos de interés del área comercial.
6. Brindar apoyo en el control y administración de los insumos, formatos y demás recursos requeridos para el desarrollo de las actividades del área comercial.
7. Ejecutar las demás actividades administrativas, operativas y de apoyo que le sean asignadas por el supervisor del contrato y que guarden relación con el objeto contractual y las necesidades del área comercial.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será a partir de la suscripción del contrato hasta el 31 de diciembre de 2026, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del mismo.

MODALIDAD DE SELECCIÓN

El artículo 32 de la Ley 142 de 1994, establece que el régimen de contratación aplicable a las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios y actividades complementarias es el derecho privado, el artículo 31 de la misma ley refiere que, en Concordancia con el Estatuto General de la Contratación Pública. Modificado por el art. 3 de la Ley 689 de 2001. Los contratos que celebren las entidades estatales que prestan los servicios públicos a los que se refiere esta Ley, y que tengan por objeto la prestación de esos servicios, se regirán por el parágrafo 1 del artículo 32 de la ley 80 de 1993 y por la presente Ley, salvo en lo que la presente Ley disponga otra cosa.

De conformidad con el Acuerdo No. 004 del 10 de noviembre de 2021 modificado por el acuerdo 009 del 26 de diciembre de 2023 mediante el cual se actualiza el trámite de contratación capitulo tercero- Manual de Contratación de CANDEASEO SA ESP, el Plan Anual de Adquisiciones aprobado para la vigencia 2026 según Acta de Comité de Compras No. 00112026 de fecha 22 de junio de 2026. La modalidad de selección establecida para este proceso corresponde a la modalidad de Contratación Directa.

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Para la asignación del presupuesto de la presente contratación, se efectuó un análisis sobre las actividades requeridas para el cumplimiento del contrato, asi mismo que en anteriores vigencias se ha contratado por valores similares. (debemos explicar cómo tasamos estos valores). Teniendo en cuenta lo anterior, el valor del contrato se fija en **QUINCE MILLONES VEINTICUATRO MIL PESOS MCTE ($15.024.000).**

FORMA DE PAGO

El valor total de la presente contratación es de **QUINCE MILLONES VEINTICUATRO MIL PESOS MCTE ($15.024.000)**, el cual se cancelará en seis (6) cuotas de igual valor, por **DOS MILLONES QUINIENTOS CUATRO MIL PESOS MCTE ($2.504.000)** cada una, previa presentación y aprobación del informe de actividades por parte del Supervisor del contrato, de igual manera el contratista deberá aportar copia del pago de los aportes de la Seguridad Social.

ANALISIS DE LA CAPACIDAD FINANCIERA

Tratándose de un contrato de prestación de servicios de carácter personal e intelectual, la capacidad financiera se analiza de manera cualitativa, privilegiando la idoneidad, experiencia y capacidad técnica del contratista, en armonía con el principio de planeación.

ANALISIS DEL RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO

En la ejecución del contrato, pueden llegar a presentarse causas previsibles que afectan la carga económica o financiera de las partes, las que en virtud del artículo 4 de la ley 1150 de 2007 deben ser reconocidas y asumidas con el objeto de salvaguardar la adecuada ejecución y la finalidad de la contratación.
Para efectos del presente estudio y ejecución de su contrato, se efectúan las siguientes definiciones:

- **ESTIMACIÓN DEL RIESGO:** (Es la valoración en términos monetarios o porcentuales respecto del valor del contrato, que se hace del riesgo previsible).

- **ASIGNACIÓN DEL RIESGO**: (Es el señalamiento que se hace de la parte contractual que debe asumir el riesgo).

- **RIESGO PREVISIBLE**: (Son los posibles eventos, hechos o circunstancias que por la naturaleza del contrato y de las actividades a ejecutar es factible su ocurrencia, por tratarse de riesgos normales que razonablemente se deben considerar al momento de proponer, celebrar el contrato y ejecutarlo, surgiendo así la obligación de asumirlo).

- **RIESGO IMPREVISIBLE**: (Son aquellos eventos, hechos o circunstancias donde no es factible su previsión; es decir, no se visualiza su ocurrencia. Estos riesgos deberán estar considerados como costo del contrato en el ítem de gastos contingentes o imprevistos).

El Documento Conpes 3714 de 2011 clasifica los Riesgos de acuerdo con los siguientes tipos:
- **RIESGOS ECONÓMICOS**: son los derivados del comportamiento del mercado, tales como la fluctuación de los precios de los insumos, desabastecimiento y especulación de los mismos, entre otros.
- **RIESGOS SOCIALES O POLÍTICOS**: son los derivados de los cambios de las políticas gubernamentales y de cambios en las condiciones sociales que tengan impacto en la ejecución del contrato.
- **RIESGOS OPERACIONALES**: son los asociados a la operatividad del contrato, tales como la suficiencia del presupuesto oficial, del plazo o los derivados de procesos, procedimientos, parámetros, sistemas de información y tecnológicos, equipos humanos o técnicos inadecuados o insuficientes.
- **RIESGOS FINANCIEROS**: es (i) el riesgo de consecución de financiación o riesgo de liquidez para obtener recursos para cumplir con el objeto del contrato, y (ii) el riesgo de las condiciones financieras establecidas para la obtención de los recursos, tales como plazos, tasas, garantías, contragarantías, y refinanciaciones entre otros.
- **RIESGOS REGULATORIOS:** derivados de cambios regulatorios o reglamentarios que afecten la ecuación económica del contrato.
- **RIESGOS DE LA NATURALEZA**: son los eventos naturales previsibles en los cuales no hay intervención humana que puedan tener impacto en la ejecución del contrato, por ejemplo, los temblores, inundaciones, lluvias, sequias, entre otros.
- **RIESGOS AMBIENTALES**: son los derivados de las obligaciones legales o reglamentarias de carácter ambiental, así como de las licencias, planes de manejo o de permisos y autorizaciones ambientales, incluyendo tasas retributivas y compensatorias, obligaciones de mitigación, tareas de monitoreo y control, entre otras.
- **RIESGOS TECNOLÓGICOS**: son los derivados de fallas en los sistemas de comunicación de voz y de datos, suspensión de servicios públicos, nuevos desarrollos tecnológicos o estándares que deben ser tenidos en cuenta para la ejecución del contrato, obsolescencia tecnológica.

Por lo anterior, para la buena ejecución del presente objeto contractual se anexa matriz de riesgo.

SUPERVISIÓN

La EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO DE CANDELARIA S.A. E.S.P., CANDEASEO S.A.E.S.P. ejercerá la supervisión, control y vigilancia de la ejecución del objeto del contrato a través del Director Comercial o quien haga sus veces, quien tendrá como función verificar el cumplimiento general de las obligaciones adquiridas por el Contratista.

Los Supervisores ejercerán un control integral sobre el desarrollo del proyecto, para lo cual podrá en cualquier momento exigir al Contratista la adopción de medidas para mantener durante la ejecución del contrato las Condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de la celebración de este.

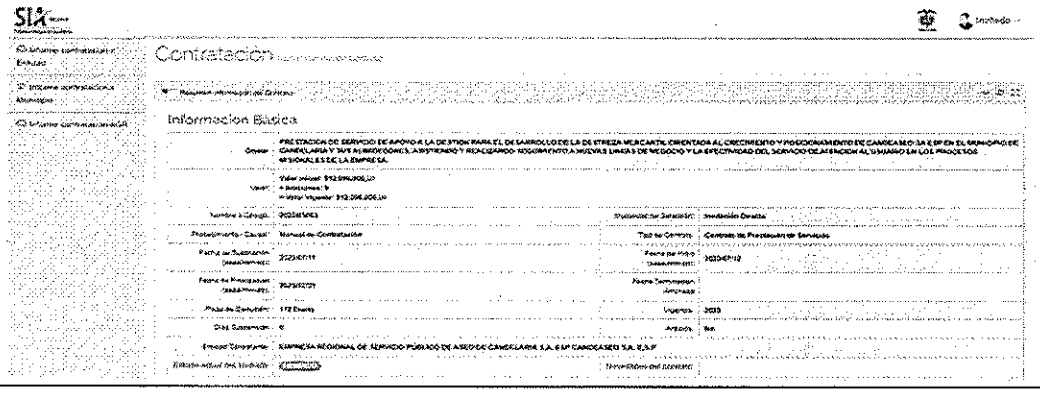
Así mismo, los Supervisores están autorizados para ordenar al Contratista la corrección en el menor tiempo posible de los desajustes que pudieren presentarse y determinar los mecanismos y procedimientos pertinentes para prever o solucionar rápida y eficazmente las diferencias que llegaren a surgir durante la ejecución del contrato.

El Contratista deberá acatar las órdenes que le imparta por el supervisor; no obstante, si no estuviese de acuerdo con las mismas, deberá manifestarlo por escrito antes de proceder a ejecutarlas, en caso contrario, responderá solidariamente con el supervisor, si del cumplimiento de dichas órdenes se derivaran perjuicios para la Entidad contratante.

CANDEASEO S.A.E.S.P. podrá en cualquier momento, ordenar la suspensión de los trabajos, si por parte del Contratista existe un incumplimiento sistemático de las instrucciones impartidas por el Supervisor, sin que el Contratista tenga derecho a reclamos o ampliación del plazo.

ANALISIS DEL VALOR ESTIMADO SEGÚN ESTUDIOS DEL MERCADO

Para efectos de apoyo a la gestión en el mercado se encuentra una diversidad de ofertas que se han realizado, relacionado con el presente objeto contractual dentro de los cuales encontramos en la plataforma y SIA Observa a continuación:



JUSTIFICACIÓN DE SELECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LA OFERTA MÁS FAVORABLE

CANDEASEO S.A. E.S.P., atendiendo las circunstancias anteriormente descritas, tendientes a satisfacer esta necesidad, debe llevar a cabo un proceso de contratación directa, con personas naturales o jurídicas que, dentro de su actividad económica, se halle bienes y/o servicios iguales o similares a los que se describen en el objeto del presente estudio, en atención a los requisitos necesarios para la correcta ejecución del contrato a suscribir fortaleciendo y apoyando el proceso comercial siendo relevante para la entidad, motivo por el cual, se tiene en cuenta la propuesta presentada por JOSE FABIAN DIAZ, en pro de brindar apoyo a la gestión administrativa y operativa del área comercial, mediante la ejecución de actividades de apoyo que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y necesidades misionales de CANDEASEO S.A.E.S.P. en el municipio de Candelaria, quien cumple con el perfil requerido teniendo en cuenta la favorabilidad en el tema presupuestal para la Entidad, con la documentación necesaria para realizar dichas actividades, resaltando adicionalmente su experiencia para el cumplimiento del presente objeto contractual, pues es determinante contratar personal idóneo y comprometido en aras de generar un mayor nivel de satisfacción en los usuarios.

ANALISIS SOBRE EXIGENCIA DE GARANTIAS

Conforme al objeto del contrato, el párrafo del artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, manual interno de contratación y su la modalidad, la empresa ha considerado que no es necesario solicitar al CONTRATISTA la expedición de póliza alguna, ya que el pago se realizara una vez se haya verificado el cumplido de lo requerido en el presente estudio previo para la ejecución del presente contrato.

MARISOL MARTÍNEZ **Gerente**	**MARISOL MARTÍNEZ** **Gerente**

Anexo: Letras (#) Folios
Gestión Documental
Original Destinatario
Copia Según documento elaborado

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Daniela Hernández Lemos	Técnico Administrativo Comercial	
Elaboró	Daniela Hernández Lemos	Técnico Administrativo Comercial	
Revisó	Marisol Ríos Ceballos	Directora Jurídica	
Aprobó	Marisol Martínez	Gerente	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			

MATRIZ DE RIESGO

No.	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Control a ser implementado	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en qué se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1		Interno	Contratación	Operacional	Que no se elaboró el registro presupuestal	Afectación al perfeccionamiento y legalización del contrato	4	5	9	Alto	Entidad	Elaborar el registro presupuestal en la etapa contractual	1	3	4	Media	Si	Entidad Estatal	A partir de la suscripción del contrato	Firma del Acta de Inicio	Verificación del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento del contrato	Permanente
2		Externa	Contratación	Operacional	Omisión o suscripción tardía de los documentos necesarios para iniciar la ejecución del contrato	Afectación al perfeccionamiento y legalización del contrato	3	3	6	Alto	Entidad	Llevar a cabo una correcta revisión durante la etapa contractual	1	2	3	Bajo	Si	Entidad Estatal	Durante la etapa contractual	Hasta el perfeccionamiento y legalización del contrato	Verificación del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento del contrato	Permanente
3		Interno	Ejecución	Operacional	Incumplimiento de las obligaciones contractuales	Afecta el cumplimiento de las actividades misionales de la entidad	3	4	7	Alto	Contratista	Supervisión de las obligaciones desarrolladas por el contratista	2	2	4	Bajo	Si	Entidad Estatal	A partir de la suscripción del acta de inicio	Firma del Informe final	Supervisión a las actividades asignadas conforme a las obligaciones del contrato / informes por avances del contrato	Permanente
4		Interno	Contratación	Operacional	Dar inicio a la ejecución del contrato sin el cumplimiento de los requisitos legales	Controversias Judiciales, investigaciones de entes de control	1	2	3	Bajo	Entidad	Correcta verificación en la etapa precontractual	1	1	2	Bajo	Si	Entidad Estatal	Durante la etapa contractual	Hasta el perfeccionamiento y legalización del contrato	Verificación del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento del contrato	Permanente

5		Externo	Ejecución	Operacional	El contratista no presenta los informes de acuerdo a lo estipulado en el contrato	Entorpece el seguimiento a la ejecución de las actividades, con la improbabilidad de obtener logros, hallazgos y alternativas de corrección oportunas	2	2	4	Bajo	Entidad Estatal	Notificación oficial al contratista sobre el incumplimiento en la periodicidad de la presentación de los informes	2	2	4	Bajo	Si	Servidor Público designado como supervisor	Desde la legalización del contrato hasta la fecha de terminación del contrato	Hasta la terminación del contrato	A través de notificaciones oficiales	Conforme a la periodicidad descrita en el contrato
6		Externo	Ejecución	Operacional	Afectación por la pérdida de usuarios asociado a falencias en la interacción con el usuario	Afecta la imagen de la entidad y percepción de la satisfacción de los usuarios	3	4	7	Alto	Contratista	Monitoreo de la satisfacción de los usuarios a través de las encuestas de satisfacción aplicadas por los diferentes canales de atención	2	2	4	Bajo	Si	Servidor Público designado como supervisor	Desde la legalización del contrato hasta la fecha de terminación del contrato	Hasta la terminación del contrato	A través de las encuestas de satisfacción	Permanente
7		Externo	Ejecución	Operacional	Afectación por el incumplimiento de las proyecciones de crecimiento relacionadas con la participación de la empresa en el mercado	Afecta la imagen, la reputación y la economía de la entidad	3	4	7	Alto	Contratista	Monitoreo al cumplimiento del Plan Comercial, el cual contiene el análisis del mercado, análisis de la competencia, oportunidades de crecimiento, viabilidad del desarrollo de nuevas líneas de negocio y metas de expansión para construcción del presupuesto	2	2	4	Bajo	Si	Servidor Público designado como supervisor	Desde la legalización del contrato hasta la fecha de terminación del contrato	Hasta la terminación del contrato	Supervisión a las actividades asignadas conforme a las obligaciones del contrato / informes por avances del contrato	Permanente