espy

ESTUDIO PRELIMINAR PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE A LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA DIRECCIÓN OPERATIVA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO ESPY S.A. E.S.P.

1. DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD DEL SERVICIO

De conformidad con lo estipulado en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios, las regulaciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y el Acuerdo Municipal No. 004 de 1996, corresponde a la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. ESP (ESPY S.A. ESP) garantizar la prestación continua, eficiente y de calidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Yumbo.

En cumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), la normatividad vigente y el Plan de Gestión y Resultados (PGR), la Entidad requiere ejecutar de manera coordinada las actividades fundamentales del ciclo comercial, teniendo en cuenta que se debe garantizar la sostenibilidad financiera el recaudo oportuno y la transparencia ante los usuarios, lo cual depende de la toma de lecturas precisas de los equipos de micro medición y de la entrega física o electrónica oportuna de las facturas de cobro en cada uno de los predios atendidos.

En el Área de Prestación de Servicios (APS) de la empresa se registra un catastro activo de aproximadamente 8.821 usuarios, distribuidos en toda el área de prestación de servicio de la ESPY S.A E.S.P a los cuales se deben atender en el marco del ciclo de facturación, ciclo que se rige por las siguientes actividades:

- Lectura digital de medidores: Toma de lectura predio a predio de los medidores, mediante el uso de terminales portátiles digitales para la captura, validación y registro de los consumos reales, complementada con el registro fotográfico de las evidencias obtenidas en campo.
- Revisoría de Pre-crítica de consumos: Validación técnica mensual, detección oportuna de desviaciones significativas, análisis de inconsistencias y verificación de causales de no lectura en terreno.
- Revisoría de Desviaciones Significativas de Consumos: Realización de visitas de verificación en terreno a los predios identificados por el área de Facturación como resultado del proceso de crítica de consumos, incluyendo aquellos que presenten desviaciones significativas, variaciones atípicas, inconsistencias en los consumos registrados u otras situaciones que requieran validación. La actividad comprende la inspección del medidor, la verificación de las condiciones encontradas en el predio, la validación de la

información registrada y el reporte de los resultados y evidencias obtenidas para apoyar la correcta determinación de los consumos a facturar.

- Impresión variable y alistamiento de facturas: Suministrar el papel requerido para la impresión de las facturas mediante sistemas litográficos y/o láser simplex, aplicación de microperforado y demás especificaciones técnicas requeridas por la ESPY, así como los insertos o volantes informativos, tanto genéricos como selectivos dirigidos a grupos específicos de usuarios.
- Reparto y distribución oportuna de facturas: Realización de la distribución y entrega física de las facturas y/o documentos de cobro a los usuarios, garantizando su entrega de manera oportuna y con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles respecto de la fecha límite establecida para el pago oportuno.
- Gestión de PQR: Gestión de peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con la prestación de los servicios que opera la ESPY, incluyendo la verificación de reportes por no entrega de facturas, realización de visitas técnicas para la inspección de medidores, investigación y validación de anomalías detectadas, así como la atención presencial de los usuarios en la sede operativa comercial.
- Visitas técnicas operativas de campo: Ejecución de actividades operativas en campo relacionadas con la suspensión, corte, reinstalación y reconexión de los servicios, de conformidad con las condiciones y procedimientos establecidos por la empresa, como mecanismo de apoyo al control de la cartera, recuperación de recursos y gestión de la morosidad de los usuarios.
- Gestión de instalación y/o cambio de medidores: Ejecución de las actividades requeridas para la instalación, reposición y/o cambio de medidores, desde la identificación y validación de la necesidad hasta su instalación y puesta en servicio. Comprende la verificación de las condiciones técnicas del predio, validación de la información del usuario y del equipo de medición, retiro del medidor cuando aplique, instalación del nuevo equipo, registro de serial, marca, modelo y demás características técnicas, toma de evidencias fotográficas, reporte de la actividad realizada, garantizando la trazabilidad del proceso y la correcta asociación del equipo de medición al predio y al usuario.

Actualmente, la ESPY S.A. ESP no cuenta en su planta de personal con la infraestructura logística, los equipos tecnológicos ni el personal operativo

requerido para desarrollar estas labores operativas de campo de manera permanente y masiva dentro de los plazos reglamentarios exigidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) de manera directa, en razón a ello resulta imperativo y conveniente contratar a un operador especializado que garantice el desarrollo continuo del ciclo de facturación y recaudo.

2. ALINEACIÓN CON LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN Y LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES

La presente contratación se encuentra alineada con los instrumentos de direccionamiento estratégico y de gestión institucional de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. E.S.P., en la medida en que contribuye al fortalecimiento de la capacidad institucional para el cumplimiento de su misión, objetivos estratégicos y compromisos de mejoramiento continuo, mediante la prestación de servicios orientados al fortalecimiento, actualización, seguimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

En este sentido, el objeto contractual aporta directamente al cumplimiento del Plan de Gestión y Resultados (PGR), indicador 39 "cumplimiento del PGR".

3. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA

Conforme al Manual de Contratación vigente para la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. ESP, Acuerdo No 1.2-001 de mayo 25 de 2026, la forma de satisfacción de la necesidad antes enunciada será a través de la suscripción de un contrato de prestación de servicio .

El proceso de selección se hará mediante solicitud privada de única oferta – Artículo 49 del estatuto de contratación, todo ello en razón a que la cuantía del contrato no supera los cuatrocientos salarios mínimos legales mensuales vigentes (400 SMLMV).

De acuerdo con lo anterior, se adelantará una SOLICITUD PRIVADA DE ÚNICA OFERTA.

4. DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO, SU OBJETO Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESENCIALES.

4.1 OBJETO DEL CONTRATO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOPORTE A LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA DIRECCIÓN OPERATIVA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO ESPY S.A. E.S.P

4.2 TIPO DE CONTRATO

Conforme con el acuerdo de la Junta Directiva de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. ESP, No. 1.2-1.001 del 25 de Mayo de 2026, por el cual se aprueba y adopta el Manual de Contratación de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. E.S.P artículo N°47, se suscribió un CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

4.3 PLAZO DEL CONTRATO

El plazo de ejecución será desde la suscripción del Acta de Inicio, hasta el 31 de diciembre de 2026.

4.4 LUGAR DE EJECUCIÓN

Aspecto Contractual	Detalle / Especificación
Ubicación General	Municipio de Yumbo, Valle del Cauca.
Zona de Ejecución	Zona urbana y rural dentro del Área de Prestación de Servicios (APS) de la ESPY S.A. E.S.P.
Universo de Cobertura	Aproximadamente 8.821 usuarios registrados.

4.5 SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

Conforme con el Manual de Contratación de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. E.S.P., No. 1.2-1.001 del 25 de mayo de 2026, por el cual se aprueba y Adopta el Estatuto de Contratación de la Empresa Oficial de Servicios

Públicos de Yumbo ESPY S.A. E.S.P, el artículo No. 66. SUPERVISIÓN CONTRACTUAL, dispone:

"La supervisión será ejercida por un servidor público (empleado público o trabajador oficial) de la ESPY SA ESP y no es indispensable que tal función esté contemplada en el manual de funciones para el cargo designado para tal fin, pues la función de supervisión es inherente al desempeño de las funciones ordinarias a cargo de los servidores públicos".

De acuerdo con lo anterior, la supervisión será ejercida por el DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN OPERATIVA COMERCIAL de la ESPY S.A. ESP, o quien haga sus veces, con el apoyo técnico de los Lider de Programa de Facturación y Recaudo y el líder del Programa de Gestión de Cartera.

4.6 PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes intervinientes, previo el aporte de la totalidad de la documentación exigida para el efecto.
Para su legalización, se requiere la constitución por el Contratista de la Garantía Única, acta de aprobación de la garantía única por parte del Ordenador del gasto, Certificado de Disponibilidad Presupuestal y Certificado de Registro Presupuestal expedido por el responsable del Presupuesto.

4.7 EXPERIENCIA GENERAL

Para ejecutar el contrato, se podrá seleccionar personas naturales o jurídicas, cuyo objeto social o actividad principal esté relacionado con el objeto del contrato a celebrar, además acreditar experiencia de al menos tres años relacionada con las actividades a contratar en dos empresas de servicios públicos.

Como requisito el contratista seleccionado deberá acreditar presentar lo siguientes requisitos:

1. Hoja de vida en formato único persona JURÍDICA expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP.
2. Certificado de Cámara de Comercio expedido no mayor a 30 días.

3. Fotocopia del Certificado de Antecedentes Judiciales expedido por la Policía Nacional.
4. Fotocopia del Registró Único Tributario (RUT) expedido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) actualizado.
5. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal.
6. Certificado de Antecedentes Disciplinarios vigente, expedido por la Procuraduría General de la Nación.
7. Certificado de Antecedentes Fiscales, emitido por la Contraloría General de la República.
8. Certificado del Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC (no mayor a un mes)
9. Certificado del Registro de Deudores Alimentarios Morosos - REDAM (no mayor a un mes)
10. Certificado de inhabilidades por delitos sexuales cometidos contra menores de 18 años (no mayor a un mes)
11. Certificación vigente de afiliación y pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales, según corresponda.
12. Certificado bancario
13. Propuesta.

5. ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES Y PRECIOS DEL MERCADO Y EN GENERAL LOS SOPORTES DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

5.1 ESTUDIO DE MERCADO QUE SOPORTA EL VALOR DEL CONTRATO

Para la determinación del presupuesto oficial y la verificación de las condiciones del mercado, la Dirección Operativa Comercial de ESPY S.A. E.S.P. recepciono ofertas económicas y técnicas a empresas especializadas en la prestación de servicios operativos, comerciales y de corte y reconexión en el sector de servicios públicos domiciliarios, además de evaluar los contratos que se han ejecutado durante los últimos seis (6) meses en la entidad con las actividades planteadas.

De acuerdo con el estudio de mercado adelantado, se recibieron cotizaciones de tres (3) firmas con idoneidad y experiencia en el ramo: SERVICOMERCIALES DE TULUA, y ASOCIACIÓN SINDICAL DE TRABAJADORES DEL SECTOR SALUD Y APOYO A LA GESTION - ACTIVOS ASOCIACIÓN SINDICAL, además de analizar los contratos ejecutados por DELTEC y CARVAJAL SOLUCIONES.

ESTUDIO PRELIMINAR PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE A LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA DIRECCIÓN OPERATIVA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO ESPY S.A. E.S.P.

Cotizaciones presentadas:

Actividad / Rubro	Unidad de Medida	DELTEC	Servicomercial	ACTIVOS	Tarifa Base de Referencia
Lectura Digital de Medidores	Lectura	$ 1.552	$ 1.552	N/A	$ 1.552
Impresión Variable y Alistamiento	Factura impresa	N/A	$ 160	N/A	$ 160
Reparto y Distribución	Factura entregada	$ 1.051	$ 1.051	N/A	$ 1.051
Revisión por Desviación Significativa	Unidad / Visita	$ 18.000	Incluido en oferta global	Incluido en oferta global	$ 18.000
Revisión por PQR	Unidad / Visita	$ 35.000	Incluido en oferta global	Incluido en oferta global	$ 35.000
Cambio de Medidor (1/2" - 3/4")	Unidad	$ 54.000	Incluido en oferta global	Incluido en oferta global	$ 54.000
Suspensión con Dispositivo	Orden ejecutada	$ 28.000	Incluido en oferta global	Incluido en oferta global	$ 28.000
Reconexión de Servicio	Orden ejecutada	$ 28.000	Incluido en oferta global	Incluido en oferta global	$ 28.000

Contratos ejecutados

Actividad / Rubro	Unidad de Medida	DELTEC	Carvajal Soluciones	Tarifa Base de Referencia
Lectura Digital de Medidores	Lectura	$ 1.552	N/A	$ 1.552

Impresión Variable y Alistamiento	Factura impresa	N/A	$ 160	$ 160
Reparto y Distribución	Factura entregada	$ 1.051	N/A	$ 1.051
Revisión por Desviación Significativa	Unidad / Visita	$ 18.000	N/A	$ 18.000
Revisión por PQR	Unidad / Visita	$ 35.000	N/A	$ 35.000
Cambio de Medidor (1/2" - 3/4")	Unidad	$ 54.000	N/A	$ 54.000
Suspensión con Dispositivo	Orden ejecutada	$ 28.000	N/A	$ 28.000
Reconexión de Servicio	Orden ejecutada	$ 28.000	N/A	$ 28.000

Con base en una volumetría operativa estimada se plantea la ejecución presupuestal mensual dividida en dos modelos de contratación:

Mes / Período	Cantidad de Lecturas Proyectadas	Cantidad de Facturas a Entregar Proyectadas	Impresiones de Facturas Proyectadas
Septiembre 2026	8.360	8.690	9.000
Octubre 2026	8.380	8.861	9.000
Noviembre 2026	8.402	8.713	9.000
Diciembre 2026	8.429	8.730	9.000
TOTAL ACUMULADO	33.571	34.994	36.000

Modelo A: Contratación por Precios Unitarios (Esquema DELTEC / Carvajal)

- Lectura Digital (33.571 lecturas): $52.102.192
- Impresión de Facturas (36.000 unidades): $5.760.000
- Reparto de Facturas (34.994 entregas): $36.778.694

- Subtotal Ciclo Básico (antes de IVA): $94.640.886
- Gestión de Cartera y Operativa Estimada (Demanda variable):
  1. Revisiones por Desviación (3.600 un): $64.800.000
  2. Revisiones PQR (1.600 un): $56.000.000
  3. Cambios de Medidor (240 un): $12.960.000
  4. Cortes y Suspensión (520 un): $14.560.000
  5. Reconexiones (520 un): $14.560.000

Total Estimado Esquema Unitario (sin IVA): $257.880.000

Modelo B: Contratación Integral / Fee Global (Esquema Servicomercial de Tuluá SAS)

- Ciclo Básico (Lectura + Impresión + Reparto de facturas): $94.640.886
- Componente Global de Gestión Comercial y Cartera: $170.924.375

Total Estimado Esquema Global (sin IVA): $265.565.261

A pesar de que el modelo de contratación A se presenta como un modelo más económico, en su valor mensual, el modelo B (Contratación Integral), , consolida en un único contrato y operador la totalidad del ciclo comercial y operativo (lectura, impresión, reparto, atención de PQR, inspecciones y gestión de cortes/reconexiones).

A continuación, se describen las principales ventajas técnicas, administrativas y de gestión que ofrece este modelo para ESPY S.A. E.S.P.:

- Predictibilidad y Control Presupuestal

Costo mensual fijo y planificable: Al acordar una tarifa mensual, la empresa de servicios públicos elimina la volatilidad presupuestal provocada por variaciones en la demanda de servicios variables (ej. incrementos repentinos en lecturas por desviación, inspecciones por PQR o picos de suspensión de servicio).

Simplificación contable: Reduce la carga de auditoría y conciliación de actas parciales de ejecución por cada tipo de actividad operativa realizada en campo, unificando la facturación en un solo rubro contractual.

- Responsabilidad Única y Eliminación de Fricciones

Unipersonalidad de la gestión: Evita la dilución de responsabilidades ("efecto peloteo") entre diferentes contratistas. Por ejemplo, en un modelo fragmentado, un error en la toma de lectura por un operador repercute directamente en la impresión de facturas y genera reclamos de PQR que debe atender un tercero. En el Modelo B, el mismo proveedor responde de principio a fin por la cadena de valor.

Trazabilidad: Se garantiza un flujo directo de datos e información desde el momento en que se toma la lectura digital en el medidor hasta la gestión de cartera final, sin perder trazabilidad en las interfaces entre proveedores.

- Eficiencia Operativa y Tecnológica

Estandarización de plataformas: Utilización de un único sistema de información o plataforma tecnológica para el reporte de novedades georreferenciadas (fotografías de lectura, actas digitales de suspensión/reconexión, soporte de entrega de factura).

Flexibilidad y reasignación de personal de campo: Al ser una tarifa global, el contratista tiene la capacidad y la obligación de balancear su personal en campo de forma dinámica (por ejemplo, apoyar las labores de reparto de facturación al inicio del ciclo comercial y redistribuir ese personal a la atención de suspensiones o revisiones de PQR hacia el final del ciclo).

- Mitigación de Riesgos de Continuidad del Servicio

Cierre de brechas en plazos legales: La integración de la impresión y la distribución bajo el mismo operador reduce los tiempos de precrítica y alistamiento, asegurando el cumplimiento estricto de la entrega de la factura con un mínimo de 5 días hábiles de antelación al vencimiento (exigido por la Ley 142 de 1994).

Mayor incentivo al recaudo y gestión de cartera: La gestión de cortes, suspensiones y normalizaciones está alineada directamente con el ciclo de facturación, optimizando los indicadores de efectividad en el recaudo y disminuyendo el índice de cartera morosa.

Con base en lo anterior se estima que el valor de la contratación será de TRESCIENTOS DIECISÉIS MILLONES VEINTIDÓS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y UN PESOS MCTE ($316.022.661) IVA incluido.

5.2. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Para la presente contratación se cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 369 del 07 de septiembre de 2026.

5.3 FORMA DE PAGO

El contrato se pagará mes vencido de acuerdo con los valores de los servicios y las actividades ejecutadas, pagaderos mensuales dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación de la cuenta de cobro o factura, acompañada del informe de actividades, el acta de cumplimiento suscrita por el supervisor y la certificación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales

6. MATRIZ DE RIESGOS PREVISIBLES QUE INCLUYA LA ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS PREVISIBLES.

De conformidad con el Manual de Contratación aprobado mediante Acuerdo N° 1.2-001 del 25 de mayo de 2026, el área gestora ha identificado y evaluado los riesgos previsibles asociados a los **servicios de soporte a la gestión comercial, lectura digital de medidores, reparto de facturas, atención de PQR y cortes/reconexiones en el APS del Municipio de Yumbo**, asignando las medidas de mitigación y amparos contractuales correspondientes descritos en el Anexo Técnico No. 1.

7. OBLIGACIONES Y ACTIVIDADES DEL CONTRATISTA Y EL CONTRATANTE.

El contratista se obliga con la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO ESPY S.A. E.S.P a lo siguiente:

7.1 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

- Ejecutar el presente contrato con personal competente. Para ello el personal deberá cumplir con los requisitos de formación que avale la idoneidad de cada uno de ellos cuando las labores a desempeñar así lo requieran. El personal debera tener esquema de vacunación, cuando las actividades a realizar así lo requieran; encontrarse al día en sus aportes al sistema de seguridad social, y tener una póliza de responsabilidad civil extracontractual, cuando se requiera.
- Obrar con buena fe, evitando dilaciones y en trabamientos que puedan presentarse durante la ejecución del contrato.
- Acordar con la gerencia, directores y/o supervisores del contrato las actividades, rendimientos, y tiempos de los servicios de apoyo a la gestión a prestarse por parte del contratista.
- Exigir al personal que preste el servicio; el cumplimiento de los protocolos o actividades establecidos en el requerimiento del servicio; el cumplimiento de las programaciones de cada área de servicio; el cumplimiento de las normas de bioseguridad, y de seguridad y salud en el trabajo.
- Cancelar oportunamente las compensaciones y prestaciones de ley que tengan derecho sus asociados y acreditar su afiliación y pago mensual al sistema de seguridad social y el pago de los aportes parafiscales, en los términos establecidos en la ley que los regula siendo de exclusiva responsabilidad del CONTRATISTA los riesgos o contingencias de enfermedad general o maternidad, accidentes de trabajo, enfermedad profesional, invalidez, vejez y muerte que se presenten durante el termino en que se encuentre vigente el presente contrato de prestación de servicios.
- En caso de cualquier novedad o anomalía, en el cumplimiento del objeto del presente contrato, reportar de manera inmediata la situación al CONTRATANTE.
- Afiliarse y estar al día en sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos Profesionales y pensiones, tanto para la celebración del presente contrato como para cada uno de los pagos que, por concepto de sus servicios, deba efectuarle y como para la liquidación del presente contrato. Para esto deberá presentar la certificación firmada por el Representante legal, contador y/o revisor fiscal.
- Presentar ante los supervisores del contrato la cuenta de cobro para pago, certificado financiero y de cumplimiento y soporte de seguridad social. Si es día inhábil deberá presentarlo el día hábil siguiente.

- Desarrollar los Procesos y actividades contratadas de manera que satisfaga las necesidades del CONTRATANTE de manera autónoma e independiente.
- Atender las sugerencias de mejoramiento de la calidad del servicio que garantice el éxito del presente contrato.
- Atender las quejas y reclamos de los usuarios del servicio o del CONTRATANTE de los servicios respecto al comportamiento y desarrollo de las actividades y las novedades que se presenten con su personal.
- Participar en las reuniones de trabajo programadas por la Gerencia, los directores y/o supervisores del contrato de la ESPY S.A. E.S.P en aras de concertar los criterios necesarios para garantizar el avance y la efectividad del contrato en lo que respecta a la entrega de los productos esperados.
- Coadyuvar al desarrollo de los procesos a que se refiere el objeto del presente contrato en EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO, en los horarios que se programen de mutuo acuerdo por las partes.
- Poner a disposición su personal para la ejecución del contrato, los instrumentos adecuados y demás elementos para la realización de las labores, además de los elementos dispuestos en el sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- Deberá dotar el personal asociado en los términos de ley, el cual deberá cumplir con el manual de uso de la imagen institucional de la ESPY S.A. E.S.P.
- Pagar todas las obligaciones legales y las pactadas con su personal para la ejecución del contrato, realizar las deducciones legales y pagar los gastos de transporte, si para prestar el servicio fuese necesario el cambio de residencia.
- Cumplir con las obligaciones legales en el sistema integral de seguridad social y efectuar las deducciones correspondientes, así como las demás autorizadas por la asamblea de afiliados.
- Expedir certificaciones sobre tiempo de servicio, retribuciones y de ser el caso, la práctica de examen médico de retiro.
- Las demás establecidas en la propuesta, la cual hace parte integral del presente contrato.
- Acreditar a la ESPY S.A. ESP el pago de los aportes al sistema general de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales.

- Presentar informe al supervisor del contrato de las actividades ejecutadas en el presente contrato.
- Responder por el pago de los tributos que se causen o llegaren a causarse por la celebración, ejecución y liquidación del contrato.
- Adherirse a los Sistemas de Gestión de Calidad del contratante lo cual incluye permitir auditorias programadas por parte de los funcionarios designados por EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO,
- El contratista deberá cumplir los aspectos establecidos el Art. 2.2.4.6.28 del decreto 1072 del 2015 y en la resolución 0312 del 2019 en lo que respecta a Seguridad y Salud en el trabajo.
- Mantener la confidencialidad sobre la información, como también adelantar con un alto nivel de profesionalismo, ética y calidad en sus actividades de acuerdo con las normas constitucionales, legales y reglamentarias vigentes.
- Aplicar en todo momento el Plan anticorrupción y de atención al usuario vigente por parte de la ESPY S.A. ESP.
- Constituir la garantía única para su posterior aprobación por la ESPY S.A. ESP.
- Suscribir con los Supervisores el Acta de Inicio, una vez cumplidos los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato.
- El Contratista se obliga a cumplir íntegramente con las normas en materia de seguridad y salud en el trabajo, especialmente las establecidas en la Ley 1562 de 2012, el Decreto 1072 de 2015 y demás normativas concordantes, especialmente aquellas que establecen las medidas de seguridad para la realización de tareas peligrosas como la realización de tareas en alturas o espacios confinados, garantizando la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). ajustado a la actividad contractual. En virtud de lo anterior, el Contratista deberá asegurar la afiliación y pago oportuno de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) a todos los trabajadores vinculados directa o indirectamente para la ejecución del contrato, conforme al nivel de riesgo asociado a la actividad económica según clasificación establecida en el Decreto 768 de 2022; cumplir estrictamente los protocolos de acceso, circulación y permanencia en zonas de producción, plantas de tratamiento, pozos y tanques y redes de distribución de la Empresa, incluyendo capacitación previa en riesgos específicos y medidas de prevención, para tal fin, previo al inicio de actividades, se socializara los protocolos, procedimientos y manuales que

correspondan, a través del supervisor y el Profesional Especializado N1 AF: RRHH – SST de la empresa; el contratista deberá dotar a sus trabajadores exigir y supervisar el uso obligatorio de Equipos de Protección Personal (EPP) acordes a los riesgos identificados en la matriz de peligros del SG-SST; notificar por escrito al supervisor , en un plazo no superior a 24 horas, cualquier condición insegura detectada durante la ejecución contractual adjuntando evidencia documental y proponiendo acciones correctivas; y entregar a la Empresa, certificados de los registros de afiliación a ARL, certificaciones de alturas y confinados (si corresponde), informes de inspección de EPP y calificación de estándares mínimos y demás soportes relacionados en el FORMATO, VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE SST PARA CONTRATISTAS Y PROVEEDORES "GTHS-GSST-F23" que acreditan el cumplimiento del SG-SST; reportar e investigar cualquier incidente o accidente laboral que ocurra durante la ejecución del contrato, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1401 de 2007. El incumplimiento de estas obligaciones facultará a la Empresa a suspender parcial o totalmente el contrato sin perjuicio de las acciones legales.

- Las demás obligaciones inherentes al cabal cumplimiento del objeto del presente contrato y las que se describen en los estudios previos que justifican esta contratación, atendiendo las recomendaciones de los supervisores relacionadas con el objeto contractual.

7.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

- Pagar el valor del contrato de acuerdo con la forma pactada.
- Designar un supervisor para la ejecución del contrato.
- Supervisar la ejecución del contrato.
- Suscribir las actas necesarias durante la ejecución del contrato.
- Acordar con el contratista las actividades o puestos de trabajo, rendimientos, y tiempos de los servicios de apoyo a la gestión a prestarse por parte del contratista, previa justificación del área solicitante.
- Las demás que se encuentren estipuladas en normas concordantes al Manual de Contratación y el Manual de Supervisión e Interventoría que sean necesarias para el satisfactorio cumplimiento del objeto contratado.
- Las demás que legal y administrativamente le correspondan.

7.3 ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

En desarrollo del objeto contractual, el contratista deberá ejecutar las actividades específicas necesarias para la adecuada gestión de la dirección operativa comercial, de acuerdo con los requerimientos que formule ESPY S.A. E.S.P. Estas actividades deberán realizarse dentro del Área de Prestación del Servicio (APS) definida por la Empresa

Componente	Descripción Operativa / Especificaciones Técnicas	Entregables / Productos
Toma de Lecturas Digitales	Lectura predio a predio de los medidores mediante terminales portátiles digitales para la captura, validación y registro de los consumos reales. Incluye el registro fotográfico de las lecturas, medidores, novedades e inconsistencias identificadas en terreno.	Archivo plano para cargue en el Sistema comercial de la ESPY, reporte de novedades de lectura, base de datos de resultados y registro fotográfico de las actividades realizadas.
Pre-Crítica de Consumos	Revisión y verificación en terreno de los predios reportados por el área de Facturación como resultado del proceso de crítica de consumos, priorizando aquellos que presenten desviaciones significativas, variaciones atípicas, inconsistencias u otras situaciones que requieran validación. Incluye inspección del medidor, confrontación de la información registrada en el sistema con las condiciones encontradas en campo y registro de evidencias.	Informe de revisión de pre-crítica, relación de predios visitados, resultados de las verificaciones, reporte de novedades y evidencias fotográficas correspondientes.

ESTUDIO PRELIMINAR PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE A LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA DIRECCIÓN OPERATIVA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO ESPY S.A. E.S.P.

Impresión Variable y Alistamiento e Facturas.	Impresión litográfica/láser simplex 4x4 tintas en papel bond laser de 75g (21.5x28.7 cm) con microperforado. Incluye grapado de insertos selectivos/genéricos (cuando se requiera)	Facturas impresas y debidamente alistadas, documentos complementarios e insertos, archivo digital en formato PDF individual por cada factura impresa, según requerimiento, y archivos dispuestos para transferencia vía FTP u otro que se considere.
Reparto de Facturas	Distribución y entrega física de las facturas y documentos de cobro a los usuarios, garantizando su entrega de manera oportuna y con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles respecto de la fecha establecida para el pago oportuno.	Informe mensual de distribución, relación de facturas entregadas y no entregadas, reporte de novedades y constancias o evidencias que soporten la entrega.
Gestión de PQR	Atención y gestión de peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con la prestación del servicio, incluyendo la verificación de reportes por no entrega de factura, atención de usuarios, investigación de inconsistencias y coordinación o ejecución de las visitas técnicas requeridas para la atención de las solicitudes.	Formatos de atención y constancias, actas de visita e inspección, reportes de PQR atendidas, evidencias de campo y demás soportes derivados de la gestión realizada, conforme a los formatos y/o lineamentos

		establecidos por la ESPY
Visitas técnicas Operativas	Ejecución de actividades operativas en terreno relacionadas con la suspensión, corte, reinstalación y reconexión de los servicios, de conformidad con las órdenes y procedimientos establecidos por la empresa, como apoyo al control de la cartera, recuperación de recursos y gestión de la morosidad.	Informe con órdenes de trabajo ejecutadas, actas o formatos de suspensión, corte, reinstalación y reconexión, registro fotográfico y reporte consolidado de las actividades realizadas.
Gestión de Instalación y/o Cambio de Medidores	Instalación, reposición y/o cambio de medidores, desde la identificación y validación de la necesidad hasta su instalación y puesta en servicio. Comprende la verificación de las condiciones técnicas del predio, validación de la información del usuario y del equipo de medición, retiro del medidor cuando aplique, instalación del nuevo equipo, registro de serial, marca, modelo y demás características técnicas, toma de evidencias fotográficas, actualización de la información para la actualización del sistema comercial y reporte de la actividad realizada, garantizando la trazabilidad del proceso y la correcta asociación del equipo de medición al predio y al usuario.	Orden de trabajo ejecutada, acta o formato de instalación/cambio de medidor, registro de las características del equipo instalado y retirado cuando aplique, evidencia fotográfica antes y después de la intervención, actualización de la información en el SAC y reporte consolidado de las actividades realizadas.

ESTUDIO PRELIMINAR PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE A LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA DIRECCIÓN OPERATIVA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO ESPY S.A. E.S.P.

8. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS QUE SE REQUIEREN PARA AMPARAR LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.

De acuerdo con la matriz de riesgos identificada anteriormente, se determina amparar los riesgos cuya calificación sea Alta o Catastrófica cuyo riesgo deba transferirse al contratista. Por lo tanto, se exigirán las siguientes garantías:

CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Ampara los perjuicios derivados del incumplimiento de las actividades pactadas. La cuantía será del treinta (30%) del valor total del contrato y su vigencia será igual al plazo de ejecución y seis (6) meses más.

CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO : Ampara los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado por el contratista, incluyendo fallas atribuibles a la operación, disponibilidad, oportunidad. La cuantía será, como mínimo, equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, y su vigencia será igual al plazo de ejecución y seis (6) meses más.

GARANTÍA DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES: El amparo cubrirá a la Entidad contratante de los perjuicios que se ocasionen como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones laborales a que esté obligado el contratista, derivadas de la vinculación de personal contratado para la ejecución del contrato. La cuantía será por el diez por ciento (10%) del valor total del contrato y tendrá una vigencia mínima por el plazo del contrato y tres (3) años más, contados a partir del acta de inicio.

RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL: Ampara los perjuicios que el contratista pueda ocasionar a terceros con ocasión de la ejecución del contrato de prestación de servicios, y demás actividades asociadas al servicio contratado. Su cuantía será de 200 SMMLV y tendrá una vigencia igual a la duración del contrato.

En el evento que se aumente el valor del contrato o cuando haya una ampliación justificada del plazo contractual, estas garantías deberán ser ampliadas o prorrogadas en valor o en plazo, en las mismas condiciones anteriores y correrá a

cargo del CONTRATISTA el pago correspondiente a la prima causada por esta razón.

Para constancia de lo anterior se firma en Yumbo, a los nueve (09) días del mes de Septiembre del 2026.

HEILLER HERNAN JURADO
Director Operativo Comercial

Proyectó y Revisó : Heiller Hernan Jurado Rubio – Director Operativo Comercial
Proyecto: Alvaro Rodriguez Lider de Programa de Facturación y Recaudo
Jesus Hernan Becerra - Lider de Programa de Cartera
Reviso:Angie Lorena Iara Grisales-Profesional Contratación

ESTUDIO PRELIMINAR PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE A LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA DIRECCIÓN OPERATIVA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO ESPY S.A. E.S.P.

ANEXO No. 1 - MATRIZ DE RIESGOS DEL CONTRATO

espy

ESTUDIO PRELIMINAR PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE A LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA DIRECCIÓN OPERATIVA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO ESPY S.A. E.S.P.

N	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	¿Aquí se le asigna?	Tratamiento/Control a ser implementado	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad

ESTUDIO PRELIMINAR PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE A LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA DIRECCIÓN OPERATIVA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO ESPY S.A. E.S.P.

																	miento				
1	GENERAL	EXTERNOS	SELECCIÓN	OPERATIVOS	Errores cometidos en la elaboración de la oferta. Oferta condicionada.	Contrato incoherente con la oferta. Reclamaciones posteriores por parte del contratista.	3	4	7	ALTO	PROPONENTE	Transferir el riesgo – Depende del Contratista.	3	1	4	BAJO	No	Supervisor	Inicio del contrato	Fin del contrato	Seguimiento a la ejecución del contrato	Mensual

2	ESPECÍFICO	EXTERNOS	EJECUCIÓN	ECONÓMICO	Errores cometidos por el CONTRATISTA en la elaboración de las facturas y/o cuentas de cobro y sus soportes, que ocasionan demoras en su recepción	Atraso en el pago al contratista.	2	2	4	BAJO	CONTRATISTA	Transferir el riesgo – Depende exclusivamente del contratista	2	2	4	BAJO	No	Supervisor	Inicio del contrato	Fin del contrato	Seguimiento a la ejecución del contrato	Mensual
3	GENERAL	EXTERNOS	EJECUCIÓN	REGULATORIO	Cambios normativos y/o tributarios	Reducción del ingreso percibido por el contratista. Reclamación por parte del contratista.	1	4	5	MEDIO	CONTRATISTA	Transferir el riesgo – Depende del Contratista.	1	3	4	BAJO	No	Supervisor	Inicio del contrato	Fin del contrato	Seguimiento a la ejecución del contrato	Mensual

ESTUDIO PRELIMINAR PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE A LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA DIRECCIÓN OPERATIVA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO ESPY S.A. E.S.P.

4	GENERAL	INTERNO	EJECUCIÓN	OPERATIVOS	Imposibilidad o demora en las actividades de visita por seguridad en la zona.	Visitas o fuera de los tiempos. Incumplimiento de la regulación vigente	2	3	5	MEDIO	CONTRATISTA – ESPY	Asumir el riesgo – No depende del contratista. La ESPY S.A. ESP podrá hacer el acompañamiento o solicitar el acompañamiento a las autoridades cuando se presente la situación	2	3	5	MEDIO	No	Supervisor	Inicio del contrato	Fin del contrato	Seguimiento a la ejecución del contrato	Mensual
5	ESPECÍFICO	INTERNO	EJECUCIÓN	OPERATIVOS	Mala calidad de los resultados entregados	Reportes a las Entidades de control que no corresponden a la realidad	2	5	7	ALTO	CONTRATISTA	Transferir el Riesgo – Exigir Garantía de Calidad de los servicios prestados	2	3	5	MEDIO	Si	Supervisor	Inicio del contrato	Fin del contrato	Seguimiento a la ejecución del contrato	Mensual