acueducto
AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE **BOGOTÁ**

SOLICITUD DE TRÁMITE DE CONTRATACIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONA JURÍDICA"

"PÚBLICA SIMPLIFICADA"

ACUEDUCTO DE BOGOTÁ E.S.P.
DIR. CONTRATACIÓN Y COMPRAS
PROCESOS DE CONTRATACIÓN
FECHA 16 ABR 2018 HORA 14:56
SUJETO A VERIFICACIÓN
RECIBIDO:

3210001-2018-0111
Bogotá, abril 13 de 2018

PARA: **FABIO MAURICIO CARDONA ARIAS**
Director de Contratación y Compras.

DE: **NELSON VALENCIA VILLEGAS**
Gerente Corporativo de Servicio al Cliente (e)

ASUNTO: Objeto del contrato: **DIAGNÓSTICO Y VERIFICACIÓN DE RECLAMOS, ATENCIÓN DE PQR'S E IMPLEMENTACIÓN DE SEÑALIZACIÓN EN INTERVENCIONES DE MANTENIMIENTO, OPERACIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DE LA INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA ZONA 3 DE LA EAB-ESP**.

Solicito se sirva ordenar a quien corresponda adelantar el trámite de contratación del proceso cuyo objeto se describe en el asunto, para lo cual se anexa la siguiente información:

1. Número del CDP: 1600042490, 1600042604.
2. Número de la solicitud de pedido: 6000022879.
3. Imputación presupuestal de: Operación.
4. Los costos del servicio se deben transferir al centro de costo: 33100.
5. Número del grupo en el plan de contratación: 23, o número y fecha del acta del comité corporativo en el cual fue aprobada la inclusión del proceso en el plan de contratación.
6. Código de la ficha del sistema de gestión de infraestructura: NO Aplica.
7. Archivo HTML del SAI o cotizaciones que sean soporte del presupuesto.
8. PRESUPUESTO OFICIAL elaborado en el formato M4FB106F29, impreso y en medio magnético, suscrito por el Secretario General o Gerente Corporativo según sea el caso.
9. Matriz de Riesgos Previsibles en físico y medio magnético.

10. Visto bueno de la Gerencia de Tecnología

11. ESTUDIOS PREVIOS

Atendiendo lo establecido en el Manual de Contratación vigente, a continuación se detallan los lineamientos generales y específicos para surtir el presente proceso precontractual:

Tipo de Contrato: Prestación de servicios

Modalidad de selección: Pública Simplificada

Proyecto

Responsable del proyecto: CARLOS ALBERTO JAIME AGUIRRE, Director

EAB - ESP

Av. Calle 24 # 37 - 15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Macroproyecto:

OBJETO

a) *Objeto del contrato*: **DIAGNÓSTICO Y VERIFICACIÓN DE RECLAMOS, ATENCIÓN DE PQR'S E IMPLEMENTACIÓN DE SEÑALIZACIÓN EN INTERVENCIONES DE MANTENIMIENTO, OPERACIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DE LA INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA ZONA 3 DE LA EAB-ESP**.

b) *Ubicación de la ejecución del proyecto*: El objeto del contrato será adelantado en el área de cobertura de la Empresa de Acueducto de Bogotá, que corresponde a la zona de servicios 3 conformada por las localidades Fontibón, Santafé, Candelaria, Antonio Nariño, Los Mártires, y parte de Engativá, Teusaquillo, Rafael Uribe Uribe, Puente Aranda, San Cristobal, Kennedy y Tunjuelito de Bogotá.

c) *Descripción del proyecto*: Realizar la verificación en terreno de cada uno de los reclamos recibidos en el centro de atención telefónica u otra fuente interna del ACUEDUCTO DE BOGOTA que son ingresados al sistema SAP/R3 con aviso, por correspondencia, vía sistema CORI o correo electrónico, relacionados con la operación y mantenimiento del sistema de Acueducto y Alcantarillado en la Zona 3.

Verificar la calidad gestión operativa en reclamaciones y recuperaciones del espacio público en el área de cobertura de la EAB-ESP.

Realizar el diagnóstico de los reclamos verificados en terreno, definiendo el tipo de daño de acuerdo con la naturaleza de las condiciones observadas por los verificadores.

Destinar la señalización que más se amolde a las condiciones de la intervención en curso y siguiendo la normatividad establecida por el código Nacional de Tránsito Terrestre, la Ley 769 de 2002 y la cartilla de casos especiales de la EAB-ESP, aprobada por la Secretaría de Movilidad con oficio número **SDM-DCV-211319-17**.

Efectuar la corrección de escapes de agua en cajillas, producto de problemas en los elementos de conexión del medidor, siempre y cuando los mismos puedan ser solucionados con el ajuste de tuercas, racores, embolo del registro de corte, cierre de registros de corte en acometidas hasta de ¾" y taponamiento con tacos de madera o algunos accesorios que puedan ser suministrados por el Acueducto de Bogotá en aquellos casos cuando el escape se genere en la Cajilla del medidor. Los elementos que eventualmente suministraría el acueducto de Bogotá adicionales a los exigidos al contratista, son: tuercas, racores, uniones ultra, registros, tapones de PVC o HG; En caso de no ser factible la reparación de forma rápida por alguna complejidad que ofrezca la conexión en la cajilla, dicha labor será direccionada a las oficinas del acueducto de las zonas 2 o 3, según sea el caso para la debida atención por parte del personal de administración directa del Acueducto de Bogotá.

Verificar el estado físico y operativo de los sumideros de en el área de cobertura de la E.A.B- E.S.P, acorde con los rendimientos factibles de alcanzar, según el procedimiento establecido por la EAAB-ESP a través de las Divisiones de Servicio Alcantarillado de la zona 3, efectuar el registro histórico del resultado de la visita y generar una base de datos de sumideros de cada zona con las necesidades de mantenimiento de estas estructuras para permitir su programación en las actividades rutinarias o sistemáticas de mantenimiento.

La Empresa considera necesario la contratación de los servicios para el diagnóstico, verificación de reclamos y atención de PQR´s, para el mantenimiento y operación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, en las Zonas del Acueducto de Bogotá y según sus necesidades, dado que son actividades que hacen parte del proceso en la línea de atención de las solicitudes o reclamos de operación y mantenimiento del sistema de acueducto y alcantarillado, que garantizan la normal, eficaz, y eficiente prestación del servicio y la continuidad, para satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios, acorde con el contrato de condiciones uniformes de prestación del servicio.

d) *Meta e indicadores del proyecto (alineado con PDD y Plan Estratégico)*: Se pretende verificar el 100% de las reclamaciones telefónicas u otros medios que se registren en el sistema SAP por mantenimiento correctivo o preventivo de Acueducto y Alcantarillado en la Zona 3; el resultado de estas verificaciones nos dará entre otros indicadores:

-Tiempo de Verificación de Reclamos Totales, de Acueducto y de Alcantarillado.
-Tiempo de Verificación de Tubos Rotos.
-Tiempo de Verificación de Tapas.
-Tipología de daños Verificados.
-Cantidad de Verificaciones de Espacio Público.
-Cantidad de Reclamos por Correspondencia Externa e Interna Verificados.

JUSTIFICACIÓN

NECESIDAD Y CONVENIENCIA:

a) *Descripción de la necesidad*:

La Empresa considera necesario la contratación de los servicios para el diagnóstico, verificación de reclamos y atención de PQR´s para el mantenimiento y operación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en las Zonas 1, 2, 3, 4, y 5, del Acueducto de Bogotá y según sus necesidades, dado que son actividades que hacen parte del proceso en la línea de atención de las solicitudes o reclamos de operación y mantenimiento del sistema de acueducto y alcantarillado, que garantizan la normal, eficaz y eficiente prestación del servicio y la continuidad, para satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios, acorde con el contrato de condiciones uniformes de prestación del servicio.

El presente proyecto incluye el plan de contingencia, pendiente a mitigar la ocurrencia de eventos por accidentes debido a faltantes de infraestructura no reportados el cual está motivado por el continuo hurto de tapas válvulas, tapas pozos, sumideros y en general de la infraestructura de acueducto y alcantarillado.

Con el diagnóstico de los reclamos verificados en terreno se define el tipo de daño de acuerdo con la naturaleza de las condiciones observadas en terreno por los verificadores y con ello se determina su efectividad y pertinencia de la intervención de comisiones especializadas del Acueducto de Bogotá, con lo cual se racionaliza este recurso y se amplía la capacidad operativa de la Empresa.

Además se pretende dar una atención inmediata a las emergencias y en general a las diferentes reclamaciones que ingresan a la Empresa por sus canales de comunicación con los usuarios, especialmente el Call Center, con el fin de prestar un rápido y óptimo servicio a la ciudadanía y evitar posibles inconvenientes de imagen y jurídicos a la Empresa. Adicionalmente, por política de la Empresa y bienestar de los usuarios, se dispone de personal en forma permanente para las labores específicas de verificación y diagnóstico preventivo de la infraestructura de alcantarillado y de recuperaciones de espacio público, básicamente de sumideros y puntos críticos de evacuación de aguas lluvias, que permita atender las necesidades de limpieza, así como la reconstrucción del mobiliario y sitios del espacio público intervenido por la Empresa.

b) *Forma de satisfacer la necesidad:*

- Realizando la verificación en terreno de cada uno de los reclamos recepcionados en el centro de atención telefónica (Call Center) u otra fuente interna del ACUEDUCTO DE BOGOTA, relacionados con la operación y mantenimiento del sistema de Acueducto y Alcantarillado de cada una de las zonas de la EAB-ESP.

- Emitiendo el diagnóstico de los reclamos verificados en terreno, definiendo el tipo de daño de acuerdo con la naturaleza de las condiciones observadas en terreno por los verificadores.

- Efectuando la corrección de escapes de agua en cajillas, producto de problemas en los elementos de conexión del medidor, siempre y cuando los mismos puedan ser solucionados con el ajuste o cambio de tuercas, racores, embolo del registro de corte, cierre de registros de corte en acometidas hasta de ¾" y taponamiento en aquellos casos que se pueda cuando el escape sea producto del hurto de un medidor. En caso de requerirse materiales como uniones ultra, registros de corte, tapones de PVC o HG, dicha labor será direccionada a las oficinas de acueducto de las zonas de servicios, según sea el caso para la atención por parte del personal de administración directa del Acueducto de Bogotá. (Sólo para la verificación de las zonas 2 y 3).

- Verificando el estado físico y operativo de los sumideros, redes y estructuras hidráulicas de las zonas de servicio acorde con los rendimientos factibles de alcanzar, según el procedimiento establecido por la EAB-ESP, efectuar el

registro histórico del resultado de la visita y generar una base de datos de sumideros de las zonas de servicio con las necesidades de mantenimiento de estas estructuras para permitir su programación en las actividades rutinarias o sistemáticas de mantenimiento.

c) *Oportunidad:*

Por efectos del ***artículo 209 de la Constitución Política de Colombia***, el ***artículo 13 de la Ley 1150 del 2007***, la ***resolución 798 del 2016*** *y sus actualizaciones hasta la* ***resolución 703 de Octubre 13 del 2017 en el Título I, artículo 4° GESTIÓN DE CALIDAD***, y de acuerdo con el **Objetivo 2 "Eficiencia Operacional"** incluido en el punto **3.** del ***Plan General Estratégico 2016-2020,*** el acueducto debe cumplir con indicadores y tiempos exigidos, en relación al tiempo de respuesta de los reclamos recepcionados por el Call center, solicitud escrita y denuncias ante instituciones y medios de comunicación, incluidos en este caso para la verificación de puntos para Acueducto y Alcantarillado. Tal como se ha venido trabajando este proyecto en los últimos años, se cumple con estos indicadores y tiempos exigidos por la normativa Colombiana.

PRESUPUESTO DEL PROCESO

FUENTE DE FINANCIACIÓN:

La financiación se hará mediante recursos propios de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá.

El presupuesto del **ACUEDUCTO DE BOGOTÁ** para la ejecución del objeto de la presente invitación es la suma de **SEISCIENTOS TREINTAY SEIS MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS DIECISIETE PESOS. ($636.953.817,00) M/CTE IVA INCLUIDO.**

Aplica IVA	☒ SI	☐ NO
Requiere vigencias futuras:	☐ SI	☒ NO

ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES Y PRECIOS DEL MERCADO:

Los precios de los ítems o actividades que integran el presupuesto corresponden a los precios del estudio de mercado y su valor promedio según resolución ya que Algunos ítems no se encuentran incluidos en los precios SAI-2017 de la EAB-ESP.

GERENCIA CORPORATIVA SERVICIO AL CLIENTE - GERENCIA DE ZONA 2
DIRECCION SERVICIO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 2

ESTUDIO DE MERCADO PROCESO VERIFICACION ZONA

PROCESO DE VERIFICACION 2018

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	AREA FORMULADORA	GHS	YAKUMA	OUTSORSING SOLUTIONS	SERLEFIN	PROMEDIO
ITEM 1	Motocicletas 8 unidades (Alquiler) 125 cc o Superior	UND	1.00	$ 546.869,00	$ 557.807	$ 541.400	$ [illegible]	$ 524.994	$ 546.869
ITEM 2	Radio de comunicaciónes 2 unidades Avantel o Similar	UND	1.00	$ 134.962,00	$ 139.011	$ 139.011	$ [illegible]	$ 129.564	$ 134.962
ITEM 3	Celulares Adroid 7 o superior compatible con aplicaciones ESRI (Collector, Survey123, WorkForce y Navigator)	UND	1.00	$ 359.900,00	$ 341.905	$ 399.489	$ [illegible]	$ 345.504	$ 359.900
ITEM 4	planes datos 1 G VER TDR 8 planes	UND	1.00	$ 38.900,00	$ 36.955	$ 40.067	$ [illegible]	$ 40.456	$ 38.900
ITEM 5	Computador Core I5 o superior	UND	1.00	$ 1.299.000,00	$ 1.337.970	$ 1.337.970	$ [illegible]	$ 1.247.040	$ 1.299.000
ITEM 6	Elementos de comunicaciones (teléfono alámbrico para escritorio) Telefono de escritorio	UND	1.00	$ 35.900,00	$ 34.105	$ 36.977	$ [illegible]	$ 34.464	$ 35.900
ITEM 7	Impresora Multifuncional	UND	1.00	$ 289.000,00	$ 297.670	$ 297.670	$ [illegible]	$ 277.440	$ 289.000
ITEM 13	Hora Extra (Festivos o Dominical) Verificadores HH	UND	1.00	$ 10.050,00	$ 9.548	$ 10.352	$ [illegible]	$ 10.452	$ 10.050
ITEM 14	Hora Extra Auxiliar Administrativo HH	UND	1.00	$ 10.050,00	$ 9.548	$ 10.352	$ [illegible]	$ 9.648	$ 10.050
ITEM 15	Dotación Verificador (Overol, Bota de Seguridad, Chaqueta, Traje Antifriccion, Guantes)	UND	1.00	$ 10.259.600,00	$ 10.567.388	$ 10.567.388	$ [illegible]	$ 9.849.216	$ 10.259.600
ITEM 19	Servicio de cuadrillas moviles de implementacion de señalizacion atencion de daños EAB-ESP(Personal,Vehículo,Kit de señalizacion,Dotacion,Comunicación,Registro fotografico y Equipos de Computo	UND	1.00	$ 12.189.092,00	$ 12.554.256	$ 10.842.625	$ [illegible]	$ 12.990.500	$ 12.189.092

NOTA: SE TOMARON COMO BASE 4 COTIZACIONES Y SE DETERMINA EL PROMEDIO PARA VALORAR LOS ITEMS PARTICULARES

NOTA: Cabe anotar que los valores de cada uno de los ítems corresponden a los proporcionados por cada una de las empresas que ofrecieron sus servicios y/o productos, por lo que su procedencia u origen base de cálculo en la cotización, es autonomía de éstas. A continuación se puede observar con detalle por cada zona, los valores intermedios de los APU´s correspondientes.

acueducto
AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ

DETALLE DE PRECIOS CONSOLIDADOS

DIAGNÓSTICO Y VERIFICACIÓN DE RECLAMOS, ATENCIÓN DE PQR'S E IMPLEMENTACIÓN DE SEÑALIZACIÓN EN INTERVENCIONES DE MANTENIMIENTO, OPERACIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DE LA INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA ZONA 3 DE LA EAB-ESP.

DESCRIPCIÓN	COSTO
EQUIPO	$ 5.423.376,40
PERSONAL	$ 41.638.563,33
ADMINISTRATIVOS	$ 12.410.872,44
VLR. MENSUAL	**$ 59.472.812,00**
PLAZO (MESES)	9
SUBTOTAL $	$ 535.255.308,00
IVA 19% (si aplica) $	$ 101.698.509,00
TOTAL $	**$ 636.953.817,00**

CLASIFICACIÓN REGISTRO ÚNICO DE PROVEEDORES RUP

La consultoría pública objeto del presente proceso de contratación esta codificada en el clasificador de bienes y servicios de Naciones Unidas (UNSPSC) con el tercer nivel, como se indica en la siguiente tabla, por lo tanto el oferente deberá suministrar el registro único de proveedores "RUP", sujeto a verificación de los requisitos habilitantes conforme a las actividades concernientes al objeto del presente proceso.

Los códigos de clasificación en el RUP que aplican son:

Código UNSPSC	Descripción
80101600	Gerencia de Proyectos
81101500	Ingeniera Civil y arquitectura
83101500	Servicios de Acueducto y Alcantarillado

ANÁLISIS DEL SECTOR

El presente estudio se elabora con el fin de analizar el sector de los servicios públicos domiciliarios (Consultoría para la construcción de redes de acueducto y alcantarillado) relacionados con el objeto del proceso de contratación, desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo, siendo la base para establecer los criterios y condiciones del pliego del proyecto, el cual se desarrolla en los siguientes términos:

ANÁLISIS DEL MERCADO

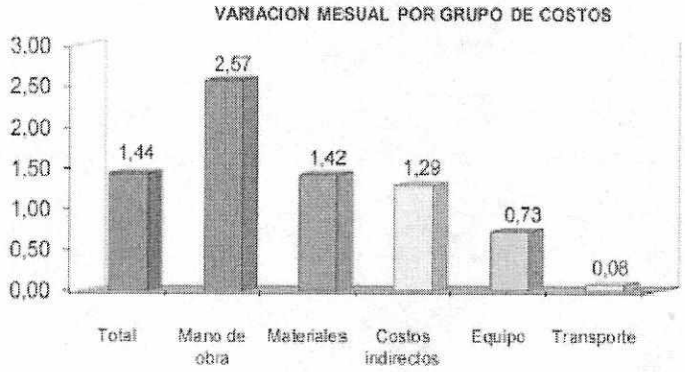
Aspectos Generales

- **Económicos:**

Durante los últimos doce meses, el ICCP registró una variación de 4,70% siendo superior en 2,43 puntos porcentuales frente al crecimiento acumulado del año precedente, cuando se ubicó en 2,27%. Materiales, con 4,97%, fue el grupo de costos que presentó la variación que más influyó en el resultado doce meses del índice, aportando 2,86 puntos porcentuales. El grupo de consultoría que registró la mayor variación positiva fue Acero estructural y cables de acero con 5,93%. Por su parte, las principales alzas se registraron en: parafina con 19,41%, taches reflectivos con 18,46%, anclaje con 15,07%, crudo de castilla con 13,67% y tubería PVC con 13,46%. En contraste, las principales bajas se registraron en teleférico con -8,33%, ACPM con -8,19% y cinta PVC con -4,98%. La infraestructura es uno de los requerimientos básicos y urgentes para el desarrollo de América Latina.

El posicionamiento adecuado de la región en el mapa de la competitividad mundial requiere la articulación de su territorio con infraestructura adecuada y eficiente,

sus habitantes. Este reto exige cuantiosos recursos financieros, tecnología avanzada y variada, y una enorme capacidad institucional y de gestión.



Fuente: DANE

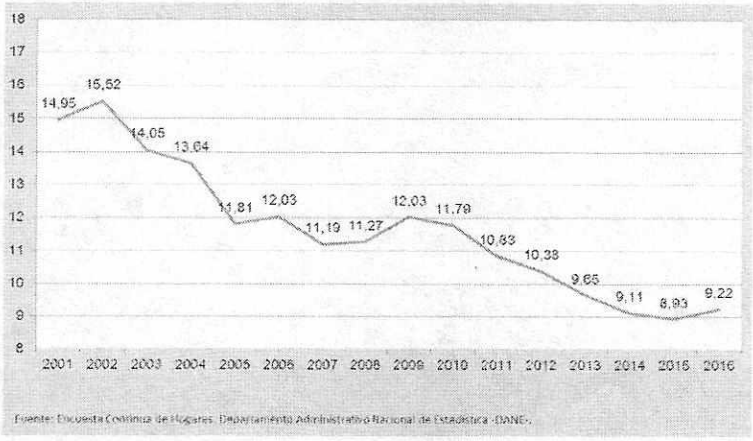
VARIABLES MACROECONÓMICAS QUE AFECTAN EL SECTOR[1]

Salario Mínimo

El salario mínimo para el 2018 es de $781.242. Incremento del Auxilio de Transporte será del 6.1%, hasta $88.211

Este incremento se presenta en un contexto de un menor crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), comparado con el año anterior. Por su par, la tasa de desempleo del país ha tenido la siguiente evolución:

La tasa de desempleo en el país ha tenido la siguiente evolución:



[1] **Las cifras y gráficos de la presente sección han sido tomados del Boletín de Indicadores Económicos del BANREP del 4 de julio de 2017. Disponible en: http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/paginas/bie.pdf**

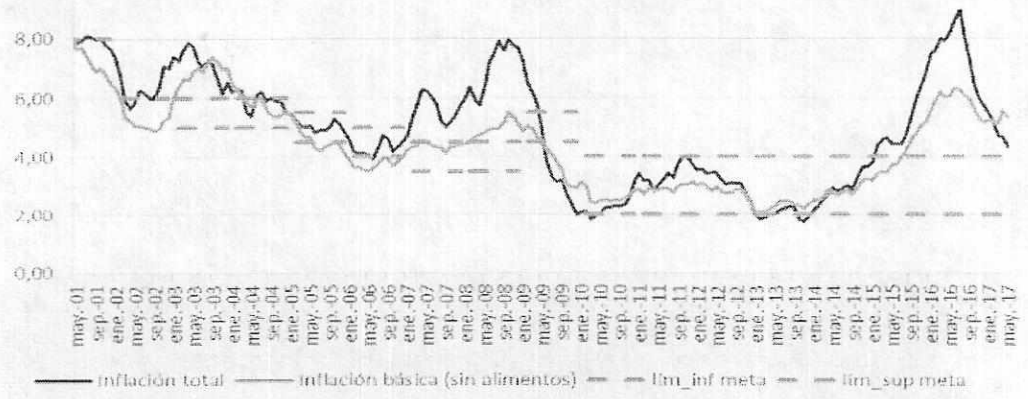
Inflación

En diciembre pasado la inflación anual siguió descendiendo, pero su nivel y expectativas, así como las medidas de inflación básica, logran superar el rango-meta del 2 al 4%.

Al final de 2017 la inflación anual se redujo y se situó en 4.09%.

En el gráfico siguiente se muestra que la inflación básica y la inflación total se encuentran por fuera de los límites establecidos para el año 2017. Sin embargo, presentan una tendencia a disminuir.

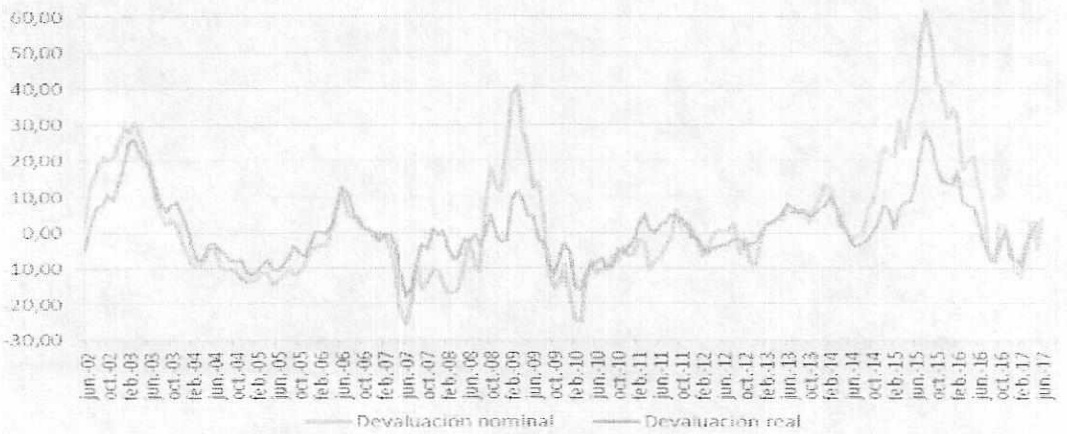
Gráfico: Inflación y meta de inflación



Fuente: IPC: DANE; meta de inflación: Junta Directiva del Banco de la República.

Parte de los motivos para la inflación que tenemos hoy en día son explicables por la devaluación que ha tenido la moneda y que se refleja en el gráfico siguiente:

Gráfico: Devaluación nominal y Real

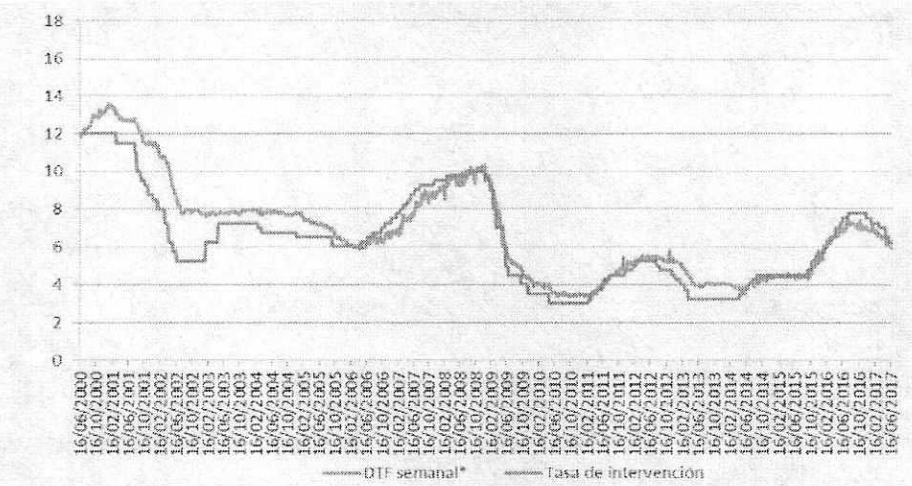


Fuente: cálculos Banco de la República; devaluación nominal obtenida como la variación anual de la tasa representativa del mercado, fin de mes, certificada por la Superfinanciera.
Devaluación real obtenida a partir del ITCR- IPP.

Tasa de interés de intervención

La tasa de interés de intervención es una de las variables macroeconómicas importantes ya que la misma se traslada posteriormente a la tasa de interés de los créditos. La evolución que ha tenido esta tasa se presenta en el gráfico a continuación:

Gráfico: Tasa de interés de intervención y DTF anual



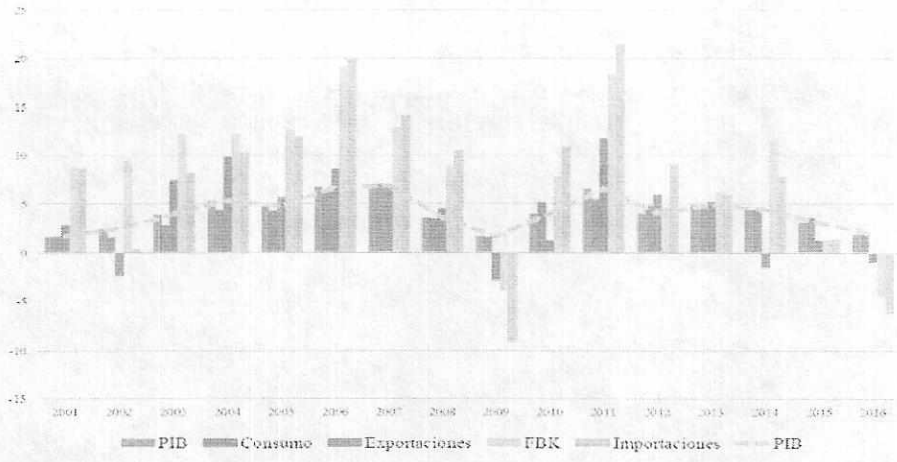
* Se refiere a la fecha de cálculo. La vigencia de la tasa DTF es de lunes siguiente a domingo.
Fuente. Banco de la República

PIB

En tal sentido es preciso indicar según la información anual más actualizada que reporta el BANREPUBLICA frente al comportamiento anual del Producto Interno Bruto - PIB de los últimos 7 años, el 2009 fue el año de menor crecimiento del periodo analizado con un crecimiento del 1.7% este comportamiento se explica debido a un menor consumo de las familias y a una reducción de la inversión en el sector real, lo que se traduce en un decrecimiento de la demanda agregada.

En el año 2011 las variables macroeconómicas tienden a mejorar, presentando una variación positiva del 6.6% con respecto al año anterior, permitiendo un crecimiento real de más de 2 Puntos porcentuales.

Gráfico 1. Producto interno bruto (PIB)
(precios constantes de 2005; variación porcentual anual)

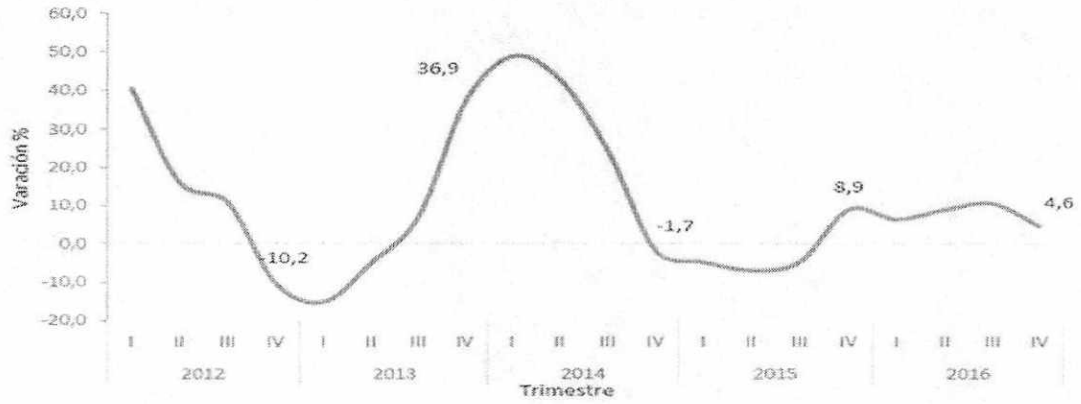


El precio de los insumos y mano de obra para el presente proceso de consultoría y contratación se encuentran establecidos en el SAI Sistema de Avalúo de Infraestructura, administrado y actualizado por la Dirección de Contratación y Compras de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP, de conformidad con el artículo 8 de la ***resolución 798 del 2016*** *y sus actualizaciones hasta la* ***resolución 703 de Octubre 13 del 2017*** "Atribuciones de la Dirección de Contratación y Compras.

El Sector de la consultoría y diseños es el conjunto de entidades o empresas que se vinculan por un conjunto de acciones económicas relacionadas con la supervisión e interventoría para la realización de consultorías de construcción. Entendidos los contratos de consultoría de construcción como todas aquellas actividades de arquitectura y construcción que se interrelacionan con unos flujos de efectivo y mano de obra para crear edificios u obras de infraestructura, caracterizadas por su tangibilidad.

Mientras que las construcciones de carácter privado buscan una ganancia financiera y están dirigidas a la atención de la demanda de vivienda a todo nivel y a lo que en cuadro denominamos infraestructuras privadas que son por ejemplo: centros comerciales, hoteles, hospitales de orden privado, entre otros.

Gráfico 11
IIOC. Vías de agua, puertos, represas, acueductos, alcantarillado y otras obras portuarias
Variaciones doce meses de pagos
2012 (I trimestre) - 2016^{pr} (IV trimestre)



Fuente: DANE - IIOC
pr: preliminar

En lo que corresponde a los agentes del sector, están las firmas a las cuales la EAB-ESP, solicito las cotizaciones para el respectivo análisis, ello no implica que en el mercado no existan más firmas contratistas que puedan prestar sus servicios a la EAB-ESP.

En el contexto gremial a nivel de profesionales, la Sociedad Colombiana de Ingenieros es la asociación profesional académica de mayor tradición y reconocimiento a nivel nacional. La Sociedad fundada en 1887, fue declarada en 1904 por ley de la República, Centro Consultivo del Gobierno Nacional. Entre sus objetivos se mencionan los de asesorar a las entidades del Estado que así lo requieran, fomentar la investigación y el desarrollo de la ingeniería en todas sus especialidades y proteger y mejorar el medio ambiente. Los miembros de la Sociedad conforman las comisiones técnicas permanentes establecidas con el fin de analizar temas y producir conceptos técnicos en las diversas especialidades de la profesión.

Desde el punto de vista empresarial la Cámara Colombiana de la Infraestructura – CCI agremia a las empresas que se dedican a las actividades de consultoría, construcción, concesión y proveedores. La CCI se ha consolidado desde su creación en el año 2003 como uno de los gremios de mayor relevancia en el sector de la infraestructura.

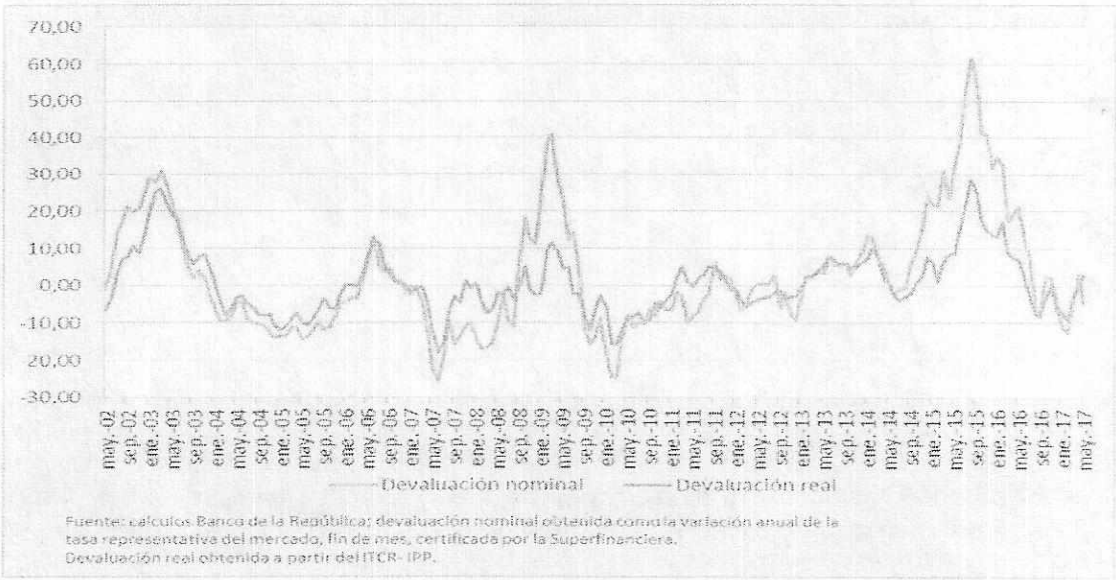
Los afiliados a la Cámara Colombiana de la Infraestructura son empresas y empresarios activos que están participando en el desarrollo de proyectos con mayor envergadura en el país. De acuerdo a esto los afiliados a esta entidad en la actividad de consultoría, construcción, concesión y proveedores, se encuentran dos variables relevantes: la localización de las empresas y el sector específico de cada actividad a la cual se dedican las empresas.

Es preciso aclarar que el tema inflacionario y la tasa de cambio juegan un papel preponderante en la propuesta económica, dado que los costos de los insumos

EAB - ESP
Av. Calle 24 # 37 - 15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

para la ejecución de las consultorías están dados en Dólar y/o Euros, lo que implica que ante una volatilidad fuerte en la tasa de cambio puede afectar las propuestas económicas presentadas, por lo tanto se solicitó a los cotizantes tener en cuenta la fluctuación de la moneda con la que las cotizaciones presentadas tuvieran en cuenta la fluctuación del Peso frente al Dólar.



Fuente: calculos Banco de la República; devaluación nominal obtenida con la variación anual de la tasa representativa del mercado, fin de mes, certificada por la Superfinanciera.
Devaluación real obtenida a partir del ITCR- IPP.

Así miso se solicitó tener en cuenta la dinámica de las importaciones, de los insumos y la maquinaria requeridos para la ejecución de las consultorías, tiempo que fue estimado por los cotizantes entre 45 – 60 días calendario, lo cual se tuvo en cuenta en la elaboración del presupuesto y plazo del presente proyecto.

Técnicos

El presente proceso de contratación se adelantará mediante la modalidad de invitación pública dentro del desarrollo y ejecución del presupuesto señalado por la EAB, que ha sido objeto de estudio de mercado (precios SAI) y estudio previo, teniendo en cuenta la normativa vigente en la ***resolución 798 del 2016*** *y sus actualizaciones hasta la* ***resolución 703 de Octubre 13 del 2017*** "Atribuciones de la Dirección de Contratación y Compras. Las condiciones técnicas del proceso de contratación, obedecen a patrones que se desprenden de las necesidades respecto a los bienes o servicios que se presentan en la comunidad, los cuales se exteriorizan en el proceso a seguir según su naturaleza, cuantía y objeto a contratar.

Dichas actividades, materiales y/o servicios se encuentran regulados por la Resolución 798 de 2016 *y sus actualizaciones hasta la* ***resolución 703 de Octubre 13 del 2017*** en su artículo 15 "PRESUPUESTO OFICIAL" estructuración del Presupuesto para los contratos de consultoría celebrados por la EAB y artículo 20 "PROCEDENCIA" invitación pública de conformidad con la Cuantía del proceso.

El contratista deberá ceñirse a los estudios previos, estudios de mercado, condiciones y términos de la invitación, documentos que contienen las reglas del proceso de contratación, el objeto, presupuesto, características, condiciones y especificaciones técnicas normas internas de la EAB y económicas de las consultorías.

Corresponde al contratista, en cumplimiento de una de sus obligaciones, preparar informes de porcentaje de avance en los productos solicitados , soportados con datos de campo que deben estar registrados en la bitácora o libro de consultoría , en formatos establecidos para el efecto por parte de la empresa.

a) Plan de Inversiones de la EAB

El Plan de Inversiones de la EAB 2016-2025 fue establecido en el marco de la conformación de la nueva estructura tarifaria de acueducto y alcantarillado vigente a partir del 1 de julio de 2016, en cumplimiento de la resolución CRA 688 de 2014. En el Acuerdo de Junta Directiva de la EAB No.7 del 1 de julio de 2016.

El Plan de Inversiones 2016-2025 fue articulado al Plan Financiero de la EAB-ESP que modela y analiza la viabilidad financiera empresarial para los siguientes 10 años. Dentro de esta modelación y articulación con los aspectos financieros empresariales se consideraron las circunstancias claves de transferencia a los usuarios del gasto en inversiones y su respectiva recuperación tarifaria (según lo establecido en la resolución CRA 688 de 2014), reflejada en las tarifas de acueducto y alcantarillado vigentes a partir del 1 de julio de 2016. En términos generales, el grupo de proyectos "POIR" es objeto de una recuperación tarifaria en función del flujo de depreciaciones de los activos generados, y corresponde al 78% del Plan de Inversiones y a una cifra del orden de $4,88 billones (expresada en pesos constantes de diciembre de 2015). El restante 22% del Plan de Inversiones corresponde a otras inversiones que no hacen parte del esquema de recuperación tarifaria y en donde el gasto en inversión obedece a la destinación de la rentabilidad empresarial o de otros ingresos para acometer dichos proyectos. En este 22% está el grupo de "Corredores Ambientales" y el grupo de las "Otras Inversiones".

Este proyecto se encuentra enmarcado dentro de los objetivos estratégicos de la empresa definidos en el Plan Estratégico 2016-2020, especialmente en los siguientes:

"(...)
CAPÍTULO III

PILAR 2: DEMOCRACIA URBANA

Artículo 22. Infraestructura para el desarrollo del Hábitat

El objetivo de este programa es garantizar la promoción de políticas para la adecuación y ampliación de la red de servicios públicos, particularmente de los servicios de acueducto, alcantarillado y alumbrado público con elevados estándares de ahorro y calidad del agua, conservación y recuperación de ríos,

quebradas y canales y promoción de la eficiencia energética, en línea con los compromisos de la Cumbre de París sobre Cambio Climático.

Artículo 23. Intervenciones Integrales del hábitat

El objetivo de este programa es mejorar la accesibilidad de todos los ciudadanos a un hábitat y vivienda digno, a través de intervenciones integrales para el desarrollo, recuperación, mejoramiento, transformación embellecimiento y apropiación en la ciudad y sus bordes. Con el propósito de integrar funcionalmente las piezas de la ciudad en las escalas, local, zonal, urbana y regional y beneficiar a la población mediante una oferta equilibrada de bienes y servicios públicos, en el marco del programa se pretende generar estructuras urbanas que optimicen el espacio público, los equipamientos, la infraestructura de transporte y servicios públicos en la ciudad y en el ámbito metropolitano.

Artículo 25. Integración social para una ciudad de oportunidades

El objetivo de este programa es proveer infraestructura social para las poblaciones más vulnerables de la ciudad para que mejoren su acceso a servicios públicos de calidad y de esa manera se reduzca la brecha de desigualdad, segregación y discriminación. (...)"

Por otra parte, con relación a los programas de ejecución de obras del POT, se establece lo siguiente en el Plan de Desarrollo:

"(...)
Artículo 148. Programa de ejecución plan de desarrollo económico, social, ambiental y de consultorías públicas para Bogotá distrito capital 2016-2020.

Conforme a lo consagrado por el artículo 18 de la Ley 388 de 1997 y las demás que lo modifiquen y/o sustituyan, y de acuerdo con la evaluación del modelo del plan de ordenamiento territorial actual en concordancia con la estructura del Plan de Desarrollo 2016 - 2020 "Bogotá Mejor para Todos", a continuación se señalan los proyectos a ejecutarse de los subsistemas de transporte, servicios públicos domiciliarios, equipamientos, vivienda, entre otros. Los proyectos relacionados hacen referencia a los proyectos establecidos en el marco del Decreto Distrital 190 de 2004 y las normas que lo modifiquen y/o sustituyan, y sus instrumentos reglamentarios, toda vez que los proyectos del presente plan deben articularse con el plan de ordenamiento territorial vigente.(...)"

Objetivo estratégico	**Estrategia**	
Excelencia empresarial: Alcanzar la excelencia en la gestión empresarial	Sostenibilidad Operativa.	Ejecutar las inversiones para lograr la eficiente prestación del servicio.
Eficiencia operacional: Ser eficientes en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.	Prestación del servicio.	Garantizar la prestación del servicio con altos estándares de calidad.

EAB - ESP
Av. Calle 24 # 37 - 15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

En tal sentido, se han establecido inversiones en el sistema local, las cuales fueron aprobadas por la empresa en el Plan de Inversiones para el período 2016-2025, con las cuales se busca lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

El Plan Distrital de Desarrollo "BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS 2016-2020" que fue adoptado por el Acuerdo No. 645 del 9 de junio de 2016 tiene por objetivo propiciar el desarrollo pleno del potencial de los habitantes de la ciudad, para alcanzar la felicidad de todos en su condición de individuos, miembros de familia y de la sociedad. El propósito es aprovechar el momento histórico para reorientar el desarrollo de la ciudad, teniendo en cuenta que enfrentamos una oportunidad única para transformar la dinámica de crecimiento de Bogotá y hacerla una ciudad distinta y mejor. Así, se recuperará la autoestima ciudadana y la ciudad se transformará en un escenario para incrementar el bienestar de sus habitantes y será reflejo de la confianza ciudadana en la capacidad de ser mejores y vivir mejor.

En tal sentido el PDD 2016-2020, en su **CAPÍTULO III - PILAR 2: DEMOCRACIA URBANA,** establece en su **Artículo 21. Definición - Democracia Urbana** y cito **"***Este pilar se enfoca en incrementar y mejorar el espacio público, el espacio peatonal, y la infraestructura pública disponible para los habitantes y visitantes de Bogotá, mediante la ejecución de programas orientados a materializar el principio constitucional de igualdad de todos ante la ley y la primacía del interés general sobre el particular, además de fomentar el cuidado ciudadano e institucional del entorno construido, el espacio público y el ambiente natural para aumentar el sentido de pertenencia y construir un proyecto de ciudad compartido*". (Cursiva fuera del texto original)

Así mismo en su **Artículo 151. Proyectos de infraestructura de acueducto y alcantarillado priorizados y cito** "*Los principales proyectos a ejecutar en infraestructura relacionada con el suministro de agua son tanques y estaciones de bombeo. En cuanto a saneamiento básico, los proyectos corresponden al sistema de alcantarillado, interceptores y adecuaciones a quebradas. Los proyectos priorizados son*". (Cursiva fuera del texto original) Entre los cuales se encuentra el siguiente componente.

Proyecto: SANEAMIENTO BÁSICO- ALCANTARILLADO PLUVIAL			
Descripción proyecto	**Metas de producto**	**Metas de resultado**	**Entidades responsables**
Sistema alcantarillado pluvial	Rehabilitación	100% de la cobertura residencial en los servicios de alcantarillado pluvial	EAB

EAB - ESP
Av. Calle 24 # 37 - 15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Regulatorios:

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Artículos 209 y 267

- Ley de Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994).

- El artículo 31 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 3º de la Ley 689 de 2001, en armonía con el artículo 14 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 93 de la Ley 1474 de 2011, señala que las entidades estatales que prestan los servicios públicos domiciliarios no están sujetas a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública (ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios) y que, en consecuencia, sus contratos se rigen por las normas del derecho privado.

  Resolución 798 de 2016 *y sus actualizaciones hasta la* ***resolución 703 de Octubre 13 del 2017*** "Atribuciones de la Dirección de Contratación y Compras, Manual de Contratación y Compras de la EAB.

- Conforme a lo anterior, el régimen de los actos y contratos aplicable es el derecho privado y, en consecuencia, en la negociación y contratación de bienes y servicios el ACUEDUCTO DE BOGOTA se regirá por lo previsto en las siguientes Condiciones y Términos de la Invitación, el Manual de Contratación de la Empresa y en las normas complementarias y reglamentarias que sean expedidas por el Gerente General, en concordancia con las Políticas Empresariales.

- En los aspectos aquí no contemplados, se atenderán las siguientes normas:

  1. Tratados o Convenios Internacionales ratificados por Colombia: Convención de la Haya, Ley 455 de 1998 y Resolución 3269 de 2016 del Ministerio Relaciones Exteriores.

  2. Artículos 209 y 267 de la Constitución Política de Colombia; artículo 3º de la Ley 1437 del 2011, artículo 8º de la Ley 80 de 1993 (Principios de la función administrativa y del control fiscal, y régimen de inhabilidades e incompatibilidades).

  3. Manual de Contratación Vigente, Manual de Interventoría y demás normas que lo adicionen, modifiquen o complementen. Directivas, Resoluciones, Circulares internas de la Empresa en la medida en que sean aplicables por especialidad.

  4. Ley 142 de 1994 y demás normas que la adicionen, modifiquen o complementen. "Régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones", y demás normas que la adicionen, modifiquen o complementen.

  5. Código Civil, Decreto 410 de 1971 (Código de Comercio) y Ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso).

  6. Estatuto anticorrupción

  7. Normas ambientales aplicables.

8. Demás directivas de la Alcaldía Mayor aplicable al proceso de contratación

- La negociación y contratación de bienes y servicios también se regirá por las normas especiales que expidan los órganos competentes, tanto en Colombia como en el exterior, en todo aquello que les sean aplicables.

- Reglamento de Agua Potable y Saneamiento Básico, Resolución 330 del 8 de junio de 2017

- Normas internas EAB-ESP (SISTEC): El área ha identificado la regulación básica aplicable al objeto del Proceso de Contratación, tanto la que influye en el mercado También en el sector existe una Norma Técnica Colombiana aplicable, por lo anterior en el presente se relacionan las principales normas aplicables a dicho proceso.

B) ESTUDIO DE DEMANDA:

A continuación relacionamos algunas contrataciones previas efectuadas por la EAB con objeto contractual similar. Para más detalles pueden ser consultadas en la página WEB del Sistema de Información de Licitaciones[2].

acueducto
AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ

CONTRATOS DEL ACUEDUCTO CON OBJETOS SIMILARES

PROCESO	TIPO INVERSIÓN	OBJETO	CUANTÍA
ICSC-0850-**2013**	Pública	DIAGNÓSTICO Y VERIFICACIÓN DE RECLAMOS Y ATENCIÓN DE PQR'S PARA EL MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA ZONA 3 DEL ACUEDUCTO DE BOGOTÁ.	$ 825.395.271,00
ICSC-0889-**2013**	Pública	DIAGNÓSTICO Y VERIFICACIÓN DE RECLAMOS Y ATENCIÓN DE PQR'S PARA EL MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA DE LA INFRAESTRUCTURA DE REDES DE ALCANTARILLADO, PARA LA PRESTACIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS A CARGO DE LA ZONA 5 DEL ACUEDUCTO DE BOGOTÁ.	$ 708.728.172,00
ICSC-0519-**2015**	Pública	DIAGNÓSTICO Y VERIFICACIÓN DE RECLAMOS Y ATENCIÓN DE PQR'S PARA EL MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA ZONA 3 DEL ACUEDUCTO DE BOGOTÁ.	$ 589.455.730,00

Adicionalmente citamos los siguientes contratos de procesos relacionados con el objeto contractual del presente proceso, realizados en otras ciudades.

[2] **http://www.acueducto.com.co/waspre/SILWeb/publicsil.html**

CONTRATOS CON OBJETOS SIMILARES EN OTRAS CIUDADES			
CIUDAD	ENTIDAD CONTRATANTE	OBJETO CONTRATO	FECHA
PASTO	EMPOPASTO	CONSULTORÍA PARA EL PROYECTO "PROGRAMA DE ATENCIÓN Y VERIFICACIÓN DE PQR´S PARA LA REHABILITACIÓN Y EL MEJORAMIENTO DE LAS REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO, INVENTARIO DE USUARIOS E INVESTIGACIÓN DE AGUAS NO CONTABILIZADA DE LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE PASTO"EMPOPASTO S.A.-ESP.	05/03/2003 - 04/03/2004
TULUÁ	CENTRO AGUAS S.A. E.S.P.	EL OUTSOURCING OPERATIVO RELACIONADO CON LA GESTIÓN COMERCIAL 1)LECTURA INTEGRAL, LECTURA, RELECTURA, CRÍTICA, REVISIONES INTERNAS Y EXTERNAS, ACTUALIZACIÓN DE PARÁMETROS, REPORTE DE ANOMALÍAS. 2)REPARTO DE FACTURAS. 3)SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN COMERCIAL 4)EJECUCIÓN, ANÁLISIS Y REVISIÓN.	31/10/2003 - 31/10/2005
CALI	EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - I.C.E. ESP	EJECUCIÓN DE LAS SIGUIENTES MACROACTIVIDADES DIRIGIDAS A LA DISMINUCIÓN DE PÉRDIDAS DEL SERVICIO DE ENERGÍA E INCREMENTO DEL RECAUDO INHERENTES A LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ENERGÍA QUE PRESTA EMCALI EN ÁREA RURAL Y URBANA DE SANTIAGO DE CALI, YUMBO Y PUERTO TEJADA, SUSPENSIONES.	02/05/2005 - 30/06/2008

Criterios de evaluación

Los requisitos habilitantes para el presente proceso fueron establecidos teniendo en cuenta:

Las directrices generales efectuadas por la Gerencia General mediante la Circular 10 de 2017 vigente.

Los lineamientos ofrecidos por la Dirección de Contratación y Compras, dando aplicación al actual Manual de Contratación vigente.

Las condiciones del mercado.

Y los datos históricos de los contratos celebrados por la Empresa de Acueducto.

Así mismo, la Empresa, ha venido contratando dicha prestación del servicio, teniendo como referencia los actos administrativos internos que fijan escalas de remuneración de profesionales según su perfil. Teniendo en cuenta lo anterior, se precisa que los procesos para la interventoría de construcción se han realizado históricamente conforme a lo que se enuncia a continuación:

- Modalidad de selección del contratista: Licitación Pública o Invitación directa

Cronogramas. Los cronogramas igualmente se han venido modificando a través del tiempo, en la actualidad se vienen definiendo de acuerdo a los productos solicitados mínimos requeridos por la Empresa, con lo cual se busca garantizar una ejecución más eficiente del contrato.

Tiempos y lugares de entrega. Depende de la Ejecución y ubicación del proyecto.

- Garantías exigidas y siniestras. Las garantías son las exigidas por la DCC.

CODIFICACIÓN UNSPSC

El contrato De consultoría objeto de la presente contratación, se encuentra clasificado según el Codificador de Productos y Servicios de las Naciones Unidades de la siguiente manera:

Código UNSPSC	Descripción
80101600	Gerencia de Proyectos
81101500	Ingeniera Civil y arquitectura
83101500	Servicios de Acueducto y Alcantarillado

FUENTES DE CONSULTA DEL ESTUDIO

Las fuentes consultadas para obtener la información necesaria para el análisis del mercado fueron:

ENTORNO ECONOMICO

DANE: www.dane.gov.co

Superintendencia de Industria y Comercio: www.sic.gov.co

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Banco de la República: www.banrep.gov.co

DNP: Departamento Nacional de Planeación www.dnp.gov.co

Asobancaria: www.asobancaria.com / económica y financiera

ENTORNO AMBIENTAL

Ministerio del Medio Ambiente: www.minambiente.gov.co

Ministerio de Minas y Energía: www.minminas.gov.co

Secretaría Distrital de Ambiente

MARCO NORMATIVO

Síntesis: www.colombiacompra.gov.co

EAB: www.acueducto.com.co

ESTUDIO DE LA DEMANDA

Las fuentes consultadas para obtener la información necesaria para el análisis de la Demanda fueron:

EAB: www.acueducto.com.co

ESTUDIO DE LA OFERTA

Las fuentes consultadas para obtener la información necesaria para el análisis del mercado fueron:

- Colombian Outsourcing Solutions
- Ghysiso Estrategias Empresariales S.A.S.
- Serlefin
- Yacuma Ingenieros Ltda.

Para tal objetivo, y de acuerdo a las exigencias de la EAB, estas empresas enviaron las cotizaciones anexas al presente documento.

- SAI Sistema de Avalúo de Infraestructura. (N/A)

Estudio de Mercado – Siguiendo los parámetros establecidos por la EAB, se realizó la revisión de los ITEMS relacionados en cada una de las cotizaciones, y de acuerdo a las características correspondientes a las actividades expuestas, se tomaron como referencia para la realización de los APU´s de cada una de las Zonas. (Se anexan archivo magnético de cada proceso por Zona).

PLAZO DE EJECUCIÒN:

El plazo para la ejecución del contrato en cada zona se discrimina en el siguiente cuadro; estos plazos son contados a partir de la fecha del acta de iniciación.

acueducto	
DIAGNÓSTICO Y VERIFICACIÓN DE RECLAMOS, ATENCIÓN DE PQR'S E IMPLEMENTACIÓN DE SEÑALIZACIÓN EN INTERVENCIONES DE MANTENIMIENTO, OPERACIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DE LA INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA ZONA 3 DE LA EAB-ESP.	
ZONA	**PLAZO (MESES)**
3	9

FORMA DE PAGO:

✓ **Opción 1** Mensualidades iguales vencidas

Pagos mensuales por los servicios efectivamente prestados. Se pagará el valor del mensual del contrato, previa presentación de las actas de pago parciales acompañadas del informe y de los soportes de cuenta respectivos aprobadas por el supervisor del contrato, correspondientes al valor global del servicio ofrecido con sus actividades contenidas, las cuales se cancelarán dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a su radicación.

Las actas se deberán aprobar por **EL SUPERVISOR DEL CONTRATO** dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al vencimiento del respectivo mes de ejecución y dentro de los dos (2) días siguientes a la aprobación del acta de pago parcial. El último pago se efectuará una vez se cumpla con los requisitos para la liquidación del contrato.

FÓRMULA DE AJUSTE:

➢ Especifique si el contrato tiene ajustes

☐ SI aplica ☒ NO aplica

VISITA Y/O CONFERENCIA TÉCNICA

➢ Especifique si debe realizarse visita y/o conferencia técnica

☐ SI ☒ NO

ABONO DE LA OFERTA:

➢ Especifique si aplica abono de oferta

☐ SI aplica ☒ NO aplica

REQUISITOS DE EVALUACIÓN Y DE PONDERACIÓN:

Las exigencias señaladas a continuación se formulan teniendo en cuenta la naturaleza del objeto, el valor, el tipo de contrato a celebrar y las actividades a contratar, especialmente teniendo en cuenta las necesidades de la Entidad, exigencias que resultan proporcionales para el proceso y que garantizan a la Entidad la selección objetiva del futuro contratista, el que a través de su propuesta demuestre satisfacer en mejores condiciones la necesidad de la Entidad.

De acuerdo con el Manual de Contratación se deben justificar los requisitos de evaluación que se tuvieron en cuenta al momento de realizar la evaluación técnica a un invitado.

Requisitos habilitantes:

EXPERIENCIA GENERAL:

Se podrá acreditar con la suma de cuatro (4) contratos, suscritos en los últimos treinta (30) años, cuyo valor sumado sea igual o superior al 50% del valor del presupuesto oficial expresado en SMMLV. Estos contratos deben estar inscritos y en firme en el RUP, clasificados en los siguientes códigos:

Código UNSPSC	Descripción
80101600	Gerencia de Proyectos
81101500	Ingeniera Civil y arquitectura
83101500	Servicios de Acueducto y Alcantarillado

EXPERIENCIA ESPECÍFICA:

La experiencia específica solicitada debe estar inscrita y en firme en el RUP, no es necesario que los códigos de dicho contratos coincidan con la clasificación de experiencia general. Los contratos aportados deben acreditar la totalidad de las siguientes actividades:

- Haber ejecutado contratos de Diagnóstico y Verificación de reclamos en empresas de servicios públicos domiciliarios sea igual o superior al 45% del valor del presupuesto oficial expresado en SMMLV.

  y

  Haber ejecutado por lo menos un contrato que incluyan las actividades de señalización de vías para intervención de espacio público.

Los anteriores requerimientos se deben acreditar con la suma de máximo cuatro (4) contratos, suscritos en los últimos treinta (30) años anteriores a la fecha de cierre del presente proceso. Estos contratos deben estar inscritos y en firme en el RUP.

Requisitos ponderables:

El ACUEDUCTO DE BOGOTA calificará al oferente sobre un puntaje total de 1000 puntos de la siguiente manera:

N°	Criterio de Evaluación	Puntaje
1	Lista de Precios y Cantidades – Oferta Económica	1000

CONDICIONES PARA LA CELEBRACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

DESCUENTOS POR MORA O ATRASOS EN LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

En los contratos celebrados por la EAB ESP se estipulará una cláusula de descuentos por mora o atrasos de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación.

CLAUSULA COMPROMISORIA

Requiere la inclusión de la cláusula compromisoria en el contrato:

☐ **SI** ☒ **NO**

CLAUSULAS EXCEPCIONALES O EXORBITANTES

- Especifique si aplican las cláusulas excepcionales

☐ **SI** aplican ☒ **NO** aplican

VINCULACIÓN DE POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

- Especifique si aplica la vinculación de población en condición de discapacidad para la ejecución del contrato

☐ **SI** aplica ☒ **NO** aplica

SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA CONTRACTUAL:

Teniendo en cuenta la naturaleza del proyecto y objeto del contrato se solicita indicar si el proyecto requiere de una interventoría externa o realizará la supervisión la entidad.

- Especifique según el caso:

☒ **SUPERVISIÓN** ☐ **INTERVENTORIA EXTERNA**

☐ **SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA EXTERNA**

- Justificación, según el caso:

Para la Empresa de Acueducto de Bogotá y la Gerencia Corporativa De Servicio Al Cliente es necesario, para estos contratos, tener supervisión directa de profesionales de cada zona, para lo cual se delegara un profesional especializado con experiencia necesaria de manejo del presente contrato, quien verificara el perfecto funcionamiento y ejecución de los recursos en cada zona de acuerdo con el Manual de Interventoría vigente.

Descripción del perfil del Supervisor y del personal de apoyo:

Profesional Especializado quien en la supervisión del contrato se encargará de:

- Vigilar que las partes cumplan lo pactado en el contrato.
- Hacer el seguimiento y dejar constancia escrita de la forma como se está cumpliendo el contrato, dentro de los términos señalados en el mismo.
- Atender y resolver toda consulta sobre omisiones, errores o discrepancias en las especificaciones.
- Aprobar, rechazar y hacer seguimiento del plan y programa de trabajo e inversiones para el buen desarrollo del contrato, así como velar que plan programado se cumpla en su totalidad.

GARANTÍAS CONTRACTUALES:

Las garantías a aplicar se encuentran acordes a las establecidas en la Circular 5 de 2014:

☒ **SI** ☐ **NO**

- CUMPLIMIENTO GENERAL DEL CONTRATO. (10% DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO.
- PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMINIZACIONES. (5% DEL VALOR TOTAL CONTRATO).
- CALIDAD DEL SERVICIO. (20% DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO).
- RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL (20% DEL VALOR DEL CONTRATO).

RIESGOS PREVISIBLES

Matríz de Riesgos

A continuación se presenta la matriz de riesgos definida para el presente contrato:

MATRIZ DE RIESGOS

OBJETO DEL PROCESO: DIAGNÓSTICO Y VERIFICACIÓN DE RECLAMOS, ATENCIÓN DE PQR'S E IMPLEMENTACIÓN DE SEÑALIZACIÓN EN INTERVENCIONES DE MANTENIMIENTO, OPERACIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DE LA INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA ZONA 3 DE LA EAB-ESP.

PRESUPUESTO OFICIAL: $ 636.953.817

Id	Clase	Tipología	Etapa	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Control a ser implementado	Probabilidad (Impacto después del tratamiento)	Impacto (Impacto después del tratamiento)	Valoración (Impacto después del tratamiento)	Categoría (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 que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión: ¿Cómo se hará el monitoreo?	Monitoreo y revisión: Periodicidad
1	General	Interno	Ejecución	Operacional	Errores u omisiones en la definición de perfiles del personal profesional y técnico a contratar, derivando en demoras en los procesos de selección y contratación del personal	Demoras en el inicio de la ejecución de las actividades de diagnóstico y diseño y reprogramaciones.	Improbable 2	Menor 2	4	Medio	contratista	Validar requisitos de perfiles profesionales, verificar bueno a oferta de disciplinas profesionales, establecer descripciones de perfiles con base en la validación	Raro 1	Menor 2	3	Bajo	no	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Cuotas de multas y control de cartas de reclamación, sanciones y comisiones	Previo a la suscripción de las cartas de aceptación profesional
2	General	Interno	Ejecución	Operacional	Insuficiencia en el método para ejecutar las actividades de diagnóstico de las PQR, por errores u omisiones en el direccionamiento dichas actividades, derivando en demoras en el cumplimiento del servicio de acueducto o alcantarillado	Reprocesos en la ejecución de las actividades de diagnóstico, repetición de toma de datos y procesamiento. Sanciones por interrupción del servicio	Posible 3	Moderado 3	6	Alto	contratista	Incluir en el plan operativo como ítem crítico de control la revisión metodológica de las actividades de diagnóstico. Requerir garantía de cumplimiento y buena calidad del servicio.	Improbable 2	Moderado 3	5	Medio	no	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Verificación del Plan operativo	Durante toda la etapa de diagnóstico
3	General	Interno	Ejecución	Operacional	Fallas en registros e informes de ejecución por falta en medios de almacenamiento y/o procesamiento de información.	Reprocesos en la ejecución de las actividades de diagnóstico, repetición de toma de datos y procesamiento.	Improbable 2	Menor 2	4	Medio	contratista	Adoptar medidas de seguridad de la información de acuerdo con la norma ISO 27001. Incrementos periodicidad de copias de respaldo. Mantener actualizados los equipos de procesamiento de datos.	Raro 1	Menor 2	3	Bajo	no	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	verificación del Plan operativo	Durante toda la etapa de diagnóstico
4	General	Interno	Ejecución	Operacional	Fallos o perjuicios a empleados o sus relacionados por accidentes laborales	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos. Indemnizaciones a terceros relacionados con el empleado	Posible 3	Moderado 3	6	ALTO	contratista	Establecer plan de gestión de salud y seguridad en el trabajo. Validar afiliaciones al SGSS. Contar con póliza de responsabilidad civil extracontractual con amparo patronal.	Posible 3	Menor 2	5	Medio	no	contratista	Contractual	Ejecución	Plan operativo. Plan de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	Durante todo el plazo del contrato, se realizará un control de la aplicación y gestión de la seguridad y salud en el trabajo
5	General	Externa	Ejecución	Operacional	Demandas por errores u omisiones en cumplimiento de obligaciones patronales por parte de la contratista respecto del personal vinculado al contrato	Suspensión del contrato, multas o sanciones por ejecución del contrato y/o cumplimiento de requisitos legales	Raro 1	Moderado 3	4	Bajo	contratista	Validar vinculaciones al sistema de seguridad social de todo el personal involucrado en el contrato, incluido el de contratistas y subcontratistas. Requerir comprobantes de cumplimiento de aportes de seguridad social a contratistas y subcontratistas. Requerir garantía de cumplimiento con amparo de salarios y prestaciones sociales.	Raro 1	Menor 2	3	Bajo	no	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Cuotas de multas y control del personal vinculado a cuotas	Durante todo el plazo del contrato, previo inicio de la ejecución y de la verificación de cumplimiento de contratos
6	General	Externa	Ejecución	Operacional	Demandas de terceros relacionados al personal de obra por daños y perjuicios sufridos por dicho personal en el transporte o en actividades de obra contempladas en el contrato	Suspensión de los trabajos, reprogramaciones de actividades, demoras en la ejecución del contrato.	Raro 1	Moderado 3	4	Bajo	contratista	Establecer plan de gestión de salud y seguridad en el trabajo. Validar afiliaciones al SGSS. Contar con póliza de responsabilidad civil extracontractual con amparo patronal.	Raro 1	Menor 2	3	Bajo	no	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan de gestión de riesgos que incluye la ejecución del contrato	Durante todo el plazo del contrato, previo inicio de la ejecución y de la verificación de cumplimiento de contratos
7	General	Externa	Ejecución	Operacional	Demandas de terceros relacionados a personas de la comunidad por daños y perjuicios sufridos por dichas personas en desarrollo de las actividades del contrato con conocimiento de la comunidad	Suspensión de los trabajos, reprogramaciones de actividades, demoras en la ejecución del contrato, identificación del alcance del contrato.	Raro 1	Moderado 3	4	Bajo	contratista	Establecer plan de gestión con los interesados del contrato validando pertinencia y nivel de interes. Contar con póliza de responsabilidad civil extracontractual amparo de bienes bajo cuidado, tenencia y control.	Raro 1	Menor 2	3	Bajo	no	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan de gestión de riesgos que incluye la ejecución del contrato	Durante todo el plazo del contrato, se realizará un control de la aplicación y gestión de la seguridad y salud en el trabajo
8	General	Externa	Ejecución	Operacional	Sanciones o multas por errores u omisiones en disposición de residuos de materiales y/o sedimentos, en desarrollo de las actividades del contrato, que deriven en impactos ambientales	Suspensión de los trabajos, reprogramaciones de actividades, demoras en la ejecución del contrato.	Improbable 2	Moderado 3	5	Medio	contratista	Establecer procedimientos de control y cadena de responsabilidad en plan de gestión ambiental. Exigir la imposición de las sanciones que corresponda al contratista.	Raro 1	Menor 2	3	Bajo	no	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan de gestión ambiental	Durante todo el plazo del contrato, se realizará un control de la aplicación y gestión de la seguridad y salud en el trabajo
9	General	Externa	Ejecución	Operacional	Sanciones o multas por errores u omisiones en el cumplimiento del suministro de dotación y/o elementos de seguridad necesarios para la ejecución de las actividades del contrato	Suspensión de los trabajos, reprogramaciones de actividades, demoras en la ejecución del contrato.	Raro 1	Moderado 3	4	Bajo	contratista	Establecer procedimientos de control y cadena de responsabilidad en plan de gestión de salud y seguridad en el trabajo, incluyendo la inspección de los vehículos utilizados por el contratista y la identificación del personal, acorde con la dirección definida por la entidad.	Raro 1	Menor 2	3	Bajo	no	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan de gestión de riesgos y registro de cuotas	Durante todo el plazo del contrato, se realizará un control de la aplicación y gestión de la seguridad y salud en el trabajo
10	General	Externa	Ejecución	Operacional	Falta, demoras en suministro herramientas, implementos o materiales, acceso de personal por faltas en vías de acceso o falta de medios de transporte, generando demoras en las actividades del contrato y/o tiempos muertos	reprogramaciones de las actividades del contrato, incremento en costos	Posible 3	Mayor 4	7	Alto	contratista	Establecer un plan operativo rutas alternas de acceso. Establecer actividades de la ruta crítica y asignar holguras.	Posible 3	Moderado 3	6	Alto	no	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, se realizará un control de la aplicación y gestión de la seguridad y salud en el trabajo
11	General	Interno	Ejecución	Operacional	Errores u omisiones en la coordinación e integración de herramientas, equipos, materiales, implementos y recurso humano para la ejecución de las actividades del contrato, derivando en demoras, reprocesos y/o tiempos muertos	reprogramaciones de las actividades del contrato, incremento en costos..	Posible 3	Mayor 4	7	Alto	contratista	Establecer un plan operativo actividades críticas de coordinación e integración, asignar holguras.	Posible 3	Moderado 3	6	Alto	no	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, se realizará un control de la aplicación y gestión de la seguridad y salud en el trabajo
12	General	Interno	Ejecución	Operacional	Errores u omisiones en manejo de comunicaciones con las entidades, comunidad y demás actores relacionados, derivando en reprocesos de las actividades del contrato	Suspensión de los trabajos, reprogramaciones de actividades, demoras en la ejecución del contrato.	Posible 3	Moderado 3	6	Alto	contratista	Establecer pertinencia y legitimidad de los involucrados en el plan de gestión de interesados	Posible 3	Menor 2	5	Medio	no	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan de gestión de interesados	Durante todo el plazo del contrato, se realizará un control de la aplicación y gestión de la seguridad y salud en el trabajo
13	General	Externa	Ejecución	Operacional	Incumplimiento, cumplimiento tardío o defectuoso por parte de contratistas de suministro de materiales, implementos, insumos, bomporte y demás servicios comunes necesarios para la realización de los trabajos o actividades de obra	reprogramaciones de las actividades del contrato, incremento en costos. reclamaciones por incumplimiento	Posible 3	Mayor 4	7	Alto	contratista	Establecer niveles de supervisión en concordancia con la complejidad de cada contrato. Establecer intervención, exigir política de cumplimiento que incluya el amparo de buena calidad del servicio	Posible 3	Moderado 3	6	Alto	no	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, se realizará un control de la aplicación y gestión de la seguridad y salud en el trabajo
14	General	Interno	Ejecución	Operacional	Demoras en procesos y operaciones de tesorería generando demoras en pagos a contratistas, subcontratistas, por errores en el cumplimiento de requisitos de pago a contratistas y subcontratistas.	Suspensión de los trabajos, reprogramaciones de actividades, demoras en la ejecución del contrato.	Improbable 2	Mayor 4	5	Medio	contratista	Establecer y difundir requisitos de pago, elaborar lista de chequeo de requisitos. Realizar divulgación de procesos de pago y requisitos no exentos. Establecer puntos intermedios de control en el proceso de tesorería. Establecer sanciones aplicables al contratista por mora en la ejecución del cronograma de actividades entregado por la entidad.	Raro 1	Moderado 3	4	Bajo	no	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, se realizará un control de la aplicación y gestión de la seguridad y salud en el trabajo
15	General	Interno	Ejecución	Operacional	Fallas o errores en la coordinación e integración de herramientas, maquinaria, equipos, insumos, servicios, materiales y recurso humano, para la ejecución de los trabajos de campo, derivando en demoras, tiempos muertos, reprogramaciones.	reprogramaciones de las actividades del contrato, incremento en costos.	Posible 3	Mayor 4	7	Alto	contratista	Establecer un plan operativo actividades críticas de coordinación e integración, asignar holguras.	Improbable 2	Moderado 3	5	Medio	no	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, se realizará un control de la aplicación y gestión de la seguridad y salud en el trabajo

EAB - ESP
Av. Calle 24 # 37 - 15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

33	General	Interno	Ejecución	Operacional	Errores o fallas en proceso de manejo de inventarios de materiales e insumos requeridos en el contrato, derivando en costos por pérdidas en inventario	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos	Improbable 1	Moderado 3	3	Medio	contratista	Establecer un plan operativo contractual de control de inventario. Establecer cadena de responsabilidad en la custodia de bienes. Contar con polizas de daños que amparo bienes en almacenamiento, incluyendo la cobertura de hurto.	Improbable 1	Menor 2	4	Bajo	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, el área de la ejecución y el coste cuenta de seguimiento de avance y Terminado el plazo de ejecución del contrato
34	General	Interno	Ejecución	Operacional	Baja calidad de materiales e insumos utilizados para las actividades del contrato, por errores u omisiones en la validación especificaciones de diseño o norma frente al producto entregado.	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos	Improbable 1	Moderado 3	3	Medio	contratista	Incluir en el plan operativo como ítem crítico de control la recepción técnica de materiales e insumos. Establecer niveles de muestreo y retrospectivos. Contemplar amparo de buena Calidad del Servicio.	Posible 3	Menor 2	5	Medio	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, el área de la ejecución y el coste cuenta de seguimiento de avance
35	General	Interno	Ejecución	Operacional	Pérdidas por actos de infidelidad, abuso de confianza, apropiación indebida de bienes del contrato realizados por personal involucrado en el contrato	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos	Improbable 1	Moderado 3	3	Medio	contratista	Establecer cadena de custodia y responsabilidad de los bienes. Solicitar que el contratista cuente con coberturas para pérdidas por actos fraudulentos, durante la ejecución del contrato.	Improbable 1	Menor 2	4	Bajo	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, el área de la ejecución y el coste cuenta de seguimiento de avance
36	General	Externo	Ejecución	Operacional	Hurto de equipos y demás bienes del proyecto, propios y no propios, bajo cuidado, tenencia y control por los cuales es legalmente responsable el contratista, requeridos para la ejecución de las actividades del contrato por actos dolosos de terceros ajenos al mismo	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos	Improbable 1	Moderado 3	3	Medio	contratista	Establecer cadena de custodia y responsabilidad de los bienes. Solicitar en el contrato que el contratista cuente con coberturas para pérdidas por actos criminales, durante la ejecución del contrato.	Improbable 1	Menor 2	4	Bajo	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, el área de la ejecución y el coste cuenta de seguimiento de avance
37	Específico	Interno	Ejecución	Operacional	Demoras, paradas no programadas, tiempos muertos, reprogramaciones de actividades de obra por fallas químicas, mecánicas o eléctricas, de equipos o vehículos requeridos para la ejecución del contrato.	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos	Posible 3	Moderado 3	6	Alto	Contratista	Contar con equipos de respaldo. Implementación de programa de mantenimiento de equipos y vehículos, revisión periódica de cambio de condiciones de operación de los equipos.	Improbable 1	Menor 2	4	Medio	SI	Contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, el área de la ejecución y el coste cuenta de seguimiento de avance y Terminado el plazo de ejecución del contrato.
38	Específico	Interno	Ejecución	Regulatorio	Cambios en costos por cambios en la normatividad técnica de la EAB o normatividad técnica, administrativa, jurídica, legal y/o financiera que entrarán en vigencia durante la ejecución del contrato.	Incremento en costos.	Improbable 1	Menor 2	4	Medio	Contratista	Contemplar reserva de contingencia a incluir en costos de la oferta.	Improbable 1	Menor 2	4	Medio	SI	Contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, el área de la ejecución y el coste cuenta de seguimiento de avance y Terminado el plazo de ejecución del contrato.
39	Específico	Interno	Ejecución	Financiero	Falta de liquidez por errores u omisiones del contratista en la estimación del flujo de caja del proyecto.	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos	Improbable 1	Mayor 4	8	Alto	Contratista / Entidad	Realizar análisis de sensibilidad en la estimación del flujo de caja, establecer reserva de contingencia de acuerdo con el máximo requerimiento de capital arrojado en el análisis de sensibilidad. Remitir reporte de evento a la Aseguradora garante del amparo de cumplimiento de contrato.	Improbable 1	Mayor 4	8	Alto	SI	Contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, el área de la ejecución y el coste cuenta de seguimiento de avance y Terminado el plazo de ejecución del contrato.
40	General	Externo	Ejecución	Sociales o Políticos	Huelgas o paros que afecten los servicios de transporte de personal, materiales de desecho, insumos, combustibles, químicos, que deriven en demoras, reprogramaciones y/o tiempos muertos	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos	Improbable 1	Moderado 3	5	Medio	Contratista	Contemplar en plan de contingencia servicios, rutas, proveedores alternos en particular para ítems que hacen parte de la ruta crítica del proyecto	Improbable 1	Menor 2	4	Medio	SI	Contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, el área de la ejecución y el coste cuenta de seguimiento de avance y Terminado el plazo de ejecución del contrato.
41	General	Interno	Ejecución	Financiero	Demoras en los pagos, por parte del CONTRATISTA, a los trabajadores y personal del CONTRATO en relación con salarios, prestaciones sociales y demás beneficios a que tengan derecho, por errores, omisiones, actos deshonestos del contratista.	Demoras o parálisis en la ejecución del proyecto. Multas o sanciones	Improbable 1	Moderado 3	5	Medio	Contratista	Establecer como ítem crítico de control la Verificación de los pagos de parafiscales y pago y salvos. Requerir amparo de salarios y prestaciones sociales en la garantía de cumplimiento.	Improbable 1	Menor 2	4	Bajo	SI	Contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, el área de la ejecución y el coste cuenta de seguimiento de avance y Terminado el plazo de ejecución del contrato.
42	General	Interno	Ejecución	Operacional	Demoras en radicación para pago por errores u omisiones por parte del CONTRATISTA en la elaboración de las actas y/o cuentas (correctamente diligenciadas y formadas)	Retrasos en la ejecución del contrato. Incumplimiento del Programa Anualizado de Caja y Cronograma de ejecución (Plan de Calidad)	Posible 3	Mayor 4	7	Alto	Contratista	Validación de proceso de elaboración de actas y cuentas de cobro, capacitación al personal involucrado. Establecer canal de comunicación para consultas de inquietudes frente al proceso de radicación y pago de cuentas.	Improbable 1	Moderado 3	5	Medio	SI	Contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, el área de la ejecución y el coste cuenta de seguimiento de avance y Terminado el plazo de ejecución del contrato.
43	General	Interno	Ejecución	Operacional	Errores cometidos por el SUPERVISOR en la revisión y aprobación de las actas y/o cuentas que ocasionan demoras en su radicación o pago.	Retrasos en la ejecución del contrato	Posible 3	Moderado 3	7	Alto	Entidad	Capacitación a supervisores en proceso de revisión de actas y/o cuentas.	Improbable 1	Moderado 3	5	Medio	SI	Entidad	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, el área de la ejecución y el coste cuenta de seguimiento de avance y Terminado el plazo de ejecución del contrato.
44	General	Interno	Ejecución	Operacional	Accidentes en el sitio de obra por la falta o deficiente señalización e iluminación en las áreas de intervención, equipos de comunicación, y demas medidas de seguridad industrial	Cierres de frentes de obra. Atrasos en la ejecución física y/o financiera.	Posible 3	Moderado 3	6	Alto	Contratista	Contemplar señalización e iluminación en plan de gestión de salud y seguridad en el trabajo. Realizar divulgación, capacitaciones e inspecciones sobre el cumplimiento de medidas de seguridad industrial. Contratar póliza de responsabilidad civil.	Improbable 1	Menor 2	4	Bajo	SI	Contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, el área de la ejecución y el coste cuenta de seguimiento de avance y Terminado el plazo de ejecución del contrato.

16	General	Externo	Ejecución	Socio Político	Demoras en la ejecución de las actividades del contrato por alteración del orden público por actos terroristas o delincuencia común	Reprogramaciones de las actividades del contrato. Incremento en costos. Insatisfacción o queja de parte del usuario.	Improbable 2	Moderado 3	5	Medio	contratista	Incluir en el plan operativo como ítem crítico de control el seguimiento del estado del orden público. Verificar actividades de la ruta crítica con mayor exposición. Incrementar holguras en las de mayor incidencia. Establecer niveles de reporte de la novedad a la entidad, para manejo de la situación con el cliente.	Improbable 2	Menor 2	4	Bajo	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, a partir de la ejecución y en cada comité de seguimiento de avance.
17	General	Externo	Ejecución	Socio Político	Obstrucción de la realización de los trabajos por acciones de grupo con intereses en contra de las actividades derivadas del contrato	Reprogramaciones de las actividades del contrato, incremento en costos. Insatisfacción o queja de parte del usuario.	Improbable 2	Moderado 3	5	Medio	contratista	Incluir en el plan operativo como ítem crítico de control el seguimiento del estado del orden público. Verificar actividades de la ruta crítica con mayor exposición. Incrementar holguras en las de mayor incidencia. Contemplar plan de socialización del proyecto a beneficiarios y partes interesadas.	Improbable 2	Menor 2	4	Bajo	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, a partir de la ejecución y en cada comité de seguimiento de avance.
18	General	e	Ejecución	Financiero	Variación de los costos de materiales, insumos e implementos requeridos para los trabajos de campo por variaciones en el tipo de cambio	Modificaciones al alcance del contrato. Incremento en costos	Improbable 2	Moderado 3	5	Medio	contratista	Validar supuestos en la estimación del presupuesto, determinar supuestos críticos, establecer reserva de contingencia respectiva.	Improbable 2	Menor 2	4	Bajo	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, a partir de la ejecución y en cada comité de seguimiento de avance.
19	General	e	Ejecución	Financiero	Variación de los costos de recursos financieros requeridos para la ejecución de las actividades del contrato por variación de las tasas de interés	Modificaciones al alcance del contrato. Incremento en costos	Posible 3	Moderado 3	6	Alto	contratista	Validar supuestos en la estimación del presupuesto, determinar supuestos críticos, establecer reserva de contingencia respectiva, realizar análisis de riesgos para cada contrato.	Posible 3	Menor 2	5	Medio	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, a partir de la ejecución y en cada comité de seguimiento de avance.
20	General	Externo	Ejecución	Financiero	Variación de costos de materiales, insumos, servicios e implementos, costos de personal requeridos para la ejecución de las actividades del contrato por efecto de la inflación	Modificaciones al alcance del contrato. Incremento en costos	Posible 3	Moderado 3	6	Alto	contratista / entidad	Validar supuestos en la estimación del presupuesto, determinar supuestos críticos, establecer reserva de contingencia respectiva, realizar análisis de riesgos para cada contrato.	Posible 3	Menor 2	5	Medio	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, a partir de la ejecución y en cada comité de seguimiento de avance.
21	General	Externo	Ejecución	Financiero	Variación de costos de materiales, insumos, servicios e implementos requeridos para la ejecución de las actividades del contrato por desequilibrio en los niveles de oferta y demanda	Modificaciones al alcance del contrato. Incremento en costos	Posible 3	Moderado 3	6	Alto	contratista / entidad	Validar supuestos en la estimación del presupuesto, determinar supuestos críticos, establecer reserva de contingencia respectiva, realizar análisis de riesgos para cada contrato.	Posible 3	Menor 2	5	Medio	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, a partir de la ejecución y en cada comité de seguimiento de avance.
22	General	Externo	Ejecución	Financiero	Variación costo honorarios profesionales, personal técnico especializado, mano de obra por desequilibrio en los niveles de oferta y demanda en el lugar de ejecución del contrato	Modificaciones al alcance del contrato. Incremento en costos	Posible 3	Moderado 3	6	Alto	contratista / entidad	Validar supuestos en la estimación del presupuesto, determinar supuestos críticos, establecer reserva de contingencia respectiva, realizar análisis de riesgos para cada contrato.	Posible 3	Menor 2	5	Medio	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, a partir de la ejecución y en cada comité de seguimiento de avance.
23	General	Externo	Ejecución	Operacional	Daños o pérdida de bienes del proyecto, equipos, herramientas, materiales, insumos o implementos por accidentes en actividades de transporte.	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos	Posible 3	Mayor 4	7	Alto	contratista	Incluir en el plan operativo como ítem crítico de control el seguimiento del estado de las condiciones de tránsito para el transporte de ítems de alto valor. Requerir políticas de responsabilidad civil a la empresa transportadora. Verificar que el contratista cuente con coberturas para pérdidas durante el transporte.	Posible 3	Menor 2	5	Medio	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, a partir de la ejecución y en cada comité de seguimiento de avance.
24	General	Externo	Ejecución	Naturaleza	Daños o pérdida de equipos, herramientas, materiales, insumos o implementos por ocurrencia de fenómenos geológicos, hidrológicos, freáticos, climáticos, en ejecución de las actividades de obra.	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos	Posible 3	Moderado 3	6	Alto	contratista	Incluir en el plan operativo como ítem crítico de control el seguimiento del estado del clima. Verificar actividades de la ruta crítica con mayor exposición. Incrementar holguras en las de mayor incidencia. Verificar que el contratista cuente con coberturas para pérdidas por estos fenómenos, durante la ejecución del contrato.	Posible 3	Menor 2	5	Medio	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, a partir de la ejecución y en cada comité de seguimiento de avance.
25	General	Externo	Ejecución	Naturaleza	Incapacidades médicas del personal por enfermedad causada por factores biológicos propios de la zona de trabajo	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos	Posible 3	Moderado 3	6	Medio	contratista	Incluir en el plan operativo como ítem crítico de control el seguimiento del estado de fenómenos biológicos en la zona de labores. Verificar actividades de la ruta crítica con mayor exposición. Incrementar holguras en las de mayor incidencia. Contemplar en el plan de gestión de salud y seguridad en el trabajo.	Posible 3	Menor 2	5	Medio	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo Plan de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	Durante todo el plazo del contrato, a partir de la ejecución y en cada comité de seguimiento de avance.
26	General	Externo	Ejecución	Naturaleza	Retrasos, reprogramaciones de las actividades del contrato por condiciones adversas derivadas de fenómenos climáticos	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos	Posible 3	Moderado 3	6	ALTO	contratista	Incluir en el plan operativo como ítem crítico de control el seguimiento del estado del clima. Verificar actividades de la ruta crítica con mayor exposición. Incrementar holguras en las de mayor incidencia.	Posible 3	Menor 2	5	Medio	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, a partir de la ejecución y en cada comité de seguimiento de avance.
27	General	Interno	Ejecución	Operacional	Daños o perjuicios a empleados por accidentes laborales con incapacidad temporal	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos	Posible 3	Moderado 3	6	ALTO	contratista	Establecer plan de gestión de salud y seguridad en el trabajo. Validar afiliaciones al SGSS. Contar con póliza de responsabilidad civil extra contractual con amparo patronal.	Posible 3	Menor 2	5	Medio	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo Plan de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	Durante todo el plazo del contrato, a partir de la ejecución y en cada comité de seguimiento de avance.
28	General	Interno	Ejecución	Operacional	Daños o perjuicios a empleados por accidentes laborales con incapacidad permanente	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos	Posible 3	Moderado 3	6	ALTO	contratista	Establecer plan de gestión de salud y seguridad en el trabajo. Validar afiliaciones al SGSS. Contar con póliza de responsabilidad civil extra contractual con amparo patronal. Contemplar este riesgo en el Plan de Contingencia del contratista, establecido para la ejecución del contrato.	Posible 3	Menor 2	5	Medio	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo Plan de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	Durante todo el plazo del contrato, a partir de la ejecución y en cada comité de seguimiento de avance.
29	General	Interno	Ejecución	Operacional	Daños o perjuicios por muerte de empleados en desarrollo de las actividades del contrato	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos. Indemnización de relacionados del empleado.	Posible 3	Moderado 3	6	ALTO	contratista	Establecer plan de gestión de salud y seguridad en el trabajo. Validar afiliaciones al SGSS. Contar con póliza de responsabilidad civil extra contractual con amparo patronal. Contemplar este riesgo en el Plan de Contingencia del contratista, establecido para la ejecución del contrato.	Posible 3	Menor 2	5	Medio	SI	contratista	Contractual	Ejecución	Plan operativo Plan de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	Durante todo el plazo del contrato, a partir de la ejecución y en cada comité de seguimiento de avance.
30	General	Interno	Ejecución	Operacional	Daños o pérdidas de equipos, herramientas, materiales, insumos o implementos requeridos para la ejecución de las actividades del contrato por actos voluntarios o culposos de empleados	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos	Posible 3	Moderado 3	6	ALTO	contratista	Establecer en plan operativo capacitación del personal, validación de competencias, e indicadores de desempeño. Incluir en el contrato obligaciones que el contratista cuente con coberturas para pérdidas por estos riesgos, durante la ejecución del contrato; que incluya el amparo de infidelidad de empleados.	Posible 3	Menor 2	5	Medio	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, a partir de la ejecución y en cada comité de seguimiento de avance.
31	General	Interno	Ejecución	Operacional	Ineficiencia en manejo de equipos y herramientas, daños/pérdidas de materiales e insumos, daños o pérdida de equipos por falta de habilidad y/o conocimiento de empleados	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos	Posible 3	Moderado 3	6	ALTO	contratista	Establecer en plan operativo capacitación del personal, validación de competencias, e indicadores de desempeño. Incluir en contratos obligaciones de responsabilidad sobre los bienes entregados en custodia.	Posible 3	Menor 2	5	Medio	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, a partir de la ejecución y en cada comité de seguimiento de avance.
32	General	Interno	Ejecución	Operacional	Ineficiencias, tiempos muertos por fallas de coordinación y programación de recursos para la realización de los trabajos por errores u omisiones en las actividades de supervisión y control	Reprogramaciones, demoras en la ejecución de actividades. Incremento en costos	Posible 3	Moderado 3	6	ALTO	contratista	Establecer en plan operativo capacitación del personal, validación de competencias, e indicadores de desempeño.	Posible 3	Menor 2	5	Medio	SI	contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Plan operativo	Durante todo el plazo del contrato, a partir de la ejecución y en cada comité de seguimiento de avance.

CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES E INFORMACIÓN ADICIONAL

PERSONAL DE APOYO

De acuerdo a las necesidades de cada zona el grupo mínimo de apoyo solicitado para desarrollar los trabajos de verificación de cada zona es el siguiente:

acueducto
AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ

Grupo mínimo de apoyo solicitado para desarrollar los trabajos de verificación de la Zona 3		
	Personal de Apoyo	**Cantidad**
a	Profesional Administrador (Categoría 6 profesional 1)	1
b	Radiooperador (Auxiliar Ingeniería)	2
c	Verificador 1 /Tecnólogo)	1
d	Verificador 2 (Inspector 1)	7
e	Auxiliar Administrativo (Incluye Auxiliar Oficina)	1

Las solicitudes de personal parten no sólo de la necesidad implícita que tiene la zona en función directa con el objeto del contrato, sino de aquellas necesidades indirectas que sin ser parte fundamental del objeto del contrato, se originan en su funcionamiento.

En el caso de la Zona 5, ésta carece del personal operativo que cumpla las funciones jurídicas y de soporte en lo comercial que generan las actividades del presente contrato, por lo que se solicita el "Abogado Profesional" dedicado puntualmente a funciones de índole jurídico y comercial como la asesoría y respuesta a solicitudes generadas en el presente contrato. Para el caso de las Zonas 2, 3 y 4, el contratista asignará funciones propias del contrato, de acuerdo a la experiencia conocida de contratos anteriores donde el "Ingeniero de Apoyo" fue parte importante en el desarrollo de funciones como la atención y normalización de PQR´s según la Normatividad.

Perfiles y funciones:

El grupo mínimo de apoyo que el Contratista debe garantizar y sus dedicaciones mínimas serán las siguientes de acuerdo al desarrollo del Contrato, las cuales corresponden al cuadro anterior.

a) PROFESIONAL ADMINISTRADOR (Categoría 6 profesional 1)

Se requiere Administrador que deberá acreditar título profesional en Administración de Empresas, ingeniería, economía y/o áreas afines, experiencia general de cinco (5) años de experiencia general y Dos (3) años de experiencia especifica certificada como administrador en labores afines al Diagnóstico y Verificación de Reclamos Operativos o

Actividades de Operación Comercial en Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios. Con dedicación del 100%.

Funciones:

- El administrador actuará como coordinador y jefe inmediato de las actividades de campo de los verificadores y de igual manera con los radiooperadores y el Auxiliar Administrativo, entre sus funciones se tiene que:

- Ejecutará la distribución y el control de las programaciones de personal para las jornadas exigidas por el contrato, será responsable de los cambios o reemplazos de personal que la atención del contrato demande.

- Velará por el cumplimiento del suministro y uso de la dotación y los elementos de seguridad acorde con el panorama de riesgos. Cualquier anomalía que se genere por no cumplimiento de estas obligaciones por parte del personal o el contratista, deberá ser reportado inmediatamente al Contratista y a la Empresa.

- Mantendrá actualizada la información relacionada con los contratos de trabajo y todas las obligaciones legales correspondientes con los derechos laborales de los trabajadores de contratista que presten sus servicios al contratista.

- Preparará todos los informes de avance técnicos, administrativos y económicos que se le soliciten, incluido el cálculo de cada uno de los indicadores exigidos en el presente contrato.

- Efectuará las actividades adicionales que a criterio de la compañía contratista o que a solicitud del ACUEDUCTO DE BOGOTA que se requiera para el buen desarrollo y ejecución del contrato.

- Debe efectuar el arqueo de las jornadas realmente ejecutadas como base para la elaboración de las facturas de las cuentas de cobro, para lo cual deberá llevar en cada caso la correspondiente hoja de tiempo general y por funcionario.

- Elaborará un informe de progreso mensual técnico administrativo de avance del contrato acorde con el manual de interventoría de la EAAB que deberá contener además una evaluación sobre la inefectividad recibida desde el Call Center y demás estadísticas exigidas por el contrato.

- Será el coordinador para la implementación y cumplimiento del plan de calidad del contrato y será el encargado de preparar un informe bimestral relacionado con el avance del plan y el diligenciamiento de formatos.

- Efectuará las actividades adicionales que a criterio de la compañía contratista o que a solicitud del ACUEDUCTO DE BOGOTA que se requiera para el buen desarrollo y ejecución del contrato.

b) INGENIERO DE APOYO (Categoría 7 profesional 4)

Deberá acreditar título profesional en Ingeniaría Civil o afines, experiencia general de 3 años, y experiencia especifica de un (1) año en labores administrativas relacionadas con la atención y respuesta de reclamos o PQR´s en el sector de la prestación de servicios públicos domiciliarios, o en Sistemas de Información Geográfica, con conocimiento específico en la normatividad de prestación de servicios públicos, ley 142 de 1994, y/o normatividad referente a contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Debe proyectar en forma oportuna los escritos de respuesta a las peticiones, quejas o reclamos (PQR´s) relacionados con la operación y mantenimiento de la infraestructura de redes, sus accesorios y/o elementos, que le sean requeridas por los ingenieros de zona, para que incluya el componente normativo correspondiente, guardando coherencia con las actividades técnicas y/o operativas a ejecutar o ejecutadas por la Empresa.

Recomendar a los ingenieros de zona responsables de la respuesta de las PQR´s inherentes a la operación y mantenimiento, la corrección, aclaración o práctica de pruebas de las actividades técnicas ejecutadas o a ejecutar, para que la atención de los requerimientos se ajuste a las obligaciones de la Empresa y sean resueltas dentro del término legal.

Participar de las reuniones en las cuales deban debatirse temas relacionados con los procesos de atención de todo tipo de reclamación asociada a PQR´s, que estén bajo la responsabilidad de los directivos o profesionales de la zona.

Mantener la confidencialidad de la información de los temas que sean tratados y le sean asignados.

Las demás que se le impongan con motivo del cumplimiento del alcance de lo exigido en los presentes Términos de Referencia.

c) ABOGADO PROFESIONAL (Categoría 7 profesional 2)

Deberá acreditar título profesional en Derecho, experiencia general de mínimo tres (3) años, y experiencia específica de un (1) año en labores relacionadas con la atención y respuesta de reclamos o PQR´s en el sector de la prestación de servicios públicos domiciliarios, con conocimiento específico en la normatividad de prestación de servicios públicos, Ley 142 de 1994, Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, Código Contencioso Administrativo y demás normatividad relacionada con el área de saneamiento básico. Con dedicación del 100%.

d) AUXILIAR ADMINISTRATIVO (Incluye Auxiliar Oficina)

Se requieren Auxiliares Administrativos que deben acreditar título de técnico o tecnólogo de un instituto formal en áreas administrativas o al menos seis (6) semestres de educación tecnológica o profesional en carreras afines a la Administración der Empresas o afines, con experiencia especifica de dos (2) años, en cargos o trabajos que hayan requerido actividades relacionadas con digitación de datos o manejo de software y mínimo

(1) año de experiencia certificada en labores afines al Diagnóstico y Verificación de Reclamos Operativos o Actividades de Operación Comercial en Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y manejo de la plataforma SAP. Con dedicación del 100%.

Funciones:

- Efectuar el registro detallado en forma física y magnética (en una base de datos) de las PQR´S que les sean asignadas al contratista para su atención, en las cuales se incluya los datos generales del peticionario, las fechas de radicación en la EAAB-ESP, la entrega al contratista y las fechas de entrega del proyecto de respuesta y del plazo máximo de contestación de las mismas, con las observaciones generales de la petición, las actividades ejecutadas y la respuesta proyectada.

- Recolectar toda la información que exista en medios físicos y magnéticos de la atención del reclamo o aviso, tanto soportes técnicos, como operativos y de localización, que sirvan de base para que se proyecte la respuesta por parte del profesional de apoyo de PQR´S del contratista.

- Mantener un control del trámite de la PQR´S que le son asignadas mientras se ejecuta el proceso de proyección y generación de la respuesta definitiva, para evitar que se venzan los términos de la misma en las diferentes etapas que se han determinado para la atención.

- Mantener actualizado el archivo físico y magnético de las PQR´S y toda su documentación asociada de aquellas que le son asignadas al contratista para proyección de su respuesta, teniendo en cuenta que en dicho archivo no pueden reposar los documentos entregados por la Empresa en original, los cuales deben ser devueltos con el documento de proyección de respuesta.

- Coordinar con las radiooperadores la creación de los avisos de mantenimiento de las reclamaciones correspondientes a las PQR´S con la aprobación del Administrador.

- Efectuar la investigación de los archivos de la empresa, especialmente el de la Gerencia de Zona, efectuando la coordinación necesaria con el administrador del CAU, de tal manera que se pueda obtener los antecedentes relacionados con las PQR´S que le son asignadas.

- Mantener la información confidencial de los temas que sean tratados y le sean asignados.

- Las demás que se le impongan con motivo del cumplimiento del alcance de los exigidos los presentes términos de contratación.

- Deberá apoyar la elaboración y ejecución de las actividades asociadas a la revisión de sumideros, vistas a macro medidores y estaciones reductoras de presión y seguimiento a la atención de espacio público.

- Deberá apoyar las tareas de programación y ejecución de las actividades asociadas al mantenimiento correctivo y preventivo con el cálculo y elaboración de los informes de los indicadores relacionados.

- El auxiliar administrativo deberá estar en capacidad de ejecutar actividades de radiooperador en el fin de semana, dado que se requiere su participación para la complementación de los turnos de fin de semana.

- Para asegurar el cumplimiento cabal de las obligaciones y la idoneidad del personal al servicio del contratista, se deberá cumplir con los perfiles especificados para cada uno de los cargos que exige el contrato.

e) **RADIOOPERADORES (Auxiliar Ingeniería)**

Se requieren radiooperadores que deberán acreditar el título de bachiller, estudios certificados en carreras técnicas relacionadas con secretariado, gestión de archivo, técnico de la Información, Comunicaciones y Gestión de la Información; Gestión de la Seguridad Informática; Información y Servicio Al Cliente, Manejo Básico de Herramientas Básicas. o similares o en su defecto certificar cuatro (4) semestres en carreras tecnológicas o profesionales de cualquier área. El título de técnico o tecnólogo de un instituto formal en áreas administrativas o en carreras afines a la Administración de Empresa o Ingeniería de Sistemas, con más de dos (2) años de experiencia específica certificada en trabajos relacionados con digitación de datos, conocimiento de sistemas en manejo de paquetes Windows y Office, certificados o calificados por el CONTRATISTA a través de pruebas especializadas, asistencia al curso de inducción obligatorio a dictar por el CONTRATISTA en la etapa de preparación de inicio del presente contrato. Requiere de excelente aptitud y desempeño en la digitación en computador y con dedicación del 100%. Debe contar con el siguiente perfil detallado.

Funciones:

- Operar y actualizar el sistema automático de reclamos en el sistema SAP en los módulos que les sean habilitados.
- Consultar en el sistema los reclamos que requieren verificación.
- Depurar constantemente la base de datos de reclamos del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ en el sistema en que se desarrolle (SAP).
- Dar prioridad de atención a los reclamos que así le sean solicitados y efectuar su control y seguimiento.
- Transmitir inmediatamente los datos de los reclamos a verificar al personal de verificadores en terreno o de tubos rotos efectivos a las diferentes oficinas de mantenimiento.
- Responder y atender las llamadas que por radio teléfono le hagan los verificadores en terreno o el personal de mantenimiento del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ. De ser necesario, deberán efectuar llamadas directas a los usuarios reclamantes para corregir datos relacionados con la reclamación, pero no podrán dictar los números telefónicos a los verificadores para evitar que se ejecuten verificaciones sin que se asista al sitio.

- Cargar inmediatamente la información recibida, en el SAP/R-3.
- Mantener la información confidencial.
- Dar la información veraz y oportuna en el momento en que se solicite.
- Llevar los registros y presentar los informes y estadísticas diarias que se le indiquen.
- Cuidar los equipos que se le asignen para el correcto ejercicio del cargo.
- Elaborar la programación de los recorridos para la verificación de sumideros.
- Recibir los formatos diligenciados con la información registrada por los verificadores de sumideros, generar los avisos y actualizar las bases de datos correspondientes.
- Efectuar las notificaciones verbales o vía telefónica de los reclamos que se le indique, para que informe a los usuarios de las actividades ejecutadas por la Empresa y los requerimientos que resulten para el mismo, requeridos para una atención clara y de fondo de su reclamación.
- Las demás que se le impongan con motivo del cumplimiento del alcance de los exigidos en los presentes términos de contratación.

NOTA: El Acueducto podrá aumentar o disminuir el personal de verificadores o radiooperadores de acuerdo con sus requerimientos o necesidades, para lo cual efectuará los ajustes mediante modificación, previo balance de los recursos en cantidad y tiempo.

VERIFICADORES DE CAMPO:

Categorías:

f) **VERIFICADOR 1 (Tecnólogo)**

Deberán ser tecnólogos en Obras Civiles o tecnólogo en instalaciones hidrosanitarias o haber cursado como mínimo seis (6) semestres de Ingeniería civil, con experiencia mínima de un (1) año, en redes de acueducto, alcantarillado sanitario, pluvial o combinado el cual será requerido en su zona según la necesidad. Licencia de conducción de motos y experiencia mínima de un (1) año en trabajos de transporte con desplazamiento en motocicleta en labores afines al Diagnóstico y Verificación de Reclamos Operativos y/o Actividades de Operación Comercial en Empresas de Servicios Públicos. Con dedicación del 100%.

g) **VERIFICADOR 2 (Inspector 1)**

Deberán acreditar título de bachiller, licencia de conducción de motos y experiencia de un (1) año en trabajos de transporte con desplazamiento en motocicleta, en labores afines al Diagnóstico y Verificación de Reclamos Operativos y/o Actividades de Operación Comercial en Empresas de Servicios Públicos. Con dedicación del 100%.

Funciones:

- Recibir los reclamos, programaciones o sitios a verificar
- Ordenar los recorridos de los sitios a verificar por calles, carreras, barrio o sub zonas de acuerdo a la prioridad que los reclamos exijan y a la eficiencia en la atención.
- Verificar en su totalidad los reclamos en terreno e informar inmediatamente a la central.
- Atender de forma inmediata las llamadas que por radio se le hagan.
- Cumplir con las normas de seguridad establecidas.
- Hacer un recorrido con los reclamos recibidos y mantenerse al aire constantemente.
- Efectuar las ajuste de las instalaciones en cajilla cuando su labor se evidencie como sencilla la reparación y como máximo se requiera los empaques coupling para su ejecución.
- Efectuar los taponamientos provisionales en la cajilla del medidor para aquellos casos en que les sea factible, con motivo del robo de micros medidores.
- Mantener la información confidencial.
- Cuidar los equipos que se le asignen para el correcto ejercicio del cargo.
- Dar la información veraz y oportuna en el momento que se le solicite.
- Llevar los registros y presentar los informes diarios que se le indiquen.
- Visitar, atender y reportar informe certero y oportuno sobre las tareas que se le encomienden.
- Debe ejecutar en forma personal los turnos asignados y relacionados por nómina. No podrán por ningún motivo ser reconocidos y pagados turnos a personal diferente a quien los ejecuta.
- Las demás que se deriven de la naturaleza de su trabajo.
- Abrir y cerrar cajas de inspección de alcantarillado, inspeccionar y diagnosticar el reclamo.
- Abrir y cerrar tapas de pozos de inspección, inspeccionar y diagnosticar el reclamo.
- Verificar y/o confirmar el estado físico en que se encuentran tanto sumideros, como macro medidores y estaciones controladoras de presión de acuerdo con el alcance del presente contrato.
- Entregar los volantes y hacer firmar los boletines que le sean entregados para efectos de llevar a cabo procesos de notificación de la atención de reclamos verbales que hayan resultado inefectivos y en general los cerrados en el proceso de verificación, que requieren de una comunicación al peticionario.
- Abstenerse de recibir dadivas o cualquier tipo de reconocimiento económico de los usuarios con motivo de la ejecución de sus trabajos, así como de ofrecer servicios adicionales no dispuestos en el servicio para recibir pagos directos de los usuarios o efectuar recomendación de terceros.

- Las demás que se le impongan con motivo del cumplimiento del alcance de los exigidos en los presentes términos de contratación.

  NOTA: Para este caso, de acuerdo a la exigencia de cada zona se asignarán las funciones de cada categoría.

Equipo requerido

Los Contratistas deberán garantizar que contarán con el equipo suficiente y adecuado para atender el desarrollo normal del contrato en el plazo propuesto, de acuerdo a las necesidades de cada zona; el mínimo equipo solicitado para desarrollar los trabajos de verificación de cada zona es el siguiente:

acueducto
AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ

Mínimo equipo solicitado para desarrollar los trabajos de verificación de la Zona 3

DESCRIPCIÓN	Tipo	CANTIDAD
Motocicletas (Alquiler)	125 cc o Superior	8
Celulares	Plan Full	8
Planes datos 1 Giga	Plan datos	8
Computador	Core I5 o superior	2
Elementos de comunicaciones (teléfono alámbrico para escritorio)	Teléfono de escritorio	1
Impresora	Multifuncional	1

La actividad de verificación será realizada a través de personal en motocicleta, por tanto deberá disponer de motocicletas de 125 a 200 C.C. de cuatro tiempos, modelo automotor será como máximo tres (3) años al momento del inicio del contrato según políticas definidas en la normatividad de Impacto Urbano e Imagen Corporativa, en cualquier modalidad según el criterio del contratista.

- Sistema de comunicación de radio-frecuencia o similar sin límite de uso en tiempo, que disponga del número de Radios de comunicación portátil o similar, requeridos por zona.

- Dos (2) bases de radio frecuencia suministrados por la EAB para cada una de las Zonas del Acueducto.

- Equipos celulares deben presentar la siguiente configuración mínima:

Especificaciones Mínimas de Equipos Celulares		
1	**Sistema Operativo**	Adroid 7 o superior compatible con aplicaciones ESRI (Collector, Survey123, WorkForce y Navigator)
2	**Procesador**	Snapdragon Octa-core de 1.4 GHz o superior
3	**Memoria RAM**	2 GB o superior
4	**Capacidad de Almacenamiento interno**	32 GB o superior
5	**Capacidad de almacenar externo MicroSD**	Si
6	**Conectividad a redes móviles**	4G LTE, UMTS/HSPA+, GSM/EDGE
7	**Conectividad Bluetooth**	4.2 o superior
8	**Conectividad WiFi**	802.11 A/B/G/N
9	**Sensores**	Acelerómetro, Giroscopio, Proximidad, micrófono, altavoz
10	**Servicio de localización**	GPS, A-GPS, GLONASS
11	**Cámara frontal**	5 MPX
12	**Cámara posterior**	13 MPX con enfoque automático.
13	**Batería**	2800 mAh
14	**Batería adicional**	2800 mAh o Batería externa que garantice la operación del equipo durante toda la jornada de trabajo.
15	**Plan de datos**	4 GB / Mes. Sin embargo, se debe garantizar durante todo el mes la conectividad de datos para el envió de información de forma remota y en tiempo real a las bases de datos de la EAB-ESP.
A través de estos equipos el contratista debera diligenciar los boletines operativos digitales de acueducto, alcantarillado y comercial provisto por la EAB E.S.P a traves de las aplicaciones que disponga la empresa para las labores de verificación.		

NOTA: El contratista deberá diligenciar los boletines operativos utilizando los medios y la tecnología que para tal fin establezca la empresa.

El contratista debe garantizar el correcto diligenciamiento de los boletines operativos cumpliendo con los instructivos y procedimientos establecidos por la empresa. Igualmente debe asegurar que la información de los campos de los boletines y los registros fotográficos se transmitan en tiempo real a los sistemas de información de la empresa.

El contratista es responsable por la veracidad y la completitud de los datos registrados.

El contratista debe contar, en todo momento, con equipos suficientes, de manera tal que la información sea reportada siempre a través de este medio. En caso de fallas no atribuibles a los equipos el contratista debe mantener un plan de contingencia consistente en el diligenciamiento de los boletines en medio físico.

El incumplimiento de cualquiera de las anteriores obligaciones se considerará como incumplimiento contractual.

- Computadores de mesa para instalación en la central de operaciones para conexión a la red de la EAB-ESP, los cuales deben cumplir los estándares de hardware y software (Windows Profesional, Office Licenciado, Antivirus) que le exija la Empresa.

- Computador portátil, para conexión con la red de la EAB-ESP, el cual debe cumplir los estándares de hardware y software (Windows Profesional, Office Licenciado, Antivirus) que le exija la Empresa.

- Impresora láser de alta capacidad multifuncional, sistema Wireless (WiFi) para evitar conexión con la red del Acueducto, dado que a los computadores del contratista no se les permitirá el acceso a las impresoras de la EAB-ESP.

- Juegos de herramienta menor, compuesto cada juego por: una ganzúa o destornillador para apertura de cajillas de medidores, una barra de 1.20 m. , una llave expansiva No. 8 o 12, una llave de tubo No.8 o 12, una varilla acerada para levantar tapas circulares, una pala de jardinería para limpiezas menores, un flexómetro de 5 m., una vasija para drenaje de cajillas, un stock de cuatro (4) docenas de empaques de plástico coupling de ½" por verificador en forma permanente y cinta teflón.

- Localizadores GPS con capacidad de reporte en tiempo real, instalados en cada una de las motocicletas incluido el servicio de comunicación GSM/GPRS con disponibilidad del software de administración y control para operación con plataforma en la Web. La plataforma debe permitir la localización sobre mapas y características básicas de recorridos como velocidad, distancia recorrida, estadísticas e incluir llave de identificación del conductor de la motocicleta, almacenamiento de la información, entrega de los reportes de recorridos y gestión. El sistema puede ser propio o subcontratado. El sistema debe permitir conocer en tiempo real la localización del verificador en un instante de la jornada de trabajo asignada, que entregue un reporte de los desplazamientos y visitas ejecutadas por el verificador, con el apoyo de los equipos y software que se requieran para poder identificar las localizaciones en tiempo real y los recorridos correspondientes en las oficinas de verificación en la EAB-ESP. Para la implementación de este sistema tendrá 15 días de instalación y ajuste y 15 de prueba, a partir del segundo mes de operaciones deberá entregar el reporte correspondiente de recorridos en los informes de avance.

- Planes de datos de una (1) giga para ser instalados en los Smartphone de los integrantes de cada contrato, de acuerdo a las necesidades de cada zona.

El personal que se destine a la operación de la maquinaria y equipos deberá cumplir y satisfacer en un todo los requisitos y disposiciones para el desarrollo de la infraestructura en Bogotá vigentes en la normatividad Distrital y Nacional sobre el tema, aspecto que debe ser controlado por los administradores de cada contrato.

En todo caso será responsabilidad del Interventor y/o supervisor del contrato la verificación del cumplimiento de estos perfiles para lo cual deberá solicitar los soportes que sean necesarios, así como los requerimientos estipulados por la Ley.

El Contratista debe garantizar que contará con el equipo suficiente y adecuado para atender el desarrollo normal del contrato en el plazo propuesto. Todos los vehículos y equipos deben estar en óptimas condiciones de operación. El modelo automotor será como máximo tres (3) años al momento del inicio del contrato.

Los costos generados por la utilización y disponibilidad del equipo necesario, de acuerdo

con la programación que presente el contratista y aprobada por el supervisor de la Empresa, deben estar incluidos dentro de los valores unitarios y el factor multiplicador consignados en la propuesta. La Empresa no reconocerá costos adicionales por este concepto.

El equipo puede ser propio o alquilado. La presentación de un equipo mínimo no exime al contratista de la obligación de suministrar oportunamente los equipos adicionales necesarios para cumplir con los plazos y especificaciones técnicas.

- **Informes:**

Todos los informes mencionados a lo largo de estos términos de referencia, correspondientes a cada una de las actividades que conforman el proyecto, serán entregados en medio magnético y como mínimo en original, sin perjuicio de que a criterio de **EL ACUEDUCTO DE BOGOTÁ**, se requieran copias adicionales.

Se deberán entregar los siguientes informes:

- **Informe de Iniciación**

El **CONTRATISTA** deberá entregar un informe antes de iniciar las actividades que comprenden la ejecución de los trabajos, en el cual se incluyan entre otros, la siguiente información: Metodología detallada de ejecución de los trabajos con la disponibilidad y utilización de personal y recursos, Cronograma de ejecución para cada una de las actividades y de planificación del producto, el cual servirá de base para el control del avance de los trabajos; Plan de calidad que incluye el cumplimiento detallado de las obligaciones contractuales y laborales acorde con la ley Colombiana y el plan de riesgos. Este informe será entregado para aprobación de la Supervisión, antes de la orden de iniciación.

- **Informes Administrativos y de Progreso**

Sin excepción alguna, el **CONTRATISTA** deberá presentar informes de progreso, cuya periodicidad será definida en el Numeral ***8 "Condiciones Técnicas Particulares"***, durante la ejecución del contrato, en los cuales se presente un resumen del trabajo adelantado en el respectivo periodo, estado general del contrato, estadísticas, cálculo de indicadores, balance económico, saldos del contrato, porcentajes de avance de cada una de las actividades, cronograma de ejecución programado y ejecutado, informes presentados y actas de las reuniones de seguimiento y otras que se hayan realizado en el mes.

- **Informes Técnicos**

Cuando la Empresa le exija entregar un informe técnico especial o excepcional, El **CONTRATISTA** lo deberá entregar al **ACUEDUCTO DE BOGOTÁ** con el contenido exigido y la información relacionada, con los análisis y evaluaciones, las respectivas recomendaciones, los cuales servirán de base para tomar decisiones en su operación.

- **Informe Final**

El CONTRATISTA deberá entregar al final del contrato un informe resumen total del trabajo adelantado en el contrato, estado final del contrato con estadísticas, indicadores, balance económico, saldos del contrato, resumen de actividades ejecutadas, informes presentados y actas de las reuniones de seguimiento y otras que se hayan realizado durante el plazo del contrato. Además deberá contener todos los documentos y datos necesarios para la elaboración del Acta de Liquidación.

Toda la Información anteriormente mencionada será entregada en medio físico y en medio magnético, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.2.1 "Generales (Soporte Computacional)".

OBLIGACIONES TÉCNICAS DEL CONTRATISTA

- **Alcance del contrato**:

1. El CONTRATISTA será responsable por el cumplimiento de todas las labores inherentes al objeto del contrato. El CONTRATISTA deberá cumplir con todas sus obligaciones salariales, prestaciones sociales, afiliaciones y pagos a salud, pensiones, aportes parafiscales, riesgos profesionales y dotación del personal relacionado con la presente invitación.
2. El CONTRATISTA no podrá pagar salarios básicos mensuales inferiores a 1.5 veces el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV), además pagará el correspondiente subsidio de transporte para los cargos de verificadores, radiooperadores y auxiliares administrativos, salario y subsidio que son independientes del pago del rodamiento de la motocicleta, con motivo de las labores propias de verificación, horas extras, recargos y demás obligatorios de ley, en caso de que sus empleados laboren durante los días hábiles del mes, con una intensidad superior a la legal de hasta 48 horas semanales de lunes a sábado.
3. Cuando la motocicleta no sea de propiedad del CONTRATISTA y esta sea arrendada, este deberá pagar a cada arrendador un valor mínimo de rodamiento equivalente a cero punto siete (0,7) Salarios Diarios Mínimos Legales Vigentes (SDMLV) por cada día de arrendamiento, correspondiente a los gastos incurridos dentro del evento de uso de la motocicleta en las actividades asociadas al objeto del contrato. El CONTRATISTA deberá anexar a cada cuenta el soporte de pago del arrendamiento correspondiente de estos equipos, sin el cual no se dará trámite al pago de la cuenta o factura de ese mes o periodo.
4. El CONTRATISTA será responsable por los daños y perjuicios que ocasione a las instalaciones del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ o a terceros durante la ejecución del contrato y garantizará la correcta prestación del servicio; igualmente responderá por los perjuicios que se ocasionen por descuido en el manejo de la información entregada, o por cualquier falla atribuible a negligencia y falta de cuidado o ineficiencia del CONTRATISTA. Las reparaciones e indemnizaciones a que haya lugar por estas causas, serán a costa de este.

5. El CONTRATISTA deberá conocer, investigar y estudiar cuidadosamente todo lo concerniente a la naturaleza del servicio y sus procedimientos asociados, la legislación y la reglamentación general y local y las indicaciones de la Empresa, relacionado con el servicio, así como la legislación y la reglamentación gubernamental, las leyes laborales y en general todos los factores sobre los cuales se pueda, razonablemente, obtener información y que en alguna forma afecten el servicio ó representen un riesgo para el mismo, riesgo que será asumido por el CONTRATISTA.
6. El CONTRATISTA deberá evaluar, para el plazo de ejecución del contrato, todos los costos relacionados con el servicio y de todas las actividades complementarias exigidas, las cuales deben ser tenidas en cuenta para formular su oferta. En consecuencia el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ No reconocerá ninguna compensación adicional fuera de los casos contemplados expresamente en el contrato, los cuales se encuentran cubiertos en la forma de pactada en la presente contratación.
7. El CONTRATISTA someterá a conocimiento del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, todo lo relacionado con el personal que vaya a emplear para la ejecución de los trabajos, como hojas de vida y vinculación laboral, incluir inscripciones y recibos de pago en aportes a salud, pensiones, riesgos profesionales y demás parafiscales, así como subsidio familiar y dará cumplimiento a la Ley 190 de 1995, y demás leyes aplicables a la naturaleza del servicio, no obstante, el CONTRATISTA será el único responsable directo del cumplimiento de las obligaciones legales que se deriven de la prestación del servicio contratado.
8. Es obligación del CONTRATISTA suministrar las personas calificadas para cubrir todos los puestos de trabajo en jornadas estipuladas y durante el tiempo de duración del respectivo contrato, para lo cual deberá disponer de un proceso de selección y calificación que garantice el cumplimiento de las condiciones u obligaciones contractuales y presentar la matriz de resultados de las calificaciones del personal en un informe que deberá preparar antes de la firma del acta de iniciación, el cual se anexará al plan de calidad que también deberá presentar el CONTRATISTA y aprobar el interventor antes del inicio del contrato.
9. El CONTRATISTA será responsable del mantenimiento de sus equipos y software (Windows XP profesional o el aplicado por el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ para que sus plataformas o software especializado sea ejecutable en los equipos), Office, antivirus y similares, para lo cual deberá presentar los licenciamientos correspondientes a la Empresa, quien someterá los equipos a las evaluaciones de seguridad correspondientes, siendo obligación del CONTRATISTA cumplir con todas las exigencias que la Empresa le requiera.
10. El CONTRATISTA deberá realizar las actividades necesarias para operar bajo los sistemas que maneje el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ y el Centro de Contacto: (SAP/R3), cuyas licencias dos (2) por Zona, instalación y mantenimiento de este software lo entregará la Empresa.
11. El CONTRATISTA será responsable de la entrega de los informes exigidos en forma mensual, que incorporen todas las exigencias del sistema de calidad de la Empresa y el que esta le exija implementar durante la ejecución del contrato y que son el soporte a la presentación de las cuentas o facturas de cobro correspondientes.

12. El CONTRATISTA será responsable durante la etapa de selección de personal, de verificar para cada uno de sus empleados, relacionado con la prestación del servicio contratado, la veracidad y verificación de toda la documentación entregada por ellos, de la evaluación de las competencias y habilidades para el cumplimiento eficiente de sus funciones y efectuar la capacitación en conocimientos relacionados con el servicio.

13. El CONTRATISTA debe garantizar la actualización, capacitación y operación del personal en los sistemas en los que opere el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, independiente del apoyo que se le preste por éste.

14. El CONTRATISTA deberá disponer de profesionales capacitados para la selección del personal que cumpla con las jornadas requeridas. Todo el personal del CONTRATISTA vinculado para el proceso directo de diagnóstico y verificación de reclamos y atención de PQR´S, deberá ser empleado de la firma contratista, del consorcio o unión temporal. El personal será debidamente seleccionado, uniformado e identificado siguiendo los lineamientos del Manual de Imagen Corporativa del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ. Previo a la iniciación del contrato, deberá presentar su proceso de selección de personal como parte del Programa de Calidad del Servicio exigido por la Empresa.

15. El CONTRATISTA será responsable de verificar la autenticidad de toda la documentación y propiedad de los equipos utilizados por el personal de campo y oficina, tales como tarjetas de propiedad, seguro obligatorio, software, etc.

16. El CONTRATISTA está obligado a contar con un equipo de comunicaciones de radio frecuencia, que disponga de unidades de comunicación móvil para cada uno de los verificadores de tal manera que tengan cubrimiento y cobertura de todas las áreas de servicio de las Zonas del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ y tener la disponibilidad de comunicación inmediata en tiempo real con la central del contratista instalada en el sitio que le indique la Empresa en la Central de operaciones. Todas las labores y pagos relacionados con las comunicaciones exigidas al CONTRATISTA son de su exclusiva responsabilidad, incluido el suministro de los equipos celulares previamente establecidos. No se podrán cargar a la remuneración de los trabajadores del CONTRATISTA los costos de comunicaciones. No habrá límite mensual de comunicación de los mismos, por lo tanto no podrá restringir el uso de los equipos de comunicación para efectos del desempeño de las actividades del contrato.

17. El CONTRATISTA será responsable por la actuación de cada uno de los empleados y de estos con los abonados del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ en general, en caso de daños o afectaciones a los bienes de terceros con motivos de ineficiencia o negligencia del personal de verificación, el CONTRATISTA deberá responder por los mismos directamente o a través de la póliza de seguros en su amparo de Responsabilidad Civil o la que le aplique acorde con el daño o afectación causada.

18. El CONTRATISTA se obliga a realizar los trabajos solicitados por el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, de acuerdo con la información registrada en el sistema SAP/R3, las necesidades de intervención o recuperación del espacio público ó los recorridos programados de verificación de actividades sobre la infraestructura de redes y sus accesorios y/o elementos.

19. Las órdenes o solicitudes de modificación que deba impartir el supervisor serán escritas por cruce de correspondencia normal o a través del sistema Correo Corporativo, de la cual se le asignará un usuario al administrador y otro general para los radiooperadores, pero exclusivamente para la agilidad operativa que requiere la ejecución del contrato y el CONTRATISTA deberá cumplir con los plazos y tiempos establecidos en dichas órdenes.
20. Al iniciar el contrato, el CONTRATISTA ya debe haber suministrado toda la información relacionada con sus procedimientos, personal disponible, plan de calidad y demás elementos y equipos que requiera para la correcta ejecución de los trabajos. Lo anterior incluye el detalle de la liquidación de los diferentes pagos o cargos a los que está obligado el CONTRATISTA para con su personal asignado al proceso de verificación.
21. El CONTRATISTA deberá emplear y suministrar el personal exigido para asegurar la correcta ejecución de los trabajos dentro de los plazos y horarios programados en el contrato y entregará mensualmente la relación oficial de los pagos por nómina, salud, pensiones, parafiscales, ARL, subsidio familiar y caja de compensación familiar. Además en los casos de otros pagos legales o relacionados con el servicio, tales como primas, rodamientos, liquidaciones, pensiones, cesantías, intereses, entre otros, en el momento que corresponda, el CONTRATISTA está en la obligación de hacer la entrega de los soportes correspondientes al interventor del contrato.
22. El CONTRATISTA está obligado a suministrar el personal necesario para que los turnos sean ejecutados de manera personal y por lo tanto el pago de los mismos será exclusiva de quien los trabaja, no podrán pagarse reemplazos o turnos doblados a personal que no ejecuta los mismos. Todo turno doble deberá ser cancelado de la manera como lo especifica la ley, por lo tanto serán reconocidos como horas extras a quien los ejecuta y serán descontados del salario de quien no los cumple. Cualquier problema, demanda o indemnización que se derive del incumplimiento a la presente obligación, será de atendida de manera exclusiva por el CONTRATISTA y deberá dejar indemne al ACUEDUCTO DE BOGOTÁ en el tema, además tendrá aplicación de multas inmediatas al incumplimiento de esta obligación.
23. El CONTRATISTA asumirá y será responsable de la seguridad del personal que por su constante desplazamiento por las calles de Bogotá, D.C., está propenso a sufrir accidentes de tránsito, para lo cual deberá elaborar al detalle el panorama de riesgos en compañía de la ARL escogida y deberá ser parte de la capacitación del personal, quienes además deberán recibir la retroalimentación correspondiente. El Panorama de Riesgos deberá ser presentado como parte del Plan de Calidad y corresponderá al CONTRATISTA a través del administrador la obligación de garantizar la entrega y utilización de todos los elementos de dotación y seguridad requeridos en la naturaleza del servicio que prestan verificadores y radiooperadores, y según sean los casos, disponer de un procedimiento de emergencias en el evento de que se sucedan accidentes.
24. El CONTRATISTA es responsable de llevar un control exhaustivo de la correspondencia entregada, para lo cual efectuará las copias, digitalizaciones y registros propios, de tal manera que en el momento que se le asigne una PQR, será de su exclusiva responsabilidad hacer seguimiento al proceso de atención,

obtener soportes de la misma y preparar la respuesta de cada una de ellas para devolverlas al ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, que para estos casos tendrá como interlocutores al grupo de profesionales de cada una de las Divisiones Operativas o a la Dirección de Servicio Acueducto y Alcantarillado de la zona, en la cual prestará sus servicios.

25. El CONTRATISTA es responsable de emitir en forma oportuna la respuesta de las PQR´S, acorde con la fecha de radicación de los oficios registrada en el sistema CORI, por lo tanto la disponibilidad del plazo de respuesta del CONTRATISTA está supeditado a lo indicado en dicho oficio y lo establecido en los presentes términos de referencia y deberá entregarse a más tardar tres (3) días hábiles antes del plazo máximo permitido. Para casos especiales con tiempos más cortos exigidos de respuesta por requerimientos de entes de control, el plazo máximo de respuesta será el día hábil anterior al cumplimiento del mismo en las condiciones de los presentes Términos de Referencia.

El incumplimiento por parte del CONTRATISTA de las órdenes o instrucciones impartidas por el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, de la información mensual solicitada ó de cualquiera de sus obligaciones legales, será motivo para la imposición de sanciones penales pecuniarias, de apremio o inclusive la terminación del contrato, dependiendo de la calificación que dé la Interventoría en función de la gravedad y su implicación económica para la Empresa.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS APLICABLES

Para abordar este capítulo, se debe tener en cuenta que la actividad de verificación que se contratará mediante este proceso, cuenta con la verificación de Acueducto y Alcantarillado para las zonas 2 y 3, y para las zonas 1, 4 y 5 solo se hará para Alcantarillado, teniendo en cuenta que en estas zonas la actividad de verificación de acueducto se cumple con personal adscrito a la parte administrativa de la Empresa. Por lo anterior y para el análisis de las presentes especificaciones técnicas se debe tomar cada aparte de acuerdo a la actividad aplicable ya sea para acueducto o para alcantarillado.

El proceso de verificación y diagnóstico de reclamos de operación y mantenimiento es parte de la atención de las reclamaciones motivadas en la prestación física del servicio de acueducto y alcantarillado a los usuarios, que ingresan principalmente a la central telefónica y por otros canales de comunicación, para agilizar la atención mediante la depuración de la información, la eliminación de las reclamaciones inefectivas que no requieren ningún tipo de desplazamiento de una comisión especializada del Acueducto de Bogotá; y debe diagnosticar la labor a realizar en las reclamaciones efectivas que generan aviso con orden de trabajo, determinando en detalle la tipología de la reclamación, informando a través del sistema SAP/R3 y/o radio a la oficina competente la información básica y clave para la atención.

El proceso optimiza y agiliza la atención de reclamos, ampliando la capacidad operativa de los grupos de trabajo especializados de la Empresa, minimiza el número de visitas de las comisiones del Acueducto de Bogotá inoficiosas y logra una alta efectividad y menor tiempo de atención en aquellas que realmente corresponde efectuar una acción operativa.

Entre las reclamaciones y actividades complementarias de la operación y el mantenimiento correctivo y preventivo, se debe efectuar la verificación de la reclamación y atención producto de la intervención o demolición y posterior recuperación del espacio público.

Para efectos de garantizar la correcta evacuación de las aguas lluvias a través de las estructuras de captación de la escorrentía en la zona urbana como son los sumideros, el presente contrato ejecuta la verificación rápida del estado en que se encuentran los mismos en las zona, mediante una revisión sistemática de cada sumidero, identificando su estado físico y las necesidades de mantenimiento correspondiente, para poder direccionar los recursos disponibles para reparaciones, reposiciones y limpieza, eliminando los sumideros que no necesitan actividades de obras físicas de reparación o reposición, de tal manera que sólo se les asigna la necesidad de la limpieza.

La verificación incluye las labores de revisión y apoyo en la evaluación del estado físico o locativo de las tapas de las válvulas y eventualmente de las unidades operacionales importantes de la zona, como macro-medidores y estaciones controladores de presión, cuyo funcionamiento óptimo redunda en la eficiente y normal prestación del servicio de acueducto.

Las visitas se ejecutan con personal en motocicleta, con equipos de comunicación portátil para recibir y devolver en cualquier momento la información a ser verificada desde una central de radio, generando un proceso más eficiente y rápido a un menor costo, de manera continua en los horarios exigidos. En estas visitas también se podrá realizar verificaciones de reclamos presentados a través de oficios radicados en la EAB-ESP, registrando lo encontrado a través de medios fotográficos.

De otra parte, se dispone con la verificación, diagnóstico y apoyo para la preparación de la respuesta de las PQR´s relacionadas con el mantenimiento y la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado, con un proceso ágil en la atención de cada una de las peticiones y reclamos que ingresan por los canales de atención diferentes al Call Center (ventanilla, solicitudes verbales, oficios, correos electrónicos, etc.) a las cuales antes de proceder a atenderlas, se deben verificar con el fin de direccionarlos adecuadamente, comprobar su naturaleza, severidad, impacto, equipos requeridos y demás aspectos técnicos que permitan gestionar adecuadamente su respuesta por parte de los funcionarios del Acueducto, que proyectarán las respuestas que satisfagan las necesidades de las peticiones de los usuarios, soportada técnicamente y con argumentos normativos que respaldan las acciones y decisiones de la Empresa y se respetan las disposiciones de las diferentes autoridades y los derechos del usuario.

OBLIGACIONES PARTICULARES

Las características y condiciones particulares del servicio objeto de la presente invitación constituyen el documento básico para el desarrollo de los trabajos y su forma de pago. Conforme con estas especificaciones, se prestarán todos los servicios y se realizarán los pagos al contratista.

El procedimiento general en este tema que se seguirá en desarrollo del objeto de la presente invitación será:

1. RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información para tratamiento a través del presente proyecto proviene de llamadas recepcionadas por el Call Center del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, correspondencia escrita, atención personalizada, correos electrónicos, etc.; proveniente de los usuarios del servicio y solicitudes internas del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ relacionadas con reclamos de mantenimiento y operación de los servicios de acueducto y alcantarillado, que luego es registrada como un reclamo (aviso) de mantenimiento y operación en el Sistema Integrado Empresarial SAP/R3, solicitudes provenientes de diferentes estamentos Distritales o Nacionales o Entes de Control los cuales deberán quedar almacenados y disponible para tratamiento en la base de datos del mismo que contiene toda la información básica y complementaria acerca de cada uno de ellos por parte de las radiooperadores o auxiliares administrativos del contrato de verificación, bien sea que el registro se realice directamente por el Call Center o por el propio personal de Verificación por requerimientos de la Supervisión.

2. LABORES EN LA CENTRAL DE RADIO DEL CONTRATISTA (RADIOOPERADORES Y AUXILIAR ADMINISTRATIVO)

Las Radiooperadores de la central del Contratista de verificación serán ubicados en el Centro Operativo de Recursos del Agua del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ (sitio que le será entregado por la Gerencia de las Zonas a través de la Supervisión), consultará en sus computadores los reclamos (avisos) que han o van ingresando al sistema en el módulo PM de SAP/R3, efectuará la clasificación de acuerdo con la zona donde se presenta el reclamo dentro de la estructura zonal del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ y luego dentro de la zonas, elaborará la programación para cada verificador que deberá atender los reclamos, para lo cual deberá efectuar la entrega física en los primeros diez minutos del inicio de cada turno contratado y a través del día permanecerá en contacto por el sistema de comunicaciones exigido y dispuesto por el contratista, entregando los sitios de los reclamos restantes que entran en el curso de cada turno vía radio al verificador designado.

Los radiooperadores tendrán a su cargo la coordinación de las comunicaciones con los verificadores a través de una frecuencia de radio o comunicación móvil elegida, que el contratista suministrará y sobre el cual responderá técnica y económicamente ante el ministerio de Comunicaciones o Empresa privada que preste el servicio. En caso de no ser satisfactorio el funcionamiento del sistema de comunicaciones, el Supervisor podrá exigir su cambio y el CONTRATISTA tendrá 15 días calendario para implementar uno nuevo que cumpla con los estándares de capacidad, continuidad, cobertura e inmediatez del tránsito de información.

Los radiooperadores en el transcurso de su turno deberán llevar a cabo el registro de los resultados de las visitas a los sitios de las reclamaciones efectuadas por los verificadores directamente en el sistema SAP/R3, para lo cual deberán seguir las pautas del manual "PROTOCOLO PARA EL REGISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS AVISOS SAP/R3 Y CÁLCULO ESTADÍSTICO DE LOS INDICES DE GESTIÓN", teniendo en cuenta que toda la información base de registro acorde con el manual mencionado, debe ser complementada con todos los comentarios que se consideren relevantes y agreguen valor

en el proceso de atención, para ello existe el espacio correspondiente en el sistema. Cualquier ajuste al documento será comunicado por parte del Supervisor para que se proceda con la ejecución de las labores de acuerdo con las instrucciones que el mismo imparta.

El administrador deberá efectuar durante el primer trimestre, una actualización del protocolo mencionado y presentarlo a consideración y aprobación del supervisor y de este, a la Empresa, para así disponer de un documento actualizado aplicable en toda su extensión a las labores del mantenimiento y operación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Las modificaciones y correcciones que se deriven del mismo, deberán ser ejecutadas por el mismo administrador.

Los radiooperadores deberán crear todos los avisos que se requieran para poder incluir las reclamaciones entrantes por correspondencia o medios diferentes al call center que requieran de verificación, incluidos los encontrados o recogidos en terreno por los verificadores y harán el seguimiento y atención, para lo cual registrarán las respuestas detalladas con la información complementaria en el sistema.

A los reclamos recogidos en terreno, en lo posible, el verificador deberá solicitar a un residente o usuario cercano al mismo, que proceda con la solicitud correspondiente para asignación de aviso B2, a través de una llamada telefónica a la Acualínea 116 del Call Center; en caso de no ser factible se deberá registrar como tipo de aviso B1 con el fin de que se garantice el registro en el sistema de todas las investigaciones realizadas siempre que correspondan a reclamos efectivos tanto de acueducto como de Alcantarillado.

En las jornadas contratadas, el radiooperador de la central del Contratista, se comunicará por radioteléfono o el sistema de comunicación móvil con el verificador en moto ubicado en la zona de reclamos que requiere verificación y dictará la dirección y demás observaciones necesarias para que el verificador ubique el sitio del reclamo en proceso.

Las observaciones necesarias que el radiooperador de la central del Contratista requerirá y transmitirá al verificador en terreno en cualquier momento de las jornadas contratadas deben ser:

- Dirección: Se indicará el número correspondiente, especificando claramente si es Sur, Este, Avenida Calle o Avenida Carrera, Transversal, Diagonal, indicando la dirección nueva preferiblemente o en dado caso la dirección antigua si no se encuentra en terreno la nueva aclarando este aspecto.

  De igual manera en sitios de nomenclatura especial, deberá indicarse la información necesaria para que se pueda llegar al sitio de la reclamación. El número telefónico de los usuarios sólo debe ser manejado por los radiooperadores y no debe ser entregado en ningún caso a los verificadores para evitar atenciones improcedentes de los reclamos. La EAB-ESP suministrar una línea telefónica para que se puedan llevar a cabo las comunicaciones internas y externas locales para acciones relacionadas exclusivamente con la ejecución del contrato. En caso de mal uso de la línea, la EAB-ESP podrá retirarla y el contratista ejecutará su manejo exclusivamente por el sistema móvil celular exigido.

- Barrio: Se indicará el barrio, interior, bloque, sector, apartamento, entrada, etc.

- Costado: Se indicará si es costado sur o norte, occidente u oriente, de la Avenida, calle, carrera, diagonal o transversal que así lo requiera, para lo cual el verificador debe estar en capacidad de llevar a cabo una correcta orientación espacial relativa que utiliza la EAB-ESP.

- Clase de daño: Se indicará la clase de reclamo que requiere verificación o el código de trámite correspondiente. Este aspecto es de fundamental importancia dentro del desarrollo del proyecto toda vez que a través de una adecuada clasificación de reclamos es que se genera un mejoramiento en los procesos de atención al usuario. Es por ello que el contratista debe garantizar que el personal contratado de verificadores conozca en profundidad los procesos de mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado para que con base en ello realice el adecuado direccionamiento de recursos para la atención de cada reclamación. Toda afectación generada a la Empresa por incumplimiento en este requisito traducido en desplazamiento innecesario de equipos o comisiones será descontado del valor de la factura mensual que tramite el contratista, para lo cual se tasará el daño por parte del Supervisor del contrato y remitirá al Contratista para su conocimiento y concepto, que luego de ser analizado nuevamente por la Supervisión procederá a solicitar el pago mediante descuento de la factura o pago directo en cheque o efectivo mediante recibo de caja.

- Indicadores especiales: Se indicará la prioridad y observaciones especiales que debe realizarse en el proceso de atención para que el verificador efectúe su revisión en terreno. Dichas observaciones especiales deberán quedar registradas en el tratamiento de los avisos en el Sistema SAP/R3 y será obligación del contratista garantizar que los verificadores otorgue la prioridad requerida según el tipo de reclamo o la solicitud de la Supervisión.

Los radiooperadores de la central actualizarán en tiempo real cada uno de los reclamos verificados con su respectivo código de trámite y observaciones, los cuales direccionaran a la oficina que lo debe atender, con las observaciones necesarias para evitar contratiempos en la localización exacta del problema.

Los radiooperadores de la frecuencia de radio del contratista deberán consultar constantemente por pantalla, el trámite de cada uno de los reclamos que ingresen al sistema. Podrán hacer todas las consultas contenidas en el Manual de Usuario del Software SAP/R-3 al inicio de su operación, para lo cual se entregará la capacitación correspondiente por parte del CONTRATISTA. Las dos licencias de SAP/R-3, que se necesiten en el desarrollo del contrato, serán entregadas por el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ. De acuerdo con la disponibilidad de licencias se podrá entregar una licencia para trámite de avisos la cual será utilizada principalmente por los radiooperadores para ingresar la información de la atención de la reclamación en tiempo real y otra de consulta, la cual a solicitud de la Supervisión deberá ser compartida con personal de la Empresa que la requiera.

Los radiooperadores son los responsables de recibir la totalidad de los formatos relacionados con las verificaciones efectuadas de cada uno de los turnos y confirmar su descarga en el sistema, llevar a cabo el archivo correspondiente y de ser necesario reprogramar los que así lo demanden. Las actividades desarrolladas en cada turno

deberán ser inmediatamente descargadas por el radio operador del turno en que se realice la verificación. En caso de no terminarse la labor, deberá quedar registro en bitácora de la obligación de terminar el descargue como actividad prioritaria del siguiente turno y del correspondiente reporte del pendiente por parte de los radiooperadores al Administrador del Contrato.

Cuando por cuestiones de contingencias con los sistemas de información, se requiera de ejecutar labores relacionadas con sus funciones que permitan mantener vigentes los procesos de atención, los radiooperadores deberán efectuar el uso de sistemas alternativos dispuestos por la Empresa, o por el contratista para atender la misma. Pasada las contingencias, todas las actividades deberán ser actualizadas en el sistema SAP/R3 de la forma que le sea exigido por la Empresa al contratista. Lo anterior implica que el contratista deberá proveer acceso a Internet móvil para que en caso de contingencia de falla o suspensión temporal en los sistemas de manejo de información de la Empresa, los radio operadores puedan recibir y transmitir información relacionada con la atención de reclamos vía Internet.

Los radiooperadores son los responsables del manejo del radio base con las frecuencias del Acueducto dispuesto por la Empresa, para el trámite de información de las diferentes partes involucradas en el proceso, cuando se requiera la atención prioritaria y urgente de reclamaciones que tienen altas afectaciones o impactos y por ende requiera una atención inmediata. El trámite dado a la información de urgencia debe quedar registrado en el cuerpo de cada aviso en el Sistema SAP/R3.

Las labores relacionadas con la verificación de infraestructura (sumideros, tapas válvula, pilas de muestreo, macromedidores, pozos, canales y estaciones reductoras de presión) y reclamaciones de espacio público deberán ser registradas por el Auxiliar Administrativo a partir de los formatos levantados y diligenciados en campo, para lo cual se deberá llevar una base de datos en Excel, que permita llevar el control de la información, base de datos de la cual se efectuará el cálculo de las estadísticas e indicadores correspondientes, que harán parte del informe mensual de avance que soporta las cuentas.

El auxiliar Administrativo para el caso de sumideros deberá registrar en una base de datos la información relacionada con el 100% de los sumideros revisados, con los detalles de su localización (incluye coordenadas XY extraídas del sistema de información geográfico) de tal manera que la misma sirva para su localización en el SIGUE, tema en el cual recibirán el apoyo de la Empresa en la consecución de dicha información.

El Auxiliar Administrativo debe efectuar el descargue de los registros fotográficos cuando ellos se requieran y asignación de identificación a los mismos para entrega a la Supervisión.

3. LABORES DE CAMPO PARA LOS VERIFICADORES

Los verificadores son los responsables de la ejecución de las visitas a cada uno de los sitios en donde se demande la necesidad de confirmar, aclarar, complementar, modificar para determinar la veracidad de la información inicialmente recepcionada al usuario o recibida por diferentes fuentes, relacionada con la operación y mantenimiento de reclamos de acueducto y alcantarillado, verificación de estado de infraestructura (sumideros, tapas-válvula, pozos, canales, pilas de muestreo, macro medidores y estaciones reguladoras de

presión) y de espacio público, efectuando además un diagnóstico de la prioridad y urgencia de la atención, que permitan establecer las alertas de la Empresa respecto a la inmediatez con que debe ser atendido cada reclamo. Así como de confirmar en los casos que corresponda, la inefectividad de la solicitud, para proceder a motivar y solicitar descargar las reclamaciones como inefectivas.

Es importante mencionar la responsabilidad del contratista en la información relacionada con la descarga de los reclamos inefectivos, dado que de este proceso, las imprecisiones pueden llevar a generar responsabilidades de tipo económico y legal, por lo cual es importante dependiendo de la complejidad del caso, que la investigación previa que lleva a la declaración de inefectividad del reclamo debe ser exhaustiva, para evitar los inconvenientes mencionados. En dado caso que el contratista tenga una imprecisión o error se hará cargo de la responsabilidad de tipo económico y legal, en la solución de la misma, luego no podrá trasladar costos de los errores que genere al Acueducto de Bogotá.

Los verificadores recibirán de los radiooperadores los listados iniciales de trabajo todos los días durante los primeros diez minutos de su jornada o del administrador o de los ingenieros o los auxiliares correspondientes para los casos de verificación de infraestructura y espacio público, a partir de los cuales programará su recorrido de atención, la cual deberán ajustar en el transcurso de su jornada, en función de los demás reclamos entrantes que le sean dictados y obliguen al cambio de sus recorridos.

Los verificadores en terreno tendrán radio-teléfono portátil o equipos similares, con el fin de mantener recepción y transmisión de datos en tiempo real, es decir, al instante. El Contratista puede mantener a su criterio, algún sistema de comunicación adicional o alternativo que permita mayor eficiencia en la comunicación, al igual que deberá responder por proveer a la Supervisión la comunicación exigida en los presentes términos de referencia.

El verificador tendrá claras las prioridades que tienen los reclamos que se le asignen, dado que de ello depende la afectación que puede estar causando el problema que originó la reclamación, además del impacto que ello tiene en los indicadores establecidos en el contrato, por lo tanto deberá programar sus recorridos acorde con dichas prioridades.

El verificador de reclamos una vez en el sitio del daño indicado, procederá a hacer el diagnóstico del tipo de reclamos teniendo como base los conocimientos propios e impartidos en el curso de inducción, los instructivos entregados en los mismos y la experiencia que ha debido acreditar para la obtención del cargo.

El curso de capacitación e inducción serán preparados y dictados por el contratista para lo cual el contratista deberá proveer personal idóneo y experimentado para dictar dichas capacitaciones. El personal que disponga de la suficiente experiencia para la ejecución de los trabajos porqué puede demostrar la misma en trabajos anteriores del mismo o idéntico objeto, podrá iniciar sus labores sin la necesidad del curso de Inducción.

El verificador, a su criterio y de acuerdo con el diagnóstico hecho, comunicará a la central por su radio o móvil de comunicaciones la afectación, la dirección nueva exacta y la antigua que deberá ser integrada a los comentarios del aviso, las indicaciones que

considere necesarias y el tipo de daño, la clase de terreno en que se encuentra, ejemplo: Calzada asfalto o concreto, andén en concreto, adoquín, zona verde, etc.), la oficina competente del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ que se requiere para atender y dar solución al reclamo y la prioridad de atención que se deba dar al mismo, en función de la afectación que encuentre si así se requiere, así como demás condiciones ambientales relacionadas con seguridad, afectaciones de otros servicios, observaciones especiales de los usuarios, etc.

El verificador no deberá emitir conceptos a los usuarios respecto a las causas y consecuencias que fueron o serán motivo de la presencia del reclamo o daño, deberá limitarse a hacer su diagnóstico y a entregar información relacionada con los elementos anteriormente, de igual manera no podrá por ningún motivo ofrecer servicios diferentes a la relacionada con el proceso de verificación, de lo contrario será motivo de llamado de atención o inclusive expulsión de acuerdo a la gravedad de los hechos según la calificación que del mismo entregue el Supervisor.

El verificador sólo podrá solicitar al usuario que ejecute las actividades que son de su responsabilidad para poder brindar la atención por parte de la Empresa, tal como descubrir la caja domiciliaria, desanclar medidores, retirar rejillas de seguridad, colocar tapas de las cajillas, verificar el funcionamiento de sus instalaciones interiores y sistemas de bombeo.

Con relación a la verificación de la infraestructura de drenaje correspondiente a sumideros, el contratista recibirá regularmente los diferentes planos de las zonas de intervención por parte de la Empresa en donde se deberá verificar el estado de los sumideros, planos a partir de los cuales el administrador del contrato y el Auxiliar Administrativo llevaran el registro de información de los resultados de verificación, deberán efectuar el diseño y programación de los recorridos de los verificadores en campo, calle a calle, esquina por esquina, para con ello asignar las labores diarias que debe ejecutar cada verificador de infraestructura.

Los verificadores deberán efectuar en campo las visitas correspondientes revisando en los costados factibles de cada calle o esquina (EN, NE, WN, NW, ES, SE, WS y SW), donde deberá proceder a efectuar el diagnóstico del estado del sumidero, identificando con claridad su localización, dirección, tipo de sumidero y definiendo los faltantes de la estructura como rejillas o tapas de concreto, necesidades de reconstrucción o nivelación y otras necesidades de espacio público, así como el estado operativo basado en la presencia de basuras, represamiento de aguas, obstrucciones o cualquier otro elemento ajeno a la estructura que pudiera afectar su función de drenaje. Toda esta información así como la adicional que se considere relevante por parte del verificador relacionada con el sumidero, será registrada en el formato diseñado para tal fin.

El verificador deberá entregar al radiooperador a diario, los diferentes formatos diligenciados de los sumideros revisados para que puedan ser revisados y aprobados por el radiooperador, quien efectuará su registro en sistema SAP/R3 para aquellas estructuras que acorde con las instrucciones entregadas requieren el mantenimiento inmediato y a su vez ésta entregará al Auxiliar Administrativo la información para efectuar el registro en las bases de datos propias en Excel de los avisos que requieren y se pueden atender por mantenimiento preventivo o programable.

Para efectos de la verificación de las atenciones de las reclamaciones por espacio público producto de reclamaciones de los usuarios o de la misma Empresa, el contratista deberá poner a disposición de las oficinas de servicio acueducto y alcantarillado de las zonas un verificador con función exclusiva de efectuar las visitas correspondientes a los sitios en donde se requiere o efectúan las reclamaciones por intervenciones del espacio público y que deben ser o han sido atendidas por parte de la Empresa para cumplir con su obligación de devolver en las condiciones exigidas el espacio público intervenido con motivos de la operación y el mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado. Este trabajo les será programado y entregado por el Supervisor, el profesional o los profesionales de la zona a los que se les asigne dicha obligación, quienes además le recibirán el resultado de las visitas, acorde con los formatos establecidos por las partes.

De igual manera deberá hacer el seguimiento de los sitios entregados por la Empresa, para lo cual deberá efectuar los registros fotográficos correspondientes, levantar en campo las medidas de las necesidades de intervención requeridas o ejecutadas y presentarlas a la Empresa en los formatos que le sean entregados para permitir el control correspondiente.

Para efecto de verificación del estado físico y locativo de infraestructura relacionada con la revisión de tapas-válvula, pilas de muestreo, macromedidores y estaciones reductoras de presión, los verificadores deberán confirmar la existencia o normalidad en el estado de los elementos, láminas de agua internas que requieran drenaje, informar las anomalías locativas y de seguridad o riesgo que presenten inclusive las que consideren requieran una inmediatez de visita del Acueducto, para lo cual efectuará el trámite de información por radio. Este trabajo les será programado y entregado por el Supervisor, el profesional o los profesionales de la zona a los que se les asigne dicha obligación, quienes además le recibirán el resultado de las visitas, acorde con los formatos establecidos por las partes.

4. LABORES DE ATENCIÓN DE PQR´S

Acorde con el procedimiento de trámite de correspondencia externa al interior del Acueducto de Bogotá, una vez el usuario ha radicado su comunicación en las ventanillas de la Empresa y se efectúe el registro de la misma en el sistema CORI, es entregada vía medio físico por los procesos de mensajería de cada una de las áreas y además es direccionada en forma magnética a través del software antes mencionado a la oficina competente.

Una vez se dispone del medio físico en la oficina competente, la correspondencia es registrada en los libros de trámite correspondiente, es revisada y reasignada a cada una de los profesionales por parte del Director o Jefe de la División, para que ellos se encarguen de la respectiva atención, ordenando las actividades técnicas y/o operativas necesarias para la solución de la problemática planteada por el peticionario, situación que debe ser registrada de ser necesario en el sistema SAP/R3.

Para el trámite de cualquier respuesta es indispensable la creación del aviso y el registro de toda la información de los oficios en el sistema SAP/R3, labor que deberá ser ejecutada por el Auxiliar Administrativo del grupo de Atención de PQR´S, para lo cual se apoyará en el equipo de radiooperadores del contrato quienes poseen licencias del sistema. Los avisos a crear deberán ser de tipo B1, D1, B4, o D4 según sea el caso.

Con los soportes del proceso de atención, como detalles de la atención en el sistema SAP/R3, los boletines, planos, registros fotográficos y demás, si existen, organizados por el Auxiliar Administrativo del Contrato, el profesional de la Empresa deberá proyectar la respuesta escrita del mismo, en la cual deberá cumplir con la totalidad de las obligaciones y plazos legales acorde con lo estipulado en el Código Contencioso Administrativo, acorde con la tipología de la petición, por lo cual la información suministrada por el Auxiliar Administrativo deberá ser precisa y veraz.

Para la investigación de un oficio se le concede al contratista un plazo de dos (2) días hábiles, información que deberá presentar al profesional asignado originalmente al interior de la Empresa.

El profesional asignado del área efectuará una verificación del escrito para comprobar que el mismo está totalmente conforme respeto a la coherencia de la información técnica y operativa entregada y de ser necesario al encontrar inconsistencias; deberá de inmediato solicitar su corrección al Auxiliar Administrativo del contratista, para que ejecute los ajustes correspondientes y lo devuelva para que se pueda ejecutar la atención detallada y la elaboración de la respuesta a través del sistema CORI por parte de los profesionales del área.

El Auxiliar Administrativo del contratista es el encargado de llevar a cabo un registro físico y magnético de las comunicaciones entregadas, así como el archivo físico y magnético de toda la documentación que soportó el proceso de respuesta.

Es responsabilidad del Auxiliar Administrativo mantener los indicadores relacionados con el proceso de atención de PQR´S totales de las áreas a las que presta su apoyo y de aquellas a las cuales él proyectó las respuestas.

Dado que existen requerimientos externos de entes de control que pueden tener plazos perentorios, dichas comunicaciones se deberán atender con carácter prioritario y dentro de los términos concedidos, de tal manera que se cumplirá con el procedimiento anteriormente descrito, salvo que el plazo de respuesta se debe priorizar y en esos casos excepcionales se concede al contratista un (1) día o inclusive medio (1/2) día hábil.

Estará a consideración del Supervisor la evaluación del desempeño del Auxiliar Administrativo y en caso de existir deficiencias de conocimiento o desempeño podrá solicitar su cambio y dará plazos perentorios al contratista no superior a cinco (5) días hábiles para entregar su reemplazo.

Para asegurar el cumplimiento cabal de las obligaciones y la idoneidad del personal al servicio del contratista, se deberá cumplir con los perfiles especificados para cada uno de los cargos que exige el contrato.

El incumplimiento de las actividades anteriormente relacionadas por el personal del contratista dará lugar al ACUEDUCTO DE BOGOTÁ para solicitar el cambio del Administrador, Auxiliar Administrativo, Verificador o Radiooperador y de ser necesario el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ podrá imponer sanciones al contratista, dependiendo del daño que cause la falta de cumplimiento y de calidad de sus funciones.

1. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

1. El contratista será responsable por el cumplimiento de todas las labores inherentes al objeto del contrato. El contratista deberá cumplir con todas sus obligaciones salariales, prestaciones sociales, afiliaciones y pagos a salud, pensiones, aportes parafiscales, riesgos profesionales y dotación del personal relacionado con la presente invitación.

2. El Contratista no podrá pagar salario básico mensual inferior a 1.5 veces el salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV) y el correspondiente subsidio de transporte, para los cargos de los verificadores, radiooperadores y auxiliar administrativo, salario y subsidio que son independientes del pago del rodamiento con motivo de las labores propias de verificación, horas extras, recargos y demás obligatorios de ley, en caso de que sus empleados laboren durante los días hábiles del mes, con la intensidad superior a la legal de hasta 48 horas semanales de lunes a sábado.

3. Para efecto de pago de días dominicales o festivos y la afectación de los mismos en todos los cargos asociados, el contratista deberá considerar en su propio factor multiplicador proyectado, que todos los verificadores deberán laborar un fin de semana de por medio (un fin de semana descansa otro trabaja en forma secuencial) o su equivalente, de tal manera que el 50% de los verificadores disponibles en horario hábil, deberán desempeñarse en horario extraordinario en un fin de semana y en el siguiente el restante 50% y así sucesivamente. No habrá pagos adicionales o independiente a las tarifas pactadas en formulario No. 1 relacionados con trabajos en los horarios extraordinarios especificados en los presentes términos de referencia. A excepción del verificador nocturno que en caso de requerirse laborará en la forma indicada en la distribución de los horarios de trabajo del contrato.

4. Cuando la motocicleta no sea de propiedad del contratista y esta sea arrendada el contratista deberá pagar a cada arrendador un valor mínimo de rodamiento equivalente a cero punto siete (0.7) Salarios Diarios Mínimos Legales Vigentes por cada día de arrendamiento, correspondiente a los gastos incurridos dentro del evento de uso de la motocicleta en las actividades asociadas al objeto del contrato. El contratista deberá anexar a cada cuenta el soporte de pago del arrendamiento correspondiente de estos equipos, sin el cual no se dará trámite al pago de la cuenta o factura de ese mes o periodo.

5. El contratista será responsable por los daños y perjuicios que ocasione a las instalaciones del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ o a terceros durante la ejecución del contrato y garantizará la correcta prestación del servicio. Igualmente responderá por los perjuicios que se ocasionen por descuido en el manejo de la información entregada, o por cualquier falla atribuible a negligencia y falta de cuidado o ineficiencia del contratista. Las reparaciones e indemnizaciones a que haya lugar por estas causas, serán a costa del contratista.

6. El contratista deberá conocer, investigar y estudiar cuidadosamente todo lo concerniente a la naturaleza del servicio y sus procedimientos asociados, las reglamentaciones generales y locales, y las indicaciones de la Empresa relacionado con el servicio; conocer las reglamentaciones gubernamentales; las leyes laborales; en general todos los factores sobre los cuales se pueda razonablemente obtener información y que en alguna forma afecten el servicio o representen un riesgo para el

mismo, riesgo que será asumido por el contratista. Igualmente deberá actualizar permanentemente la información legal antes mencionada con las modificaciones que se presenten durante la vigencia del contrato y modificar los procedimientos de respuesta a PQR's de acuerdo con los cambios que sucedan en este aspecto e igualmente a nivel operativo si ello fuese necesario.

7. El contratista deberá evaluar para el plazo de ejecución del contrato todos los costos relacionados con el fin de poder garantizar la prestación del servicio con la que se compromete con la legalización del contrato y de todas las actividades complementarias exigidas, las cuales deben ser tenidas en cuenta para formular su oferta. En consecuencia el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ no reconocerá ninguna compensación adicional fuera de los casos contemplados expresamente en el contrato los cuales se encuentran cubiertos en la forma pactada en la presente contratación.

8. El contratista someterá a conocimiento del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, todo lo relacionado con el personal que vaya a emplear para la ejecución de los trabajos, como hojas de vida y vinculación laboral, incluir recibos de pago en aportes a salud, pensiones, riesgos profesionales y demás parafiscales, así como subsidio familiar y dará cumplimiento a la Ley 190 de 1995, y demás leyes aplicables a la naturaleza del servicio, no obstante, él será el único responsable directo del cumplimiento de las obligaciones legales que se deriven de la prestación del servicio contratado. No obstante, la Empresa podrá exigir el remplazo de personal que a pesar de cumplir con los perfiles exigidos no demuestre un rendimiento que garantice el cumplimiento de los indicadores previstos contractualmente.

9. Es obligación del contratista suministrar las personas calificadas para cubrir todos los puestos de trabajo en las jornadas estipuladas durante el tiempo de duración del respectivo contrato, para lo cual deberá disponer de un proceso de selección y calificación que garantice el cumplimiento de las condiciones u obligaciones contractuales y presentar la matriz de resultados de las calificaciones del personal en un informe que deberá preparar antes de la firma del acta de iniciación, el cual se anexará al plan de calidad que también deberá presentar el contratista y aprobar el Supervisor antes del inicio del contrato.

10. El contratista será responsable del mantenimiento de sus equipos y software (Windows XP profesional o el aplicativo por el Acueducto de Bogotá para que sus plataformas o software especializado corra en los equipos), Office, antivirus y similares, para lo cual deberá presentar los licenciamientos correspondientes a la Empresa, quien someterá los equipos a las evaluaciones de seguridad correspondientes, siendo obligación del contratista cumplir con todas las exigencias que la Empresa le requiera.

11. El contratista deberá realizar las actividades necesarias para operar bajo los sistemas que maneje el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ y el Centro de Contacto: (SAP/R-3), cuyas licencias, instalación y mantenimiento de este software lo entregará el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ.

12. El contratista será responsable de la entrega de los informes exigidos en forma mensual, que incorporen todas las exigencias del sistema de calidad de la Empresa y

el que se exige implemente durante la ejecución del contrato y que son el soporte a la presentación de la cuentas o facturas de cobro correspondientes.

13. El contratista será responsable durante la etapa de selección de personal de verificar para cada empleado a su servicio relacionado con la prestación del servicio contratado, la veracidad y verificación de toda la documentación entregada por sus empleados, de la evaluación de las competencias y habilidades para el cumplimiento eficiente de sus funciones, efectuar la capacitación en conocimientos relacionados con el servicio.

14. El contratista debe garantizar la actualización, capacitación y operación del personal en los sistemas en los que opere el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, independiente del apoyo que se le preste por éste.

15. El contratista deberá disponer de personal profesional (Psicólogos) capacitado para la selección de las personas que deben cumplir con las jornadas requeridas. Todo el personal del contratista vinculado para el procesos directo de diagnóstico y verificación de reclamos y atención de PQR´S deberá ser empleado de la firma contratista, del consorcio o unión temporal. El personal deberá ser debidamente seleccionado, uniformado e identificado siguiendo los lineamientos del Manual de Imagen Corporativa del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ. Previo a la iniciación deberá presentar su proceso de selección de personal como parte del manual programa de calidad del servicio exigido por la Empresa. Adicionalmente verificará que el personal contratado no haya tenido inconvenientes de corrupción en otros contratos y cualquier antecedente encontrado será motivo de la no aceptación del candidato.

16. El contratista será responsable de verificar la autenticidad de toda la documentación y propiedad de los equipos utilizados por el personal de campo y oficina, tales como tarjetas de propiedad, seguro obligatorio, software, etc. Igualmente deberá verificar que adicional al cumplimiento de los requisitos, la idoneidad del personal para ejecutar la labor contratada; este proceso debe aplicarse tanto al personal de terreno como al personal Administrativo, incluyendo el grupo de respuesta a PQR's que debe contar con experiencia específica en esta actividad para garantizar la protección de los intereses de la Empresa con relación a los términos de respuesta a las peticiones de los usuarios.

17. El contratista está obligado a contar con un equipo de comunicaciones de radio frecuencia que disponga de unidades de comunicación móvil para cada uno de los verificadores de tal manera que tengan cubrimiento en toda la cobertura de las zonas del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ y tener la disponibilidad de comunicación inmediata en tiempo real con la central del contratista instalada en el sitio que le indique la Empresa en la Central de operaciones. Todas las labores y pagos relacionados con las comunicaciones exigidas al contratista son responsabilidad del contratista, incluido el suministro de un equipo celular a la interventoría. No se podrán cargar a la remuneración de los trabajadores del contratista los costos de comunicaciones.

    No habrá límite mensual de comunicación de los mismos, por lo tanto no podrá restringir el uso de los equipos de comunicación para efectos del desempeño de las actividades del contrato.

18. El contratista será responsable por la actuación de cada uno de los empleados y de estos con los usuarios del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ en general, en caso de daños o afectaciones a los bienes de terceros con motivos de ineficiencia o negligencia o conductas inapropiadas del personal de verificación, el contratista deberá responder por los mismos directamente o a través de la póliza de seguros en su amparo de Responsabilidad Civil o la que le aplique acorde con el daño o afectación causada.

19. El contratista se obliga a realizar los trabajos solicitados por el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, de acuerdo con la información registrada en el sistema SAP/R3, las necesidades de intervención o recuperación del espacio público o los recorridos programados de verificación de sumideros, tapas-válvulas, canales, pozos, pilas de muestreo, macro-medidores y estaciones reductoras de presión.

20. Las órdenes o solicitudes de modificación que deba impartir el Supervisor serán escritas por cruce de correspondencia normal o a través del sistema de correo interno u oficial reportado entre las partes, CONTRATISTA Y ACUEDUCTO DE BOGOTA. Adicionalmente, se dispondrá de otro para las radiooperadores, pero exclusivamente para la agilidad operativa que requiere la atención de reclamos en la ejecución del contrato y el Contratista deberá cumplir con los plazos y tiempos establecidos en dichas órdenes so pena de generar incumplimientos.

21. Previo a la iniciación del contrato, el Contratista debe haber suministrado toda la información relacionada con sus procedimientos, personal disponible, plan de calidad y demás elementos y equipo que requiera para la correcta ejecución de los trabajos. Lo anterior incluye el detalle de la liquidación de los diferentes pagos o cargos a los que está obligado el contratista para con su personal asignado al proceso de verificación.

22. El Contratista deberá emplear y suministrar el personal exigido para asegurar la correcta ejecución de los trabajos dentro de los plazos y horarios programados por la Supervisión para cada orden impartida. Entregar mensualmente la relación oficial de los pagos de salud, pensiones, parafiscales, ARL, subsidio familiar y caja de compensación familiar. Además en los casos de otros pagos legales o relacionados con el servicio, tales como horas extras, primas, liquidaciones, pensiones, cesantías, intereses, rodamientos, entre otros, en el momento que corresponda el contratista está en la obligación de hacer la entrega de los soportes correspondientes al Supervisor del contrato.

23. El Contratista está obligado a suministrar el personal necesario para que los turnos sean ejecutados de manera personal y por lo tanto el pago de los mismos será exclusiva de quien los trabaja, no podrán pagarse reemplazos o turnos doblados a personal que no ejecuta los mismos. Todo doblaje deberá ser cancelado de la manera como lo específica la ley, por lo tanto serán reconocidos como horas extras a quien los ejecuta y serán descontados del salario de quien no los cumple. Cualquier problema demanda o indemnización que se derive del incumplimiento a la presente obligación, será de atendida de manera exclusiva por el contratista y deberá dejar indemne a la EAB-ESP en el tema, además tendrá aplicación de multas inmediatas al incumplimiento de esta obligación.

24. El contratista asumirá y será responsable de la seguridad del personal que por su constante desplazamiento por las calles de Bogotá, D.C., está propenso a sufrir accidentes de tránsito, para lo cual deberá elaborar al detalle el panorama de riesgos en compañía de la ARL escogida y deberá ser parte de la capacitación del personal, quienes además deberán recibir la retroalimentación correspondiente. El panorama de riesgos deberá ser presentado como parte del plan de calidad y corresponderá al administrador la obligación de garantizar la entrega y utilización de todos los elementos de dotación y seguridad requeridos en la naturaleza de servicio que prestan verificadores y radioperadores, y según sean los casos disponer de un procedimiento de emergencias en caso de que se sucedan accidentes.

    Lo anterior implica que el contratista deberá asegurar la integridad del personal de terreno previendo cualquier tipo de indemnización que se genere en el desarrollo de sus funciones, toda vez que al no existir vinculación laboral entre el personal contratado por el contratista y la Empresa, cualquier tipo de reclamación en este sentido deberá ser resuelta y asumida por el Contratista.

    El contratista no podrá establecer en la prestación del servicio de verificación zonas vedadas o que pueda dejar desatendidas con motivo de problemas de seguridad; por lo tanto, deberá disponer de un procedimiento en el cual coordine a través de sus propios verificadores el apoyo o acompañamiento y si le es factible, el acompañamiento de la Policía y eventualmente recibirá apoyo de comisiones operativas del Acueducto de Bogotá, siempre y cuando la misma cuente con la capacidad y tiempo de atender el llamado, pero ello no será óbice para no verificar el sitio solicitado.

25. El contratista es responsable de llevar un control exhaustivo de la correspondencia entregada, para lo cual efectuará las copias, digitalizaciones y registros propios de tal manera que en el momento que se le asigne una PQR será de su exclusiva responsabilidad hacer seguimiento al proceso de atención, obtener soportes de la misma y apoyar la preparación de la respuesta de cada una de ella, que para estos casos tendrá como interlocutores al grupo de profesionales de cada una de las Divisiones de Servicio de Acueducto o Alcantarillado o de la Dirección de Servicio Acueducto y Alcantarillado de la zona. Igualmente deberá realizar internamente el direccionamiento de las verificaciones que se requieran para otorgar una respuesta soportada, adjuntando de ser necesario un registro fotográfico completo que evidencie la situación planteada.

26. El Contratista es responsable de emitir en forma oportuna la información de las PQR´S acorde con la fecha de entrega de los oficios; por lo tanto, la disponibilidad del plazo de respuesta del contratista está supeditado a lo indicado en los presentes términos de referencia y deberá entregarse a más tardar dos (2) días hábiles contados desde su entrega. Para casos especiales con tiempos más cortos exigidos de respuesta por requerimientos de entes de control, el plazo máximo de respuesta será de un (1) o inclusive (1/2) día hábil; si así lo requiere la Empresa y para disponer de toda la información para dar una respuesta integral, se podrán conceder de tres (3) a cinco (5) días hábiles más, si para la respuesta el profesional del área que tiene a cargo el oficio requiere que se complemente la información para la respuesta con datos de la atención operativa de la Empresa. Dado que el contratista no es responsable de las operaciones de la Empresa, si cumplido el nuevo plazo la EAB-

ESP no ha ejecutado los trabajos operativos, procederá a devolver el oficio indicando dicha situación.

27. El contratista entregará instalados en las motocicletas los localizadores GPS con capacidad de reporte en tiempo real para conocer en tiempo real la localización del verificador en un instante de la jornada de trabajo asignada, que entregue un reporte de los desplazamientos y visitas ejecutadas por el verificador, para lo cual requiere que incluya en este ítem los costos del servicio de comunicación GSM/GPRS y la disponibilidad del software de administración y control para operación con plataforma en la Web. La plataforma debe permitir la localización sobre mapas y características básicas de recorridos como velocidad, distancia recorrida, estadísticas, e incluir llave de identificación del conductor de la motocicleta, almacenamiento de la información, entrega de los reportes de recorridos y gestión. El sistema puede ser propio o subcontratado. El sistema debe permitir, con el apoyo de los equipos y software que se requieran para poder identificar las localizaciones en tiempo real y los recorridos correspondientes en las oficinas de verificación en la EAB-ESP.

El incumplimiento por parte del Contratista de las órdenes o instrucciones impartidas por el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, de la información mensual solicitada o de cualquiera de sus obligaciones legales establecidas en los presentes términos de referencia, será motivo para la imposición de sanciones penales pecuniarias, de apremio o inclusive la terminación del contrato, dependiendo de la calificación que de la Supervisión en función de la gravedad y su implicación económica para el Acueducto de Bogotá. Igualmente en caso de presentarse cualquier clase de sanción a la Empresa por incumplimiento en el compromiso legal de otorgar respuesta de fondo originada en una atención incompleta o equivocada por parte del personal del contratista, dicha sanción será descontada de la forma indicada en los presentes términos de referencia en el mes en que se notifique la sanción en firme, igualmente el contratista deberá preparar la documentación de defensa en caso de iniciarse procesos sancionatorios relacionados con la atención de reclamaciones operativas de la zona con el fin de defender los intereses de la Empresa.

2. CONDICIONES ADICIONALES OBLIGATORIOS

Es obligación del Contratista suministrar las personas calificadas para cubrir los turnos estipulados durante el tiempo de ejecución del respectivo contrato.

Los verificadores de daños deben cumplir con los siguientes objetivos:

a. Desarrollar en forma personal el objeto del contrato en los turnos estipulados.

b. Dedicar diariamente el tiempo de los turnos indicados en los términos de referencia para las labores de ejecución del contrato.

c. Guardar la reserva profesional sobre los asuntos que conozca en desarrollo del objeto del contrato.

d. En ningún caso el personal del Contratista tendrá vinculación alguna con el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ.

e. En caso de deficiencia, negligencia, o cualquier conducta irregular a juicio del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, podrá solicitar el cambio de la persona, la cual antes de cinco (5) días hábiles el Contratista deberá reemplazar.

f. Las demás que se deriven de la naturaleza del mismo.

3. DOTACIÓN O UNIFORMES Y ESCARAPELAS DE IDENTIFICACIÓN

De acuerdo con lo dispuesto por la Ley, el personal (femenino o masculino) deberá dotarse, o caso contrario uniformarse, de forma que cumpla con las siguientes características:

a. Los radiooperadores y el auxiliar administrativo con vestido de paño o similar, blusa o camisa y zapatos, además de una chaqueta impermeable.

b. Los verificadores deberán dotarse acorde con el Panorama de Riesgos, pero como mínimo deberá disponer de overoles impermeables antifricción, botas especiales con punteras de protección, guantes, cascos (todos similares y con la imagen corporativa de la Empresa), chaquetas antifricción, chalecos reflectivos y demás elementos para protección que exija el desempeño del personal, tanto en tránsito normal como en momentos de lluvia e intenso frío; igualmente siguiendo los lineamientos del Manual de Imagen Corporativa del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ.

c. El CONTRATISTA debe entregar al menos dos (2) dotaciones al iniciar el contrato y adicionalmente cumplidos seis (6) meses de ejecución entregará una adicional y así sucesivamente cada seis (6) meses hasta terminar el contrato. De no hacerlo, se convertirá en incumplimiento y se impondrán multas de apremio sucesivas del 1% del valor del contrato por cada mes de atraso en la entrega. En todo momento el personal del contratista deberá portar su uniforme y chaqueta si el estado del tiempo así lo amerita, así como los carnés de seguridad correspondientes.

d. El CONTRATISTA deberá relacionar el manejo que se le dará a la dotación para los casos que requieran cambio de personal, por ingreso y retiro del mismo, en su Plan de Calidad. No se aceptarán dotaciones reutilizadas que a consideración de la Interventoría tenga un grado de deterioro que lleve a menoscabar la imagen del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ.

e. Si la falta de uso de la dotación está motivada en un incumplimiento del personal del contratista, este deberá tomar las medidas disciplinarias correspondientes, por las cuales deberá imponer las sanciones de descuentos económicos y retiro temporal por los días que considere, amerite la falta. El plan de Calidad deberá incorporar los procedimientos de obligación y control de uso de la dotación y las sanciones que por incumplimiento de ello se derivan.

f. Dado que la imagen inicial de la Empresa estará en manos del verificador, es responsabilidad del mismo, además de la cortesía en la comunicación con el usuario,

la buena presentación; por lo tanto, la cortesía y el aseo personal deberán ser parte de las obligaciones que debe cumplir el personal de verificación. El CONTRATISTA deberá cuidar sobre todo que la presentación del personal de verificadores este acorde con la imagen del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, siendo así, la limpieza, pulcritud y presentación del personal al servicio del contrato, un objetivo a cumplir de manera permanente por parte del CONTRATISTA.

4. **HORARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Verificar según criterio de cada una de las zonas

HORARIOS DE TRABAJO DE TODO EL PERSONAL DE VERIFICACIÓN			
No.	Item	Jornada	
1	Administrador	Lunes a sábado	08:00 - 12:00 y 13:00 - 17:00
2	Auxiliar administrativo (Turno 1)	Lunes a viernes	08:00 -16:00
3	Verificador Diurno (Turno 1)	Lunes a sábado	06:00 -14:00
4	Verificador Diurno (Turno 2)	Lunes a sábado	14:00 -22:00
7	Verificador Diurno (Turno 3)	Lunes a Sábado	08:00-16:00
5	Radiooperador (Turno 1)	Lunes a Sábado	06:00 -14:00
6	Radiooperador (Turno 2)	Lunes a Sábado	14:00-22:00
11	Auxiliar administrativo (Turno 2)	Domingos y festivos	06:00-14:00 ó 14:00-22:00
9	Verificador Diurno (Turno 4)	Domingos y festivos	06:00-14:00
10	Verificador Diurno (Turno 5)	Domingos y festivos	14:00 -22:00
12	Radiooperador (Turno 3)	Domingos y festivos	06:00-14:00 ó 14:00 - 22:00

- Para efectos del turno de la central de radio en los días dominicales y festivos, los dos radiooperadores trabajaran cada quince días, intercalándose cada uno los fines de semana. Adicionalmente, el Auxiliar Administrativo no labora los días sábados, para apoyar en días dominicales o festivos el servicio de radio en la jornada de la mañana o de la tarde en la cual no laboran las radiooperadores, según programa el contratista.

- Todas las jornadas están trabajadas bajo la condición de 48 horas de trabajo de jornada laboral semanal y los adicionales serán horas extras y recargos de ley que debe asumir el contratista a través del factor multiplicador establecido en el formulario No. 1, luego no habrá dedicación adicional por este concepto.

- El pago del servicio se hará acorde con el formulario No. 1 por dedicación y en caso de no efectuarse el cumplimiento de los horarios, se afectará dicha dedicación en la proporción que el turno o turnos faltantes impacten en el valor base unitario, es decir que en ese caso se podrán registrar valores inferiores a 1.

- Para el turno 7, en casos eventuales que se le indiquen por parte del Supervisor al Contratista, deberá disponer de forma inmediata del servicio de verificación nocturna, para lo cual deberá reacomodar al menos un (1) verificador del turno 08:00-16:00 y reubicarlo en un turno 22:00-06:00, turno que se llevará a cabo durante máximo 6 días continuos, se permitirá el descanso en dominical y al lunes siguiente de requerirse se programará en los siguientes 6 días al otro verificador del turno 08:00-16:00 para laborar en el turno 22:00-06:00. Con lo cual siempre se dispondrá de al menos un verificador permanente de 08:00-16:00 de lunes a sábado, dominicales y festivos. Para estos casos, el factor de dedicación del verificador corresponderá al cálculo que resulte de la disponibilidad de tiempo afectada por el recargo nocturno, luego puede existir una dedicación superior a 1 en estos casos, para obtener el reconocimiento del mayor valor a pagar al personal al servicio del contrato en jornada nocturna.

- Para casos de emergencias por lluvias intensas, el Contratista podrá incorporar al equipo de verificación de reclamos normales, al verificador de infraestructura asociado a sumideros del turno 08:00-16:00 y poder disponer de mayor capacidad operativa de verificación.

- La EAB-ESP podrá solicitar si así lo dispone, un aumento de verificadores de los diferentes turnos, para periodos no inferiores a tres meses, acorde con las necesidades del servicio y por lo tanto los mismos serán pagados acorde con los costos establecidos en el formulario No. 1, incluidos personal y recursos. Para ello el contratista tendrá un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para proveer el personal y todos los recursos que ellos demanda. Dicho incremento no podrá superar el 50% de las cantidades establecidas en la "TABLA DE HORARIOS DE TRABAJO DE TODO EL PERSONAL DE VERIFICACIÓN"

El proponente deberá pagar un salario básico no inferior a uno y medio veces el salario mínimo mensual legal vigente y el correspondiente subsidio de transporte independiente del pago de rodamiento con motivo de las labores propias de verificación y un rodamiento equivalente a cero punto siete Salarios Diarios Mínimos Legales Vigentes por cada día de arrendamiento, correspondiente a los gastos incurridos dentro del evento de alquiler de la motocicleta.

5. SANCIONES Y DESCUENTOS AL CONTRATISTA

Se aplicará en estos casos el procedimiento jurídico establecido por la Empresa que se ajusta a la legislación Colombiana, teniendo en cuenta que para ello aplican las diferentes condiciones establecidas en la presentes términos de invitación.

6. INDEMNIDAD DEL ACUEDUCTO DE BOGOTÁ

1. El Contratista mantendrá indemne al ACUEDUCTO DE BOGOTÁ por razón de reclamos, demandas, acciones legales y costos que surjan o en que incurra como resultado del contrato.

2. El Contratista mantendrá indemne al ACUEDUCTO DE BOGOTÁ por razón de todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por daños o

lesiones a personas o propiedades de terceros, ocasionados por el contratista durante el desarrollo del contrato.

3. El Contratista mantendrá indemne al ACUEDUCTO DE BOGOTÁ contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones al personal del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, del contratista o bienes de terceros.

4. Como parte de sus obligaciones para mantener la indemnidad del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, el contratista constituirá y mantendrá vigentes las garantías y las pólizas de seguros estipuladas en el contrato y cumplirá con todos los requisitos que en ella se establecen para hacerlas efectivas llegando al caso.

5. En caso de que se entable un reclamo, demanda o acción legal contra el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ por asuntos, que según este contrato sean de responsabilidad del contratista, este será notificado lo más pronto posible de ello para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas previstas por la Ley para mantener indemne al ACUEDUCTO DE BOGOTÁ.

6. Una vez valorizado el total del servicio prestado durante el desarrollo del contrato, se procederá a elaborar el ACTA DE LIQUIDACIÓN FINAL o el documento que corresponda, la cual será firmada entre el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ y el CONTRATISTA, acorde con lo indicado por el sistema de calidad del servicio de interventoría.

7. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Salvo ocurrencia de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobado, el CONTRATISTA en ningún caso podrá suspender ni disminuir la prestación del servicio de diagnóstico y verificación de la gestión zonal y de los reclamos de operación y Mantenimiento de Acueducto y Alcantarillado recepcionados en el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, con respecto a los términos y condiciones estipuladas en el CONTRATO, so pena de hacerse acreedor de las sanciones que se encuentran previstas para casos de incumplimiento.

8. INDUCCIÓN AL PERSONAL DEL CONTRATISTA

El contratista deberá efectuar la capacitación técnica específica de su personal para instruirlos sobre la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado, así como de los procesos operativos requeridos en los sistemas, el sistema de atención de reclamos SAP/R3, para lo cual El ACUEDUCTO DE BOGOTÁ prestara su apoyo técnico, por lo tanto se deberá dictar un curso de inducción al personal de verificación (máximo 59 personas, así: 3 Ingenieros de apoyo, 10 operadores de radio, 1 abogado, 5 profesionales administradores, 4 auxiliares administrativos y 36 verificadores de campo) y administrador, sobre las áreas que comprenden el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ y sus funciones.

El contratista deberá preparar y dictar la capacitación sobre la tipología de reclamos e información técnica necesaria para la atención de los usuarios del servicio. Este curso deberá tener al menos una duración de (3) días para verificadores y cinco (5) para

radiooperadores y administrador, durante el cual los costos del personal que asista, los instructores externos, las instalaciones o salones y el desplazamiento requerido a terreno estarán a cargo del Contratista y deberán considerarse en el factor multiplicador.

El contratista deberá involucrar en el Plan de Calidad el contenido del curso, el perfil de los instructores, la agenda diaria con los horarios e intensidad de cada uno de los temas, la localización del salón de clases, las ayudas audiovisuales, los materiales a entrega, salida de campo, así como los formatos que se diligenciarán para certificar la asistencia del personal en el curso. Sólo aquellos verificadores o radiooperadores que certifiquen haber laborado en contratos directos anteriores con el Acueducto de Bogotá en procesos de verificación y diagnóstico de reclamos de operación y mantenimiento de acueducto y alcantarillado en un tiempo no inferior a seis (6) meses y que estén propuestos para participar del presente contrato, están exentos de participar de la capacitación mencionada.

9. INDICADORES DE GESTIÓN

Con base en la información entregada por el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ al Contratista y los resultados de la verificación de la misma, se establecen los siguientes indicadores:

Factor Mensual de Verificación FMV:

FMV= ((NTTVR-NTNLVR) + (NTTA- NTNLA)) *(VMS/NTT)

NTTVR : Número de turnos totales mes de verificadores y radiooperadores

NTTA: Número de turnos totales mes de administrativos

NTNLVR : Número de turnos no laborados en el mes de verificadores y radiooperadores

NTNLA: Número de turnos no laborados en el mes de administrativos

NTT: Número total de turnos mes del personal operativo y administrativo

VMS: Valor mensual ofertado registrado en el formulario No. 1

Verificación de reclamos de Acueducto VRAC:

El contratista deberá cumplir con el 100% de verificación de reclamos entrantes de acueducto, independiente de la tipología que le sea asignada en el sistema SAP/R3. Luego no se le permite cerrar o direccionar reclamos de operación y mantenimiento sin ejecutar la visita correspondiente.

Para reclamos inefectivos en el cual el predio se encuentre solo o similar, se deberá tener en cuenta que el verificador deberá efectuar al menos la revisión de la cajilla y determinar si existe alguna anomalía visible con el servicio.

VRAC= (NRBVAC/NRBAC) X 100%

NRBVAC=No de reclamos B2 de zona 3 verificados en el mes.

NRBAC=No de reclamos B2 de zona 3 en el mes direccionados a verificación.

Verificación de reclamos de Alcantarillado VRAL:

El contratista deberá cumplir con el 100% de verificación de reclamos entrantes de alcantarillado D2, independiente de la tipología que le sea asignada en el sistema SAP/R3. Luego no se le permite cerrar o direccionar reclamos sin ejecutar la visita correspondiente.

VRAL = (NRDVAL / NRDAL) X 100%

NRDVAL = No de reclamos D2 de las zonas verificados en el mes.

NRDAL = No de reclamos D2 de las zonas en el mes de direccionados a verificación

Porcentaje de Cumplimiento Verificación de Acueducto PCVAC:

El porcentaje de cumplimiento de un mes en particular, corresponde al número de reclamos entrantes para verificación en el sistema SAP y que fueron verificados en un periodo igual o inferior a 2 horas.

PCVAC= (NRVM2AC/NRVMAC) * 100%

NRVM2AC: Número de reclamos verificados en un mes en particular en un tiempo menor o igual a 2 horas, efectivos e inefectivos.

NRVMAC: Número de reclamos totales verificados en un mes en particular.

El tiempo base debe ser medido como el lapso transcurrido en cada reclamo o aviso de acueducto de la zona entre la Hora de creación en el call center y la Hora del cambio del estado en el sistema SAP del aviso de METR a VERI. De acuerdo a lo anterior, los reclamos inefectivos antes de cerrarlos, deberán cambiarse a estado VERI y luego cerrarse, es decir, pasarse a estado MECE.

La meta del indicador PCVAC debe ser igual o superior al 95%, con la disponibilidad de recursos y personal indicada en la "TABLA DE HORARIOS DE TRABAJO DE TODO EL PERSONAL DE VERIFICACIÓN" y en los presentes términos de invitación.

Como soporte del cálculo el contratista deberá presentar en Excel la base de datos con la información de la evaluación del indicador, base que deberá descargarse del sistema SAP/R3. Se deberá usar la transacción ZPM25 del Sistema para determinar dichos tiempos.

Tiempo de respuesta contractual de Acueducto (minutos) TRAC:

El tiempo de respuesta contractual de un mes en particular, medido como el tiempo promedio de atención de los reclamos verificados, efectivos e inefectivos, medido como el lapso transcurrido en cada reclamo o aviso de acueducto de la zona entre la Hora de creación en el call center y la Hora del cambio del estado en el sistema SAP del aviso de METR a VERI. De acuerdo a lo anterior, los reclamos inefectivos antes de cerrarlos, deberán cambiarse a estado VERI y luego cerrarse, es decir, pasarse a estado MECE. Además, los reclamos entrantes entre las 22:00 y las 06:00 deberán ajustarse su hora de ingreso a las 06:00 del día que amanece. Este descuento desaparece cuando se implementa la verificación nocturna.

El tiempo de atención debe ser inferior a 45 minutos. Este tiempo no puede superar 45 minutos de promedio diario, con la disponibilidad indicada en la "TABLA DE HORARIOS DE TRABAJO DE TODO EL PERSONAL DE VERIFICACIÓN" y en los presentes términos de invitación.

$TRAC_{(Mimutos)}=(NTHRVAC/NRVMAC)*60$

NTHRVAC: Número Total de Horas de los Reclamos Verificados de Acueducto

NRVMAC: Número de reclamos totales verificados de Acueducto en un mes en particular.

Como soporte del cálculo el contratista deberá presentar en Excel la base de datos con la información de la evaluación del indicador, base que deberá descargarse del sistema SAP/R3. Se deberá usar la transacción ZPM25 del Sistema para determinar dichos tiempos.

Tiempo de respuesta Alcantarillado por zona (horas) TRAAL:

El tiempo de respuesta de un mes en particular, medido como el tiempo promedio de atención de los reclamos verificados, efectivos e inefectivos, medido como el lapso transcurrido en cada reclamo o aviso de alcantarillado de la zona entre la Hora de creación en el call center y la Hora del cambio del estado en el sistema SAP del aviso de METR a VERI. De acuerdo a lo anterior, los reclamos inefectivos antes de cerrarlos, deberán cambiarse a estado VERI y luego cerrarse, es decir, pasarse a estado MECE.

Este tiempo no puede superar las Cuatro (4) horas de promedio diario, con la disponibilidad indicada en la "TABLA DE HORARIOS DE TRABAJO DE TODO EL PERSONAL DE VERIFICACIÓN" y en los presentes términos de invitación.

$TRAAL_{(Horas)}=(NTHRVAL/NRVMAL)$

NTHRVAL: Número Total de Horas de los Reclamos Verificados de Alcantarillado.

NRVMAL: Número de reclamos totales verificados de Alcantarillado en un mes en particular.

Como soporte de cálculo el contratista deberá presentar en Excel la base de datos con la información de la evaluación del indicador, base que deberá descargarse del sistema SAP/R3.

COBERTURA TUBO - ROTO

Tiempo promedio de atención de Tubos Rotos de Acueducto TTRAC

Para todos los casos reportados en el sistema con un trámite con la urgencia de Tubo-Roto o similar, se tomará como indicador el promedio del tiempo de atención de todos los reclamos que tengan esta característica, cuyo tiempo no podrá superar los 15 minutos, es decir la diferencia desde el ingreso del reclamo o aviso (estado METR) y su verificación y cambio de estado en el sistema (estado VERI). Además, los reclamos entrantes entre las 22:00 y las 06:00 no serán tenidos en cuenta en la muestra, sin embargo si existe alguna verificación pendiente de este periodo luego de las 06:00, se deberá efectuar la correspondiente verificación.

$TTRAC_{(Mimutos)}$=(NTHTRV/NTTRV)*60

NTHTRAC: Número Total de Horas de los Reclamos de Tubos Rotos de Acueducto Verificados.

NTTRV: Número de reclamos totales verificados de Tubos Rotos de Acueducto en un mes en particular.

Como soporte del cálculo el contratista deberá presentar en Excel la base de datos con la información de la evaluación del indicador, base que deberá descargarse del sistema SAP/R3. Se deberá usar la transacción ZPM25 del Sistema para determinar dichos tiempos.

COBERTURA TAPAS CIRCULARES DE ALCANTARILLADO

Porcentaje de Cumplimiento Verificación de Tapas Circulares de Alcantarillado PCVAL:

El porcentaje de cumplimiento de un mes en particular, corresponde al número de reclamos entrantes de reposición de tapas para verificación en el sistema SAP y que fueron verificados en un periodo igual o inferior a 30 minutos.

PCVAL= (NRVTCAL/NRVTCAL) * 100%

NRVTCAL: Número de reclamos verificados de reposición de tapas de alcantarillado en un mes en particular en un tiempo menor o igual a 30 minutos, efectivos e inefectivos.

EAB - ESP
Av. Calle 24 # 37 - 15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

NRVTCAL: Número de reclamos totales verificados de tapas circulares en un mes en particular.

El tiempo base debe ser medido como el lapso transcurrido en cada reclamo o aviso de acueducto de la zona entre la Hora de creación en el call center y la Hora del cambio del estado en el sistema SAP del aviso de METR a VERI. De acuerdo a lo anterior, los reclamos inefectivos antes de cerrarlos, deberán cambiarse a estado VERI y luego cerrarse, es decir, pasarse a estado MECE.

La meta del indicador PCVAL debe ser igual o superior al 95%, con la disponibilidad de recursos y personal indicada en la "TABLA DE HORARIOS DE TRABAJO DE TODO EL PERSONAL DE VERIFICACIÓN" y en los presentes términos de invitación.

Como soporte del cálculo el contratista deberá presentar en Excel la base de datos con la información de la evaluación del indicador, base que deberá descargarse del sistema SAP/R3. Se deberá usar la transacción ZPM25 del Sistema para determinar dichos tiempos.

Tiempo promedio TRTCAL (Tiempo de Reposición de Tapa Circular de Alcantarillado).

Para todos los casos reportados en el sistema con un trámite con la urgencia de Reposición de Tapa Circular de Alcantarillado o similar, se tomará como indicador el promedio del tiempo de atención de todos los reclamos que tengan esta característica, cuyo tiempo no podrá superar los 15 minutos, es decir la diferencia desde el ingreso del reclamo o aviso (estado METR) y su verificación y cambio de estado en el sistema (estado VERI). Además, los reclamos entrantes entre las 22:00 y las 06:00 no serán tenidos en cuenta en la muestra, sin embargo si existe alguna verificación pendiente de este periodo luego de las 06:00, se deberá efectuar la correspondiente verificación.

$TRTCAL_{(Mimutos)}=(NTHTCAL/NTRTCV)*60$

NTHTCAL: Número Total de Horas de los Reclamos de Reposición de Tapas Circulares de Alcantarillado Verificados.

NTRTCV: Número de reclamos totales verificados de reposición de Tapas Circulares de Alcantarillado en un mes en particular.

Como soporte del cálculo el contratista deberá presentar en Excel la base de datos con la información de la evaluación del indicador, base que deberá descargarse del sistema SAP/R3. Se deberá usar la transacción ZPM25 del Sistema para determinar dichos tiempos.

Atención de PQR´S

Tiempo promedio TPQRS (Tiempo de Atención de PQR´S) verificar con cada zona .

Porcentaje de Cumplimiento de Atención de PQR´s PCAPQR:

El porcentaje de cumplimiento de un mes en particular, corresponde al número de PQR´s escritas entregadas al contratista para efectuar su proceso de atención por verificación y que fueron devueltas en los plazos estipulados según su prioridad (excepcionales 1 día, normales 2 días y con proceso de atención operativa de la Empresa 3 a 5 días).

PCAPQR = (NPQRMP/NTPQRE) * 100%

NPQRMP: Número de PQR´S atendidas de acueducto y alcantarillado en un mes en particular en un tiempo menor o igual al plazo entregado al contratista para su atención, efectivos e inefectivos.

NRVTCAL: Número de PQR´s totales entregadas al contratista en un mes en particular.

La base de la atención será la base de datos que llevará el contratista y la confirmación de los tiempos en función de los datos registrados en el Sistema SAP.

El incumplimiento de los indicadores a juicio del Supervisor en un mes de ejecución será base para solicitar las medidas correctivas necesarias. Si persiste el incumplimiento por dos meses consecutivos o tres discontinuos, dará para aplicación de las multas de apremio acorde con las condiciones establecidas, de superarse los incumplimientos antes fijados el 10% del valor del contrato, a criterio del interventor podrá acudir a pedir las sanciones correspondientes e inclusive la terminación unilateral del contrato por parte de ACUEDUCTO DE BOGOTA.

10. PROTOCOLO PARA EL REGISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS AVISOS SAP/R3

DEBERÁ TENER EN CUENTA EL DOCUMENTO DE PROTOCOLO PARA EL REGISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS AVISOS SAP/R3 Y CÁLCULO ESTADÍSTICO DE LOS INDICES DE GESTIÓN, CUYO INDICE GENERAL SE PRESENTA A CONTINUACIÓN. ESTE DOCUMENTO ACE PARTE DE LOS PRESENTES TÉRMINOS DE INVITACIÓN.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 2- GESTIÓN DE AVISOS

2.1.- Creación de AVISO en SAP
2.2.- Direccionamiento del AVISO
2.3.- Recepción del AVISO
2.4.- Tratamiento del AVISO
2.4.1.- Liberación del AVISO y Verificación en terreno de la información.
2.4.2.- Asignación del objeto técnico
2.4.3.- Actualización permanente del AVISO.
2.4.4.- Notificación técnica y conclusión del AVISO

EAB - ESP
Av. Calle 24 # 37 - 15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

CAPÍTULO 3. LAS TIPOLOGIAS

3.1.- Tipologías de 1er nivel
3.2.- Tipologías de 2do nivel
3.3.- Tipologías de 3er Nivel
3.4.- Tipologías para reclamos atendidos

CAPÍTULO 4.- REPORTES INFORMES

4.1.- Reportes para la gestión del día a día
4.2.- Variantes de visualización
4.3.- Reportes para la actividad de Interventoría.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

La herramienta informática para la gestión estadística de todas las actividades que desarrolla el Acueducto en su misión de prestar los servicios de acueducto y alcantarillado es la ERP de SAP, denominada R/3 en su versión 4.6B. Éste es un software altamente desarrollado que integra todos y cada uno de los diferentes procesos que la Empresa desarrolla en su día a día. Como tal, depende de la calidad de datos que se registren en ella para suministrar como producto, la información consolidada que servirá para la toma de decisiones operativas, administrativas y de alta gerencia.

En el tema de las actividades de mantenimiento, es decir, de la atención de los reclamos operativos que le son reportados a la Empresa a través de los medios telefónicos o escritos, existen en R/3 dos elementos que tienen que ver directamente con la atención de esos reclamos. Uno es el AVISO que para dar una definición sencilla es: Cada reclamo que los usuarios clientes del Acueducto hacen a la Empresa y que es registrado en R/3. El otro elemento es la ORDEN que es el documento que permite costear todas las actividades que se deben desarrollar para atender un reclamo y dejar en perfectas condiciones de funcionamiento el elemento origen del reclamo.

El AVISO, es el recolector de la información técnica y es donde queda registrado paso a paso, el proceso seguido para atender el reclamo. Mediante el aviso se puede saber cuál fue el tipo de reclamo interpuesto o cual es la actividad de mantenimiento que el cliente usuario solicita o que ha sido verificada y que se debe ejecutar. También con él, se puede saber cuál fue el tipo de daño realmente atendido una vez el trabajo ha sido llevado a cabo. Todo lo anterior es de mucha importancia cuando hay que tomar decisiones basadas en la información que suministra la herramienta informática. Y es aquí a su vez donde radica la importancia de que los datos registrados en los avisos sean de calidad, que representen la realidad de las cosas, que no se registre "basura", ni que se manipule la información.

Para contar con una información que permita hacer comparaciones válidas de la gestión entre los diferentes actores que utilizan la herramienta SAP R/3, y también con el fin de facilitar más tarde la obtención de la información en forma de reportes o informes consolidados, se requiere unificar la forma en que la información debe ser ingresada.

Este documento establece la forma unificada en que se debe registrar la información en los AVISOS, y se debe tomar como norma de obligatorio cumplimiento por los funcionarios de la Empresa que tramitan avisos en la herramienta SAP R/3.

CAPÍTULO 2. GESTIÓN DE AVISOS

Para el registro de la información de los avisos es importante ratificar la estandarización establecida por el programa SIE, en el momento en que se inició el registro de información de órdenes y luego de avisos en el sistema SAP/R3, la cual se actualiza a continuación para efectos del manejo de los avisos en cualquier instancia del proceso de atención en línea que tienen implementado la Empresa.

El ingreso de información en el campo de la descripción, es decir, en la cabecera de los Avisos R/3, se hará únicamente de las formas siguientes, entendiendo por esto incluso la forma de escribirlos (mayúscula /minúscula), los espacios entre palabras y las abreviaturas de los nombres de las vías utilizadas.

Abreviaturas a utilizar en las direcciones:

ABREVIATURA	
KR	Carrera
CL	Calle
DG	Diagonal
TV	Transversal
AC	Avenida Calle
AK	Avenida Carrera
CM	Camino
CT	Carretera

Para los Avisos su encabezamiento debe iniciarse con la DIRECCIÓN del predio, digitándola de acuerdo con las abreviaturas aquí establecidas y a continuación, se debe digitar la actividad a desarrollar de acuerdo con el e listado que corresponda a Acueducto o a Alcantarillado.

Debe tenerse en cuenta, que los campos del encabezamiento muestran como máximo los primeros 40 caracteres contando incluso los espaciamientos, pero que se puede abrir como texto extendido y consignar allí toda la información que se requiera. Es decir, que si los espacios ocupados por la dirección más la descripción de actividad a desarrollar suman más de 40, se debe aplicar el icono de "texto extendido" para no tener inconveniente de ingresar esa información.

Para escribir el número de la placa de un predio no debe utilizarse ninguna simbología antes del número, tampoco debe escribirse guion entre los números, sólo con el espaciamiento basta. Si la numeración contempla letras, estas deben escribirse pegadas al número que afecta. Las abreviaturas de las vías no llevan punto.

Ejemplos:

Se requiere taponar una clandestina en la Carrera 7 B al Este Número 12 A- 35 Sur. El encabezamiento del Aviso y de la Orden será:

KR 7B Este 12A 35 Sur Daño acometida (ocupados 36 espacios)

Un usuario se queja de que no se recogieron sobrantes en la Calle 125 C Número 142-78 en Suba, a raíz de una reparación de acueducto. El encabezamiento del Aviso y de la Orden será:

CL 125C 142 78 Sobrantes acue (ocupados 28 espacios)

2.1- Creación de AVISO en SAP

En el Call Center se reciben telefónicamente las quejas de los usuarios. Si el problema expuesto por el usuario es de tipo operativo, el funcionario receptor debe además de los datos que se acostumbren a registrar, tener mucha claridad en la dirección y barrio del sitio reportado. Debe hacer lo que esté a su alcance para extraer la mayor cantidad de información del usuario para obtener un indicio claro del real tipo de daño que se está reportando, especialmente para hacer la diferencia entre daño de alcantarillado y daño de acueducto. Así mismo para diferenciar una dirección respecto a Sur, Este, de Soacha o cualquier otro parámetro que permita confusión o ambigüedad.

NOTA: El Call Center siempre creará los tipos de avisos B2 y D2 para los reclamos de acueducto y de alcantarillado respectivamente. Las áreas del Acueducto que atienden los reclamos operativos de acueducto, pueden crear además de estos dos tipos de avisos (B2 y D2), el tipo B5 que es el específico para consignar información de suspensiones de servicio programadas y avisadas a través de los medios de información masiva. Los tipos de avisos B1, B3, B4 B6, D1, D3 y D4 son de uso exclusivo interno para el Acueducto. No son avisos configurados para atender reclamos operativos del día a día puesto que tienen otros objetivos de acuerdo con el estándar de SAP.

2.2.- Direccionamiento del AVISO

Con la información de la dirección, y del tipo de daño, el sistema de forma automática crea un determinado tipo de aviso y le asigna el Grupo de Planificación correspondiente, es decir que lo direcciona hacia el área que le corresponda dar la solución de fondo. Es por esto que debe tenerse especial cuidado con los parámetros de dirección que se registran en el sistema para que éste no cometa errores al crear y direccionar el aviso.

2.3.- Recepción del AVISO

El área responsable de atender los reclamos de tipo operativo, recepciona los avisos, mediante transacciones de modificar listas de avisos o visualizar listas de avisos. Una vez recepcionada la queja vía SAP, se procede con su tratamiento de atención.

2.4.- Tratamiento del AVISO

2.4.1.- Liberación del AVISO y Verificación en terreno de la información.

Una vez grabado el aviso, este queda inmediatamente disponible para su tratamiento por parte del área responsable. La primera acción que deben realizar los funcionarios receptores es la liberación del aviso, lo que hace que el sistema cambie el estatus de "Abierto" a "En tratamiento". El segundo paso en la atención de un reclamo de tipo operativo es su respectiva verificación en terreno. Este proceso permite no solo verificar dirección y barrio correcto, sino el verdadero tipo de daño que se debe atender, ahorrando tiempo y recursos al área responsable de su atención. Una vez verificada la información, debe actualizarse ésta en el aviso, cambiando en la cabecera del mismo, la tipología inicial registrada en el Call Center, por la que corresponda técnicamente; utilizando únicamente la tipología establecida en este documento; además debe también diligenciar el catálogo de código de trámite del reclamo en el aviso, diligenciando el campo "tipo de daño".
Si la dirección allegada por el Call center no corresponde exactamente a la verificada en terreno, puede cambiarse por la correcta siempre y cuando la dirección original con que fue registrado el reclamo, quede anotada en el cuerpo del aviso.

NOTA IMPORTANTE: Si al verificar o atender un reclamo éste resulta INEFECTIVO por cualquier motivo, el reclamo se debe dar por atendido y por lo tanto se le debe diligenciar el catálogo de tipo Parte Objeto en la parte inferior del aviso, que corresponde a los conceptos propios de "tipo de daño atendido", utilizando los grupos ACUINEFE o ALCINEFE existentes en el sistema.

2.4.2.- Asignación del objeto técnico

En el tema de acueducto, el sistema fue cargado con la información de cada uno de los tramos de tubería existentes, un tramo corresponde a la red instalada entre accesorios de acueducto como ejemplo entre una té y un codo. El tercer paso es pues la asignación del objeto técnico (tramo de tubería) que debe ser atendido. El objeto técnico puede ser también un accesorio que en SAP corresponde a un equipo, es decir, un hidrante, una estación reductora de presión o una válvula si ésta es de 12 o más pulgadas de diámetro.

Es muy importante esta asignación pues ella permitirá tener información de cuáles son los tramos de tubería o accesorios que han tenido que ser atendidos y hacer análisis de relación beneficio/costo y para toma de decisiones por ejemplo de renovación. La estructura de estos objetos técnicos esta jerarquizada así: Zona – Sector hidráulico – Sub sector hidráulico – tramo de tubería - accesorio, por lo tanto si no es posible encontrar en el sistema el tramo de tubería o el accesorio que debe ser atendido, se debe asignar como objeto técnico en el aviso al nivel inmediato superior, es decir, al sub sector hidráulico donde se encuentra el daño u objeto a atender.

2.4.3.- Actualización permanente del AVISO.

Cada vez que se ejecuta una acción o se da un paso más en la ruta de atención del reclamo, esto debe quedar consignado en el Aviso y se debe hacer en tiempo real para

que el Call Center pueda contar con esa información de forma inmediata. De esto depende la calidad de la información que la Empresa les suministre a sus usuarios que se encuentren afectados.

2.4.4.- Notificación técnica y conclusión del AVISO

Unas vez terminados los trabajos y solucionado el reclamo, debe el funcionario del área responsable de esta atención, hacer la notificación técnica del AVISO, es decir, debe registrar mediante el uso de los Catálogos establecidos, cual fue el tipo de daño realmente atendido en terreno. Esto es relevante para los indicadores de gestión para las áreas Acueducto.

Inmediatamente el aviso es notificado técnicamente, se debe CONCLUIR, para que el contador de tiempo de atención de ese reclamo pare.

Estas dos últimas acciones al igual que las demás, se deben hacer en tiempo real.

CAPÍTULO 3 - LAS TIPOLOGÍAS

3.1 Tipologías de 1er nivel.

Las tipologías que se establecen en este documento son clasificadas en tres niveles para facilidad de comprensión. Las tipologías de primer nivel, son las utilizadas por el Call Center, que corresponden a descripciones sencillas con las que un usuario cualquiera puede reportar un daño o poner una queja. Estas tipologías son las siguientes:

Para Acueducto: Daños acueducto – Daño acometida – Tubería estallada – Daños secundarios acueducto – Anomalías del servicio – Suministro de agua en carro tanques.

Para Alcantarillado: Daños alcantarillado – Daños domiciliaria – Mantenimiento Tapas y sumideros – Daños secundarios alcantarillado.

3.2. Tipologías de 2do nivel

Tipologías de segundo nivel, corresponden a las utilizadas por las áreas responsables de atender los reclamos, una vez hayan llevado a cabo los procesos de verificación en terreno. Estas deben ser utilizadas en la cabecera o descripción del aviso, y reemplazan a las iniciales colocadas allí por el Call Center, es decir, reemplazan a las tipologías de primer orden. Si su extensión no cabe en el campo previsto de la cabecera, deberá reducirse digitando solamente las tres primeras letras de cada palabra que describe el daño, y no utilizar puntos.

Para acueducto:

Código de trámite para aviso	Código de trámite para aviso
Daño acometida	Falla de servicio
Daño totalizadora	Aguas turbias
Predio sin servicio	Baja presión
Prof .acometida	Alta presión
Cerrar r corte	Inst tapa cámara
Escape en cajilla	Inst tapa válvula
Daño válvula	Niv caja válvula
Tubería estallada	Repar vía concreto
Daño hidrante	Repar vía asfalto
Empaq válvula	Andén concreto
Daño red descubrir	Empradizar
Localización pitometría	Rellenos
	Sobrantes acue
	Inst tableta
	Otros acue

Para Alcantarillado:

Código de trámite para aviso	Código de trámite para aviso
Domicil sondear	Cargue reconst
Domicil reparar	Cargue inst
Tubería reparar	Tapa circ inst
Tubería sondear	Limp cámara vact
Sumid rejilla	Andén concreto
Sumid tapa	Repat vía asfalt
Sumid reconst	Repar vía concreto
Sumid const	Empradizar
Pozo limpiar	Rellenos
Pozo reparar	Sobrantes alcant
Pozo nivelar	Inst tableta
Canal limpiar	Otros alcant
Canal podar	Aerobase instal
Canal reparar	Sumid Limpiar
Investiga alcant	
Filt aguas negras	

3.3. Tipologías de 3er nivel

Durante el mismo proceso de verificación se deben escoger las tipologías de tercer orden, las cuales se deben diligenciar en el catálogo que aparece en el cuerpo del aviso en el campo "tipo daño", y cuyo significado es la descripción del tipo de trabajo que se debe ejecutar para atender el reclamo. Estos catálogos se crean con una jerarquía de dos niveles, el primero de ellos es el "grupo de catálogo" y el segundo son los "códigos del grupo". Su presentación es la siguiente:

Para acueducto

Tipo de catálogo:

Grupo: ACUACOM: Averías en acometidas y cajillas unitarias
Códigos: Daño acometida
Daño totalizadora
Profundizar acometida
Cerrar registro de corte por daño interno
Escape en cajilla

Grupo: ACUEANOM: Anomalías del servicio
Códigos: Predio sin servicio
Falla de servicio
Alta presión
Baja presión
Aguas turbias

Grupo: ACUEDUCT: Averías acueducto
Códigos: Tubería estallada
Daño válvula
Daño hidrante
Daño red por descubrir
Localizar con pitometría
Empaquetar válvula

Grupo: ACUEPUBL: Averías espacio público
Códigos: Anden concreto para reconstruir
Vía asfalto reparchar
Vía concreto reconstruir
Sobrantes acueducto por recoger
Rellenos acueducto por ejecutar
Empradizados por hacer
Tableta por instalar

Grupo: ACUOTROS: Otros daños – actividades acueducto
Códigos: Instalar tapa a cámara
Instalar tapa válvula

Nivelar caja válvula
Accesorios desalojados
Otros acueducto

Para alcantarillado

Tipo de catálogo:

Grupo: ALCANTAR: Averías alcantarillado
Códigos: Domiciliaria sondear
Domiciliaria reparar
Tubería sondear
Tubería reparar
Sumidero reconstruir
Sumidero construir
Sumidero Limpiar
Pozo limpiar
Pozo reparar
Pozo nivelar
Canal limpiar
Canal podar
Canal reparar

Grupo: ALCARETA: Tapas, rejillas, cargues
Códigos: Sumidero tapa concreto
Sumidero rejilla
Tapas circulares
Cargues por instalar
Cargues reconstruir
Aerobase instalar

Grupo: ALCAPUBL: Espacio público alcantarillado
Códigos: Anden concreto para reconstruir
Vía asfalto reparchar
Vía concreto reconstruir
Sobrantes alcantarillado por recoger
Rellenos alcantarillado por ejecutar
Empradizados por hacer
Tableta por instalar

Grupo: ALCOTROS: Otros daños – actividades alcantarillado
Códigos: Investigaciones alcantarillado
Filtración aguas negras
Limpieza cámaras Vactor
Otros alcantarillado

3.4.- Tipologías para reclamos atendidos

Al dar por terminadas las actividades que dieron solución al reclamo, se debe notificar la información del tipo de daño atendido o reparado. Para esto se utilizan los catálogos tipo B, denominados Parte Objeto, los cuales en el tema de acueducto están parametrizados de forma que permitan hacer la medición de indicadores estadísticos. Es claro que estos catálogos son de obligatorio diligenciamiento, además que su actualización en el sistema tiene que ser en tiempo real.

Los catálogos existentes y liberados para su uso son:

ACACOMCC Daños en acometidas con cierre

< 1 CC acometida existente
< 2 CC acometida instalación nueva

ACACOMSC Daños en acometidas sin cierre

< 1 SC acometida existente
< 2 SC acometida instalación nueva
< 3 SC corrida de cajilla
< 4 SC instalación tapa cajilla

ACUCCMN3 Daños acueducto menores de 3" con cierre

< 1 CC men3 estallado
< 2 CC men3 perforado
< 3 CC men3 partido
< 4 CC men3 rajado
< 5 CC men3 accesorios otros arreglos
< 6 CC men3 otros

ACUCCMY3 Daños acueducto >=3" con cierre

< 1 CC may3 estallado AC 3-4
< 10 CC may3 partidos AC
< 11 CC may3 partidos otros
< 12 CC may3 rajados PVC
< 13 CC may3 rajados otros
< 14 CC may3 hidrantes reinstalación-cambio
< 15 CC may3 hidrantes instalación nuevos
< 16 CC may3 hidrantes otros arreglos
< 17 CC may3 válvulas reinstalación-cambio
< 18 CC may3 válvulas instalación nuevas
< 19 CC may3 válvulas otros arreglos
< 2 CC may3 estallado AC 6
< 20 CC may3 accesorios desempatados
< 21 CC may3 accesorios otros arreglos
< 22 CC may3 otros
< 3 CC may3 estallado AC 8-12

< 4 CC may3 estallado PVC 3-4
< 5 CC may3 estallado PVC 6
< 6 CC may3 estallado PVC 8-12
< 7 CC may3 estallado Otros
< 8 CC may3 perforado AC - PVC
< 9 CC may3 perforado otros

ACUINEFE Reclamos acueducto inefectivos

< 0010 Dirección errada
< 0015 Daño interno
< 0020 Repetido
< 0025 Medidor estallado
< 0030 Ya reparado
< 0035 Daño alcantarillado
< 0040 Servicio normal
< 0045 Pertenece a otra zona
< 0050 No existe daño
< 0055 Otros
0060 Predio solo
0065 Cajilla con rejilla

ACUOTROS Otros daños-actividades acueducto

< 1 Construcción caja válvula
< 10 Mantenimiento a cámaras
< 11 Investigaciones
< 2 Nivelación-reconstrucción caja válvula
< 3 Instalación tapa válvula
< 4 Reconstrucción anden
< 5 Reconstrucción calzada
< 6 Localización daño no visible
< 7 Atención a fallas de servicio
< 8 Mtto. a estaciones reductoras de presión
< 9 Macro medición

ACUSCMN3 Daños acueducto menores de 3" sin cierre

< 1 SC men3 estallado
< 2 SC men3 perforado
< 3 SC men3 partido
< 4 SC men3 rajado
< 5 SC men3 accesorios

ACUSCMY3 Daños acueducto >=3" sin cierre

< 1 SC hidrantes otros arreglos
< 2 SC accesorios otros arreglos

< 3 SC válvulas otros arreglos
< 4 SC otros

Para alcantarillado se implementan los siguientes grupos y códigos de tipo de daño o reclamo atendido:

ALCANTAR: Tipo de daños atendidos Alcantarillado

Domiciliaria sondeada
Domiciliaria reconstruida
Tubería reparada
Tubería sondeada
Sumidero reconstruido
Sumidero construido
Sumidero limpieza
Pozo limpieza
Pozo reconstruido
Pozo nivelado
Canal limpieza
Canal reconstruido
Canal zonas verdes

ALCARETA: Alcantarillado Tapas, Rejillas y Cargues

Tapas circulares instaladas
Rejillas sumideros instaladas
Tapas concreto sumideros instaladas
Cargue instalado
Cargue reconstruido

ALCOTROS: Otros daños-actividades alcantarillado

Limpieza cámara vactor
Investigaciones alcantarillado
Filtraciones aguas negras atendida
Otros alcantarillado

ALCAPUBL: Espacio público alcantarillado

Anden concreto
Vía asfalto reparchada
Vía concreto reconstruida
Empradizado
Sobrantes alcantarillado
Rellenos alcantarillado

ALCINEFE: reclamos inefectivos de alcantarillado

Dirección errada

Daño interno
Repetido
Ya atendido
Daño acueducto
Drenaje normal
Pertenece a otra Zona
No existe daño
Otros

Nota: El uso de cualesquiera de los tipos de catálogos permite solo una entrada, es decir, que solo se puede registrar en el sistema un solo concepto de código de catálogo, razón por la cual, en caso de requerir más de uno, se debe utilizar el que más sea representativo del caso atendido.

CAPITULO 4. REPORTES INFORMES

4.1 Reportes para la gestión del día a día

Para las áreas Acueducto como responsables de la atención de las quejas operativas, existen dos tipos de reportes con los cuales pueden elaborar listados que les presentan la información que estrictamente requieran. Estos reportes son las transacciones IW29 e IW69.

El reporte IW29 permite tener información de fechas y horas de creación y de conclusión de los avisos, con lo cual a su vez se pueden obtener los tiempos de atención, nombre y teléfono del usuario que reporto la queja, cantidades totalizadas de avisos pendientes por atender y cantidad de atendidos en determinado periodo de tiempo. Cantidad de avisos por concepto, por ejemplo, cuantos avisos hay por atender por "Espacio público". Cuenta además con muchas otras posibilidades de seleccionar la información que se desee visualizar de acuerdo con la necesidad.

De igual manera el reporte IW29 puede generar reportes muy específicos respecto al tema que se quiere consultar. Por ejemplo, los avisos existentes para una dirección o para una vía en especial, o por concepto de cabecera de aviso, o por un estatus determinado,...etc.

Las fechas y horas de creación o apertura de un aviso, sólo son válidas las que suministra el reporte IW29 bajo los conceptos "Creado el" y "Creado a las."

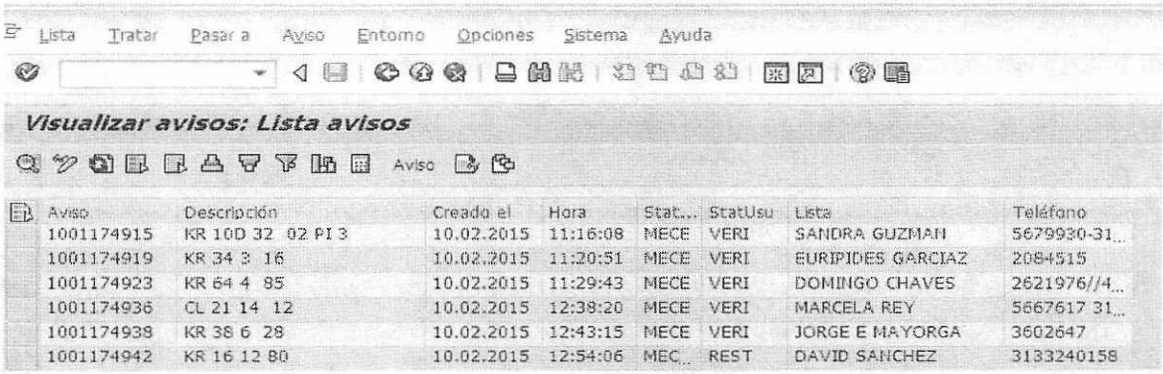
El reporte IW69 permite obtener información mediante listados de avisos que contienen los campos de Grupo de códigos de parte objeto, es decir, grupos de códigos de tipos de daños atendidos y los campos de códigos parte objeto, es decir del detalle de los códigos de tipos de daños atendidos.

El reporte IW69 funciona exactamente igual al IW29 en cuanto tiene que ver con la información que se puede visualizar y con la delimitación por temas de consultas, pero las fechas y horas de creación o apertura del aviso no son válidas.

4.2.- Variantes de visualización

El sistema permite generar unas variantes de visualización con las cuales se particularizan los reportes de los reportes arriba citados. Estas variantes una vez creadas pueden ser utilizadas por cualquier usuario que tenga la autorización para las dos transacciones mencionadas, razón por la cual no se requiere crear una variante para cada Zona o para cada usuario. Con el fin de unificar criterios para crear estas variantes y para que el sistema no se llene de "basura", en adelante las variantes deben ser creadas por los administradores de la herramienta SAP R/3 en el área de Informática, quienes buscarán que las variantes creadas tengan la mayor posibilidad de uso en todas las áreas de la Empresa.

La variante para visualizar un listado de avisos pendientes de atender, utilizable con el reporte IW29 o con la transacción IW28 se denomina: /AVISOSPENDI Avisos pendientes por atender. Esta variante contiene las columnas con la información necesaria para conocer todos los avisos que aún están pendientes por ser atendidos tal como se muestra a continuación:

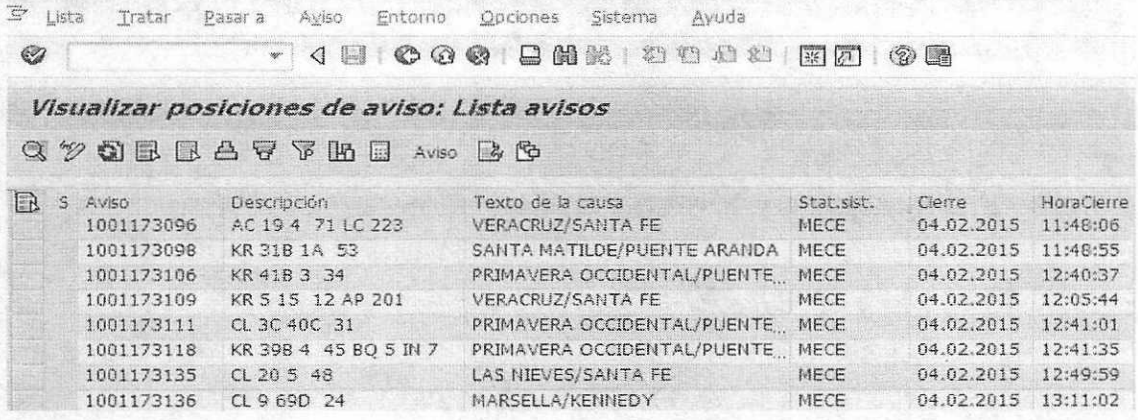

Lista Tratar Pasar a Aviso Entorno Opciones Sistema Ayuda

Visualizar avisos: Lista avisos

Aviso

Aviso	Descripción	Creado el	Hora	Stat...	StatUsu	Lista	Teléfono
1001174915	KR 10D 32 02 PI 3	10.02.2015	11:16:08	MECE	VERI	SANDRA GUZMAN	5679930-31...
1001174919	KR 34 3 16	10.02.2015	11:20:51	MECE	VERI	EURIPIDES GARCIAZ	2084515
1001174923	KR 64 4 85	10.02.2015	11:29:43	MECE	VERI	DOMINGO CHAVES	2621976//4...
1001174936	CL 21 14 12	10.02.2015	12:38:20	MECE	VERI	MARCELA REY	5667617 31...
1001174938	KR 38 6 28	10.02.2015	12:43:15	MECE	VERI	JORGE E MAYORGA	3602647
1001174942	KR 16 12 80	10.02.2015	12:54:06	MEC...	REST	DAVID SANCHEZ	3133240158

La variante para visualizar un listado de avisos con la transacción IW69 y que temporalmente se debe utilizar para conocer el barrio de la dirección dada, y para conocer los conceptos aplicables al cálculo de los IGAs, se denomina: /BARRIOIGAS Barrios, fecha y hora de cierre, IGAS. Esta variante contiene las siguientes columnas ya preseleccionadas:


Lista Tratar Pasar a Aviso Entorno Opciones Sistema Ayuda

Visualizar posiciones de aviso: Lista avisos

Aviso

S	Aviso	Descripción	Texto de la causa	Stat.sist.	Cierre	HoraCierre
	1001173096	AC 19 4 71 LC 223	VERACRUZ/SANTA FE	MECE	04.02.2015	11:48:06
	1001173098	KR 31B 1A 53	SANTA MATILDE/PUENTE ARANDA	MECE	04.02.2015	11:48:55
	1001173106	KR 41B 3 34	PRIMAVERA OCCIDENTAL/PUENTE...	MECE	04.02.2015	12:40:37
	1001173109	KR 5 15 12 AP 201	VERACRUZ/SANTA FE	MECE	04.02.2015	12:05:44
	1001173111	CL 3C 40C 31	PRIMAVERA OCCIDENTAL/PUENTE...	MECE	04.02.2015	12:41:01
	1001173118	KR 39B 4 45 BQ 5 IN 7	PRIMAVERA OCCIDENTAL/PUENTE...	MECE	04.02.2015	12:41:35
	1001173135	CL 20 5 48	LAS NIEVES/SANTA FE	MECE	04.02.2015	12:49:59
	1001173136	CL 9 69D 24	MARSELLA/KENNEDY	MECE	04.02.2015	13:11:02

4.3.- Reportes para la actividad de Supervisión.

Se hace necesario la entrega de reportes, los cuáles deben incluir entre otras características, la información presentada así:

Un reporte que combina las funcionalidades de las transacciones IW29 e IW69 en él se podrá visualizar directamente los tiempos de atención de los avisos, agrupados por conceptos de IGAS.

Un reporte específico para la medición de los tiempos parciales de atención, aplicable al tema de "tubo roto", se tienen tiempos de verificación, tiempos de suspensión de servicio y tiempos totales de atención.

Un reporte para el control de tiempos totales de atención, pero no relacionado con los conceptos de IGAS. Es para el trámite diario de control que ejecutan los interventores. Aplicable a todos los avisos de acueducto y de alcantarillado.

El Acueducto podrá aumentar o disminuir el personal de verificadores o radiooperadores de acuerdo a sus requerimientos o necesidades, para lo cual efectuará los ajustes mediante modificación, previo balance de los recursos en cantidad y tiempo.

NOTA: Las Transacciones IW29 e IW69 están diseñadas para presentar parte de la información de acuerdo a lo que se requiere en los reportes.

16.1 Reportes para la gestión del día a día

Para las áreas Acueducto como responsables de la atención de las quejas operativas, existen dos tipos de reportes con los cuales se pueden elaborar listados que les presentan la información que estrictamente requieran. Estos reportes son las transacciones IW29 e IW69.

El reporte IW29 permite tener información de fechas y horas de creación y de conclusión de los avisos, con lo cual a su vez se pueden obtener los tiempos de atención. Nombre y teléfono del usuario que reporto la queja. Cantidades totalizadas de avisos pendientes por atender y cantidad de atendidos en determinado periodo de tiempo. Cantidad de avisos por concepto, por ejemplo, cuantos avisos hay por atender por "Espacio público". Cuenta además con muchas otras posibilidades de seleccionar la información que se desee visualizar de acuerdo con la necesidad.

De igual manera el reporte IW29 puede generar reportes muy específicos respecto al tema que se quiere consultar. Por ejemplo, los avisos existentes para una dirección o para una vía en especial, o por concepto de cabecera de aviso, o por un estatus determinado,...etc.

Las fechas y horas de creación o apertura de un aviso, solo son válidas las que suministra el reporte IW29 bajo los conceptos "Creado el" y "Creado a las."

El reporte IW69 permite obtener información mediante listados de avisos que contienen los campos de Grupo de códigos de parte objeto, es decir, grupos de códigos de tipos de

daños atendidos y los campos de códigos parte objeto, es decir del detalle de los códigos de tipos de daños atendidos.

El reporte IW69 funciona exactamente igual al IW29 en cuanto tiene que ver con la información que se puede visualizar y con la delimitación por temas de consultas, pero las fechas y horas de creación o apertura del aviso no son válidas.

Variantes de visualización

El sistema permite generar unas variantes de visualización con las cuales se particularizan los reportes de los reportes arriba citados. Estas variantes una vez creadas pueden ser utilizadas por cualquier usuario que tenga la autorización para las dos transacciones mencionadas, razón por la cual no se requiere crear una variante para cada Zona o para cada usuario. Con el fin de unificar criterios para crear estas variantes y para que el sistema no se llene de "basura", en adelante las variantes deben ser creadas por los administradores de la herramienta SAP R/3 en el área de Informática, quienes buscarán que las variantes creadas tengan la mayor posibilidad de uso en todas las áreas de la Empresa.

La variante para visualizar un listado de avisos pendientes de atender, utilizable con el reporte IW29 o con la transacción IW28 se denomina:

/AVISOSPENDI Avisos pendientes por atender

Esta variante contiene las columnas con la información necesaria para conocer todos los avisos que aún están pendientes por ser atendidos tal como se muestra a continuación:

La variante para visualizar un listado de avisos con la transacción IW69 y que temporalmente se debe utilizar para conocer el barrio de la dirección dada, y para conocer los conceptos aplicables al cálculo de los IGAs, se denomina:

/ contiene las siguientes columnas ya preseleccionadas:

Reportes para la actividad de Interventoría.

Actualmente se han creado tres reportes específicos para consulta por parte de los interventores. La identificación que de ellos se da aquí se utiliza para describirlos:

Reporte ZPM101, es un reporte que combina las funcionalidades de las transacciones IW29 e IW69. En él se podrá visualizar directamente los tiempos de atención de los avisos.

. Mantener comunicación vía radio-frecuencia, en tiempo real entre el personal de Operadoras de radio y los verificadores en terreno, a través de radios portátiles para lo cual el Contratista deberá suministrar una frecuencia de radio propia o alquilada con todos los equipos necesarios. No se admite sistemas de comunicación de comunicación tipo celular o similar, salvo el sistema AVANTEL.

. Mantener actualizado el Software aplicativo de reclamos en SAP, consultando y descargando continuamente y en tiempo real cada uno de los reclamos entrantes y/o generando los avisos respectivos. Aplicar los procesos de trámite y registro de información en casos de contingencia con el sistema de información SAP.

. Brindar el apoyo y la respuesta oportuna a las PQR´s que ingresan a la Dirección de Servicio de Acueducto y Alcantarillado, la División de Servicio Acueducto y la División de Servicio Alcantarillado de las zonas, dentro de los términos previstos por la ley.

. Garantizar la disposición inmediata y permanente del servicio de verificación nocturna de la manera establecida en los presentes términos de referencia.

. Llevar a cabo el análisis crítica y recomendaciones de programación del mantenimiento correctivo y preventivo del sistema de alcantarillado, así como el seguimiento de estas actividades mediante el control con indicadores.

. Cumplir con los indicadores y tiempos exigidos a la verificación de acueducto y alcantarillado.

Protocolo de señalización

La EAB-ESP en busca de garantizar la normal, eficaz, y eficiente prestación del servicio, y de su continuidad para satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios, desarrolla el Servicio de Diagnóstico y Verificación de Reclamos de Operación, y atención de PQR´S para el Mantenimiento y operación correctiva, y preventiva de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

En el desarrollo de su funcionamiento, se pretende que las cuadrillas de señalización atiendan aquellas intervenciones realizadas a cargo de la parte operativa de la EAB-ESP sobre cualquier tipo de vía, o que en su defecto estas intervenciones causen algún tipo de impacto en su funcionamiento normal. Su cantidad y tiempo de uso estará supeditado a la magnitud de cada intervención y a las instrucciones del supervisor encargado.

Actividades de las cuadrillas de señalización y apoyo a puntos de obra:

Las cuadrillas realizarán no sólo la implementación de los PMT y sus lineamientos según la secretaría de Movilidad, sino que también capacitará en terreno al personal de terreno a fin de que vayan tomando conciencia de la importancia de mantener un buena señalización, así como la elaboración de los formatos establecidos y el registro fotográfico de la intervención en la cual se prestó el apoyo de señalización requeridos por la secretaria de movilidad.

Procedimiento:

- Planificación conjunta entre la EAB-ESP, para el apoyo a las obras que se van a adelantar .
- Definición de ruta optima de movilización

- Acompañamiento a la primera cuadrilla de atención a reclamos
- Instalación de la señalización de acuerdo con la normatividad vigente y a lo acordado con la secretaria de movilidad
- Toma de registro fotográfico
- Entrega de señalización a la persona encargada de la cuadrilla de la EAB-ESP
- Hacer recorrido el recorrido hasta la siguiente cuadrilla y repetir los pasos
- Una vez finalicen los trabajos o intervención, se realizará la señalización y demarcación de escombros si lo hay y se procede y se inicia la recogida de la señalización para llevarla a la camioneta e ir a otro punto de ser necesario.

Para la consecución de estos objetivos la empresa sigue los parámetros establecidos, en el artículo 101. "Normas para realizar trabajos en vía pública" del código Nacional de Tránsito Terrestre, Ley 769 de 2002, para la mitigación de los impactos generados sobre la movilidad y la seguridad de los usuarios, en las vías destinadas para algún tipo de intervención por parte del Servicio de Cuadrillas móviles de implementación de señalización y atención de daños, cartilla.

El contratista deberá cumplir con todas sus obligaciones salariales, jornales, prestaciones sociales, aportes parafiscales, dotación del personal y todo lo demás relacionado en la presente invitación.

El contratista deberá conocer, investigar y estudiar cuidadosamente todo lo concerniente a la naturaleza del servicio; las reglamentaciones generales y locales; conocer las reglamentaciones gubernamentales; las leyes laborales; en general todos los factores sobre los cuales se pueda razonablemente obtener información y que en alguna forma afecten el servicio, el plazo para la ejecución del contrato y su costo, los cuales debieron ser tenidos en cuenta por el Contratista al formular su oferta. En consecuencia el ACUEDUCTO DE BOGOTÁ no reconocerá ninguna compensación adicional fuera de los casos contemplados expresamente en el contrato.

El contratista someterá a conocimiento del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, todo lo relacionado con el personal que vaya a emplear para la ejecución de los trabajos, como hojas de vida y vinculación laboral, incluir recibos de pago en aportes a salud, pensiones y demás parafiscales, así como subsidio familiar y dará cumplimiento a la Ley 190 de 1995, y demás leyes aplicables a la naturaleza del servicio.

Deberá cumplir con el manual de impacto urbano, norma NS-038 del Acueducto de Bogotá y por lo tanto deberá obtener las licencias y permisos necesarios para la ejecución de los trabajos.

Deberá contar con el equipo mínimo necesario para desempeñar eficientemente las labores contratadas, tales como: Maquinaria, vehículos, compresor, localizador de metales, herramientas para las labores, llave de hidrantes, motobombas, planos de la red de acueducto, odómetros, entre otros.

NORMAS TÉCNICAS APLICABLES

Por la naturaleza del servicio, es recomendable que el administrador y su equipo de trabajo conozcan las especificaciones principales que se aplican a procesos de operación y construcción de los sistemas de acueducto y alcantarillado, por tanto se deberá disponer

por parte del contratista de un usuario en el sistema de normalización SISTEC, que le permita disponer en cualquier momento de la información técnica relacionada.

NOMBRE	CÓDIGO
IMPACTO URBANO	EG-103
SISTEMA CONVENCIONAL DE TELECOMUNICACIONES RADIO MOVIL Y FIJO, VHS	NP-056
MANUAL DE MANEJO DE IMPACTO AMBIENTAL Y URBANO	NS-038
MATRICES DE PELIGRO. REQUISITOS MÍNIMOS PARA SU ELABORACIÓN	NS-040
PROGRAMACIÓN Y CONTROL DE PROYECTOS	NS-048
REQUISITOS MÍNIMOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL PARA EL MANEJO DE HERRAMIENTAS MANUALES	NS-108
REQUISITOS MÍNIMOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL EN ESPACIOS CONFINADOS	NS-111
REQUISITOS MÍNIMOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL PARA EL MANEJO DE MÁQUINAS HERRAMIENTAS	NS-121
PLANES DE EMERGENCIA, REQUISITOS MÍNIMOS PARA SU ELABORACIÓN	NS-134
REQUISITOS MINIMOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL PARA CONTRATISTAS	NS-141
TERMINOLOGIA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	NT-006
ASPECTOS TÉCNICOS PARA INSPECCIÓN DE REDES Y ESTRUCTURAS DE ALCANTARILLADO	NS-058
ASPECTOS TÉCNICOS PARA LA REHABILITACIÓN DE REDES Y ESTRUCTURAS DE ALCANTARILLADO	NS-061
SONDEO Y LIMPIEZA DE REDES Y ESTRUCTURAS DE ALCANTARILLADO	NS-151

BENEFICIOS TRIBUTARIOS EN MATERIA AMBIENTAL – NO APLICA

Para este caso no hay lugar a la aplicación de beneficios tributarios en materia ambiental.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

¿El proceso tiene componentes tecnológicos?

SI ☐ *NO* ☒

ENTREGA DE BIENES:

Indicar si para la ejecución del contrato al contratista se le entregan bienes de la EAB- ESP

SI ☐ *NO* ☒

GENERACIÓN DE ACTIVOS:

¿Para la ejecución del contrato se generan activos a la EAB- ESP?

SI ☐ *NO* ☒

Elaborados los estudios previos se evidencia la necesidad de adelantar el proceso de contratación con el invitado sugerido y evaluado, cuyos soportes se adjuntan al presente documento.

APROBACIÓN

La información consignada en este documento, fue estructurada y verificada por las siguientes personas:

Funcionario/Contratista	**Nombre**	**Firma**	**Fecha**
Proyectado por:	**Juan Angelo Orjuela S.**		16.04.2018
Revisado por:	**Carlos A. Jaime Aguirre**		
Aprobado por:	**Nelson Valencia Villegas**		
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y a las disposiciones jurídicas, técnicas y administrativas, y por lo tanto, lo presentamos para la Firma del Gerente Corporativo de Servicio al Cliente.			

Revisada la información, el Gerente Corporativo de servicio al Cliente, aprueba la solicitud de contratación en los términos previstos en este documento.

NELSON VALENCIA VILLEGAS
Gerente Corporativo de Servicio al Cliente (e)

Persona de contacto: Jorge Gil / Juan Angelo Orjuela Solano
Ext: 4310
E-mail: jgilv@acueducto.com.co

ACUEDUCTO DE BOGOTÁ E.S.P.
DIR. CONTRATACIÓN Y COMPRAS
PROCESOS DE CONTRATACIÓN
FECHA 16 ABR 2018 HORA 14:56
SUJETO A VERIFICACIÓN
RECIBIDO:

Formato: M4FB0106F16-07