FECHA: DD 28 MM 07 AA 2026

DE: ARTURO MARULANDA CANO
Jefe de División de Gestión Comercial (E)

PARA: EDUARDO ANDRÉS MESA BUITRAGO
Agente Especial

En cumplimiento de las funciones asignadas a mi cargo como Jefe de División de Gestión Comercial de EMDUPAR S.A. E.S.P., me permito presentar la necesidad de contratar la **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN COMERCIAL DE EMDUPAR S.A. E.S.P., PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LECTURA, CRÍTICA, REVISIONES PREVIAS, REPARTO DE FACTURAS, SUSPENSIÓN, CORTE, REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO, GESTIÓN DE CARTERA Y RECAUDO, ATENCIÓN AL USUARIO Y CONTROL DE PÉRDIDAS COMERCIALES, CON PERSONAL, EQUIPOS Y MEDIOS PROPIOS DEL CONTRATISTA."** Por tal razón, y atendiendo las necesidades esenciales, por ser una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, solicito ordenar a quien corresponda iniciar el trámite contractual a fin de satisfacer la actual necesidad.

EXPLICACIÓN

Actualmente la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P. es una entidad de carácter oficial, por lo que su régimen contractual se rige por la Ley 142 de 1994, siendo un régimen de contratación especial. Según el actual manual de contratación, acuerdo que también adoptó el Manual de Interventoría, los cuales se encuentran vigentes y rigen el presente trámite.

La empresa presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Valledupar a una base aproximada de ciento once mil ochocientos (111.800) suscriptores, cuya gestión comercial comprende un ciclo continuo e ininterrumpido de lectura de medidores, crítica de consumos, revisiones previas, liquidación y reparto de facturas, suspensión y corte por mora, reinstalación y reconexión, gestión de cartera y control de pérdidas comerciales. La ejecución de estas actividades constituye la fuente directa de los ingresos operacionales de la Empresa.

JUSTIFICACIÓN

EMDUPAR S.A. E.S.P. no cuenta actualmente con planta de personal propia suficiente para la ejecución de las actividades operativas del ciclo comercial. Estas actividades vienen siendo atendidas mediante el Contrato de Prestación de Servicios con plazo de ejecución del referido contrato culmina el treinta (30) de julio de 2026, fecha a partir de la cual la Empresa quedaría sin el recurso humano requerido para operar el ciclo comercial, razón por la cual se requiere adelantar el trámite contractual que garantice la continuidad de la operación.

El ciclo comercial es una cadena secuencial en la que cada eslabón depende del anterior: sin lectura no hay consumo medido; sin consumo medido la facturación debe emitirse por promedio, lo que genera reclamos procedentes, recursos ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y pérdida de confianza del usuario; sin reparto oportuno de la factura el suscriptor no recibe el documento de cobro con la antelación exigida por la normatividad; y sin suspensión, corte y gestión de cartera no existe presión efectiva de pago. La interrupción de cualquiera de estos eslabones se traduce, en el término de un solo periodo de facturación, en una caída directa del recaudo mensual.

Adicionalmente, la suspensión de estas actividades comprometería el cumplimiento de las obligaciones de reporte de información al Sistema Único de Información (SUI), la atención de peticiones, quejas y recursos dentro de los términos legales, la conformación oportuna de los expedientes que deben remitirse a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y el mantenimiento actualizado del catastro de usuarios.

En consecuencia, se requiere contratar la prestación de los servicios de apoyo a la gestión comercial, de manera que el contratista ejecute las actividades descritas con personal, equipos y medios propios, bajo su exclusiva subordinación, autonomía técnica y administrativa, respondiendo por los productos y entregables verificables en el sistema de información comercial de la Empresa, sin que exista ni pueda predicarse vínculo laboral alguno entre EMDUPAR S.A. E.S.P. y el personal que el contratista destine a la ejecución del contrato.

OBJETO

PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS Y TÉCNICOS DE APOYO A LA GESTIÓN COMERCIAL DE EMDUPAR S.A. E.S.P., A TRAVÉS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS TEMPORALES, PARA EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL EN MISIÓN REQUERIDO PARA APOYAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LECTURA DE MEDIDORES, CRÍTICA DE LECTURAS, REVISIONES PREVIAS, ENTREGA DE FACTURAS, SUSPENSIÓN, CORTE, REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO, GESTIÓN DE CARTERA, RECAUDO Y CONTROL DE PÉRDIDAS COMERCIALES, GARANTIZANDO LA DISPONIBILIDAD DEL TALENTO HUMANO NECESARIO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS COMERCIALES DE LA EMPRESA, DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE Y LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS POR EMDUPAR S.A. E.S.P.

ALCANCE DEL OBJETO

Con la presente contratación se pretende garantizar la continuidad, oportunidad y calidad de la operación del ciclo comercial de EMDUPAR S.A. E.S.P., asegurando la ejecución ininterrumpida de las actividades de lectura, crítica, revisiones previas, reparto de facturas, suspensión, corte, reinstalación y reconexión del servicio, gestión de cartera y recaudo, y control de pérdidas comerciales, con el fin de sostener los niveles de facturación y recaudo de la Empresa, reducir las pérdidas comerciales y asegurar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias a su cargo.

METODOLOGÍA

Para la ejecución del objeto contractual, el contratista deberá desarrollar las actividades bajo la siguiente metodología, disponiendo del recurso humano organizado en frentes de trabajo:

1. Alistamiento y empalme

- Presentación y aprobación por parte de la supervisión del plan de trabajo, cronograma de ejecución y programación de facturación por el término de la duración del contrato.
- Vinculación, inducción y certificación del personal requerido, incluyendo exámenes médicos ocupacionales de ingreso y afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral.
- Entrega, por parte de EMDUPAR S.A. E.S.P., de los accesos al sistema de información comercial, catastro de usuarios y rutas de lectura vigentes.
- Suscripción del acuerdo de confidencialidad y del acuerdo de tratamiento de datos personales de los suscriptores, en los términos de la Ley 1581 de 2012.

2. Lectura, crítica y revisiones previas

- Toma mensual de la lectura de la totalidad de los aparatos de medición de los predios seleccionados en cada ciclo, conforme a la programación de facturación aprobada.
- Cargue de lecturas y de códigos de anomalía en el sistema de información, con proceso de pre-crítica en línea y georreferenciación.
- Análisis de consumos y ejecución de las revisiones previas de los predios que presenten desviaciones significativas, con entrega del aviso al suscriptor.
- Identificación y solución de las anomalías e impedimentos que impiden la toma de lectura, de manera que no se repitan en el periodo de facturación siguiente.

3. Facturación y reparto

- Verificación de la liquidación de la totalidad de los predios seleccionados y cierre de la matriz de crítica.
- Impresión y reparto de las facturas hasta cada predio, garantizando su entrega con una antelación no inferior a cinco (5) días hábiles respecto de la fecha límite de pago.
- Investigación y depuración de las causas por las cuales no fue posible entregar la factura, antes de la fecha límite de pago.
- Apoyo a la implementación y masificación de la factura virtual.

4. Suspensión, corte, reinstalación y reconexión (SCRR)

- Ejecución de las órdenes de suspensión y corte generadas por mora, dentro de los términos del Contrato de Condiciones Uniformes.
- Ejecución de las reinstalaciones y reconexiones una vez cesen las causales que dieron origen a la suspensión o al corte.
- Cargue inmediato en el sistema de información de la ejecución de cada orden y cierre de la orden de trabajo.
- Inspección de los predios suspendidos o cortados para prevenir reconexiones no autorizadas.

5. Gestión de cartera, recaudo y atención al usuario

- Gestión de recuperación de las obligaciones vencidas hasta con seis (6) meses de mora, y depuración de la cartera.
- Divulgación de planes de financiación, puntos de pago y campañas de cultura de pago oportuno.
- Atención telefónica al usuario y trámite de las solicitudes asociadas al ciclo comercial.
- Entrega a EMDUPAR S.A. E.S.P. de la base de datos de las cuentas con más de seis (6) meses de mora, para el cobro coactivo.

6. Control de pérdidas comerciales

- Identificación de conexiones y consumos fraudulentos, y de predios sin medición.
- Recuperación y facturación de los consumos dejados de facturar, conforme a la normatividad vigente.
- Entrega a la Empresa de la información y soportes requeridos para la denuncia por defraudación de fluidos.

7. Informes y entrega final

- Presentación de informe mensual de gestión con los indicadores de ejecución de cada actividad y sus evidencias.

- Entrega, al término del contrato, de la información, bases de datos, órdenes de trabajo cerradas y soportes de la ejecución, y realización del empalme con quien continúe la operación.

Recurso humano requerido. Para la ejecución de las actividades descritas se requiere disponer de ochenta y cinco (85) cargos, distribuidos por frentes de trabajo así:

FRENTE DE TRABAJO	CANT.	CARGOS QUE LO INTEGRAN
Dirección, control y calidad	**7**	Enlace de Facturación (1), Enlace de SCRR y Recaudo (1), Enlace de Calidad y SST – SISO (1) y Supervisores operativos (4).
Facturación	**44**	Analistas de Facturación (6), Operarios Lectores y de Reparto (20) y Operarios Inspectores de Revisiones Previas (18).
Suspensión, corte, reinstalación y reconexión (SCRR)	**21**	Operarios SCRR (21).
Cartera y recaudo	**8**	Depuración de Cartera (5), Analistas de Recaudo (2) y Operador de Call Center (1).
Control de pérdidas comerciales	**5**	Operarios de Pérdidas Comerciales (5).
TOTAL	**85**	

Nota: Para el desarrollo de las actividades requeridas la EST deberá velar por el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, garantizando la capacitación, inducción, suministro de elementos de protección personal y acompañamiento requerido para el personal en misión.

VALOR DEL CONTRATO

El valor de la presente necesidad se estimó a partir del costo directo del recurso humano requerido, discriminado por cargo y por componente prestacional, para los nueve (9) meses de ejecución, aplicando la escala salarial vigente para los cinco (5) primeros meses y la escala proyectada para los cuatro (4) meses restantes correspondientes a la vigencia 2027,

Cargo Requerido	Cant.	Salario Básico
Enlace de Requerimeinto	1	$ 2.630.000
Enlace Calidad y SST (SISO)	1	$ 2.630.000
Enlace de Facturación	1	$ 2.630.000
Enlace de SCRR y Recaudo	1	$ 2.630.000
Depuración de Cartera	5	$ 2.630.000
Analistas de Facturación	6	$ 2.000.000
Analistas de Recaudo	2	$ 2.000.000
Supervisores operativos (facturación y SCRR)	4	$ 2.000.000
Operador Call Center	1	$ 2.000.000
Operario Lector y Reparto	20	$ 1.750.905
Operario Inspector Revisiones Previas	18	$ 1.750.905
Operario SCRR	21	$ 1.750.905
Operarios Pérdidas Comerciales	5	$ 1.750.905
TOTAL MENSUAL	**86**	

Cada ciclo de facturación dispone de una ventana fija de once (11) días para la toma de lectura, con el fin de mantener el intervalo entre lectura anterior y actual dentro del rango regulatorio de veintiocho (28) a treinta y dos (32) días mensuales; el incumplimiento reclamos procedentes, posibles sanciones y errores en indicadores regulatorios. Como la Ley 2101 de 2021 redujo la jornada máxima legal de cuarenta y ocho (48) a cuarenta y dos (42) horas semanales, sin que se hayan reducido las rutas o los suscriptores por ruta, se requiere de las horas extras para el cumplimento del calendario de facturación.

Una vez determinados los costos unitarios y considerando que las empresas proponentes deben incorporar sus gastos administrativos y la utilidad aplicable sobre la base de cálculo, se establecen los valores estimados para las vigencias 2026 y 2027.

PRESUPUESTO VIGENCIA 2026	$	1.882.389.568
PRESUPUESTO VIGENCIA 2027	$	1.556.430.615
Total presupuesto	**$**	**3.438.820.183**

NOTA 1 — A.I.U.: El porcentaje de Administración, Imprevistos y Utilidad y los valores que de él se derivan se dejan pendientes de determinación, por corresponder al oferente su definición dentro de la propuesta económica. Para efectos tributarios debe tenerse en cuenta que, tratándose de servicios prestados por empresas autorizadas por el Ministerio del Trabajo, el artículo 462-1 del Estatuto Tributario establece una base gravable especial equivalente al A.I.U., que en ningún caso podrá ser inferior al diez por ciento (10%) del valor del contrato, sobre la cual se liquida el IVA a la tarifa general del 19%.

NOTA 2 — Estampillas: El contratista asumirá, con cargo a su A.I.U., el pago de las estampillas Pro-desarrollo Fronterizo, Pro-cultura, Pro-Unicesar, Pro-bienestar del Anciano y la tasa deportiva (INDER), en los porcentajes que fijen las ordenanzas y acuerdos vigentes, así como los demás impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar.

NOTA 3 — Supuestos del cálculo: (i) la escala del segundo periodo incorpora un incremento proyectado del 10% sobre la vigente, sujeto al decreto que fije el salario mínimo legal mensual vigente para 2027; (ii) no se incluyen los aportes de salud (8,5%), SENA e ICBF por operar la exoneración del artículo 114-1 del Estatuto Tributario respecto de trabajadores que devengan menos de diez (10) SMLMV; (iii) las horas extras se estimaron únicamente para el cargo de Operario Lector y Reparto, por ser el frente con jornada extendida en la toma de lectura y el reparto de facturas; (iv) el costo no incluye factor de ausentismo por vacaciones, incapacidades y rotación, exámenes médicos ocupacionales periódicos y de egreso, ni liquidaciones definitivas, los cuales deberán ser considerados por el oferente dentro de su estructura de costos.

FORMA DE PAGO

La Empresa de Servicios Públicos de Valledupar – EMDUPAR S.A. E.S.P. pagará al contratista por mensualidades vencidas, de conformidad con las actividades efectivamente ejecutadas y verificadas durante cada mes, previa presentación de los siguientes documentos: factura, informe mensual de gestión con las evidencias de ejecución de cada actividad, y certificación del supervisor del contrato sobre el cumplimiento a entera satisfacción.

Nota: El contratista, para todos los pagos, debe presentar planilla integrada de liquidación de aportes (PILA) con relación nominal del personal destinado a la ejecución del contrato, y paz y salvo de los pagos al Sistema de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión, ARL) y aportes parafiscales, cuando a ello haya lugar, conforme a los porcentajes que exige la ley.

PLAZO

El plazo para la ejecución del presente contrato es de nueve (9) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

RIESGOS

El contratista deberá adquirir por su cuenta, ante una compañía de seguros legalmente constituida en el país, las pólizas que amparen los riesgos que estime conveniente la oficina de contratación para este tipo de contratos, y como mínimo los amparos de cumplimiento del contrato, de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales, de calidad del servicio y de responsabilidad civil extracontractual.

DISPONIBILIDAD

Para efecto y trámite contractual del presente contrato es necesario solicitar a la oficina de presupuesto expedir la respectiva disponibilidad presupuestal con cargo a la vigencia 2026. Adicionalmente, por comprometer el presente contrato recursos de la vigencia 2027, se requiere tramitar de manera previa la autorización de vigencias futuras correspondiente a los cuatro (4) meses de ejecución que se causan en dicha anualidad, por valor de **MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA MIL SEISCIENTOS QUINCE PESOS** ($ 1.556.430.615) M/CTE de costo directo y administrativo, más el A.I.U. e IVA que resulten de la propuesta económica.

PROGRAMA DEL PLAN ESTRATÉGICO

El objeto contractual se enmarca en la línea estratégica de Gestión Comercial y Sostenibilidad Financiera del Plan Estratégico de EMDUPAR S.A. E.S.P., orientada a asegurar la continuidad del ciclo comercial, el sostenimiento de los niveles de facturación y recaudo, la reducción de las pérdidas comerciales y el mejoramiento de la atención al usuario, contribuyendo directamente al equilibrio financiero y a los objetivos de la Empresa.

Atentamente,

ARTURO MARULANDA CANO
Jefe de División de Gestión Comercial (E)

***V°B° GERENCIA*_____**

RIESGOS

El contratista deberá adquirir por su cuenta, ante una compañía de seguros legalmente constituida en el país, las pólizas que amparen los riesgos que estime conveniente la oficina de contratación para este tipo de contratos, y como mínimo los amparos de cumplimiento del contrato, de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales, de calidad del servicio y de responsabilidad civil extracontractual.

DISPONIBILIDAD

Para efecto y trámite contractual del presente contrato es necesario solicitar a la oficina de presupuesto expedir la respectiva disponibilidad presupuestal con cargo a la vigencia 2026. Adicionalmente, por comprometer el presente contrato recursos de la vigencia 2027, se requiere tramitar de manera previa la autorización de vigencias futuras correspondiente a los cuatro (4) meses de ejecución que se causan en dicha anualidad, por valor de **MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA MIL SEISCIENTOS QUINCE PESOS** ($ 1.556.430.615) M/CTE de costo directo y administrativo, más el A.I.U. e IVA que resulten de la propuesta económica.

PROGRAMA DEL PLAN ESTRATÉGICO

El objeto contractual se enmarca en la línea estratégica de Gestión Comercial y Sostenibilidad Financiera del Plan Estratégico de EMDUPAR S.A. E.S.P., orientada a asegurar la continuidad del ciclo comercial, el sostenimiento de los niveles de facturación y recaudo, la reducción de las pérdidas comerciales y el mejoramiento de la atención al usuario, contribuyendo directamente al equilibrio financiero y a los objetivos de la Empresa.

Atentamente,

ARTURO MARULANDA CANO
Jefe de Gestión Comercial (E)

V°B° GERENCIA