Servicomercial
de Tuluá S.A.S.

PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA

GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS COMERCIALES

Lectura de medidores, impresión y distribución de documentos equivalentes de servicios públicos, y gestión operativa comercial y de cartera

ESPY S.A. ESP

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO

PROPONENTE

SERVICOMERCIAL DE TULUÁ S.A.S.

Municipio de Yumbo, Valle del Cauca

Septiembre 9 de 2026

Dirección: Calle 25 No. 32A-31 / B. Alvernia
Teléfono: 224 9369 - 318 517 1700
Correo: servicomercialdt@gmail.com

Servicomercial
de Tuluá S.A.S.

1. RESUMEN EJECUTIVO

SERVICOMERCIAL DE TULUÁ S.A.S. presenta a ESPY S.A. ESP, una solución integral para la ejecución de las actividades que componen la gestión comercial integral de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Yumbo, en el área de prestación de la empresa. La propuesta incluye la lectura de medidores de agua, la impresión de los documentos equivalentes (facturas) y su distribución a los suscriptores atendidos, complementada con actividades operativas de gestión comercial orientadas a mejorar la calidad de la información, la oportunidad de la facturación y la atención de novedades en terreno y las tareas de recuperación de cartera (Suspensiones, reinstalaciones, cortes, reconexiones)

La propuesta se estructura para una base informada de 8.221 suscriptores y contempla disponibilidad de operarios, un coordinador de proceso, analista de sistemas. La operación estará soportada por software especializado propiedad del oferente, aplicación móvil para lectura con registro fotográfico, control de novedades, crítica automática de consumos en lectura, trazabilidad, equipos de cómputo, impresoras de alta capacidad y oficina dotada para la prestación del servicio.

La experiencia de SERVICOMERCIAL DE TULUÁ SAS., permite trasladar a ESPY S.A. ESP, una serie de metodologías probadas en operaciones de mayor escala. Desde 2015 realiza la gestión comercial para la empresa CENTROAGUAS S.A. ESP, en la ciudad de Tuluá, que atiende más de 60.000 suscriptores; y desde 2018 ejecuta para ACUAVALLE S.A. ESP, la lectura, impresión y reparto de las facturas de servicios en 33 municipios, con aproximadamente 250.000 suscriptores; además de actividades asociadas al suministro, y reposición y de medidores, así como la instalación de acometidas nuevas en algunos de los municipios atendidos por esta empresa en el valle del Cauca.

2. OBJETO Y ALCANCE

Prestar a ESPY S.A. ESP los servicios de toma de lectura de medidores de agua potable, impresión de facturas o documentos equivalentes y distribución de facturas, de acuerdo con el cronograma mensual de actividades comerciales, junto con la ejecución de órdenes y revisiones propias de la gestión comercial, de conformidad con las necesidades del proceso, rutas, ciclos, procedimientos y lineamientos que establezca la entidad, la normatividad en materia de servicios públicos, el contrato de servicios públicos y el debido proceso.

Servicomercial
de Tuluá S.A.S.

3. BASE OPERATIVA

Información suministrada por ESPY S.A. ESP

Segmento	Suscriptores	% del total
Estrato 1	4.452	54,2%
Estrato 2	2.907	35,4%
Estrato 3	832	10,1%
Uso comercial	17	0,2%
Uso oficial	13	0,2%
TOTAL ESPY	**8.221**	**100,0%**

4. PROPUESTA TÉCNICA Y METODOLOGÍA

4.1 Lectura mensual de medidores

- Recepción, validación y cargue de rutas e itinerarios suministrados por ESPY S.A. ESP.
- Asignación de cargas de trabajo a los operarios mediante la aplicación móvil.
- Identificación del predio y del medidor; registro de lectura, novedad, observación y evidencia fotográfica.
- Crítica automática en terreno para alertar desviaciones, lecturas fuera de rango y posibles errores de digitación; confirmación o relectura cuando corresponda.
- Transmisión de resultados, consolidación de novedades, control de calidad y entrega de archivos e informes según el cronograma comercial.

4.2 Impresión de facturas

- Recepción y validación del archivo de impresión generado por ESPY S.A. ESP.
- Impresión en equipos de alta capacidad, control de integridad, cantidad, legibilidad, secuencia y correspondencia con los ciclos de facturación.
- Alistamiento, organización por rutas y entrega controlada al personal de distribución.

4.3 Distribución de documento equivalente de servicios públicos (facturas)

- Asignación de rutas, distribución domiciliaria y registro de novedades de entrega.
- Control de facturas no entregadas, predios no ubicados, direcciones inconsistentes y demás incidencias que afecten la distribución.
- Consolidación mensual de cantidades ejecutadas y soportes para aprobación de ESPY S.A. ESP.

4.4 Actividades de gestión comercial

- Actualización de la información del catastro de medidores.
- Revisiones a instalaciones y medidores de suscriptores (revisión de predio).
- Atención de revisiones a instalaciones y medidor.
- Cambio de medidor o equipo de medida, conforme a órdenes y materiales autorizados.
- Revisiones por cobros inoportunos, condiciones de seguridad o riesgo e inconformidad con el consumo.
- Revisión de medidor o cuenta cruzada.
- Ejecución de órdenes de proceso masivo y reactivación de cuenta.
- Revisión previa derivada del proceso de crítica.
- Revisiones generales y revisiones por proceso de cartera.
- Revisión de solicitudes de prestación del servicio.
- Suspensión por mutuo acuerdo
- Valores agregados asociados a la experiencia de SERVICOMERCIAL DE TULUÁ SAS. en la ejecución actividades operativas propias de la gestión comercial y en temas relacionados con el soporte para la respuesta oportuna de PQR´s que puedan suscitarse en el ejercicio de las acciones comerciales e inherente a las tareas desarrolladas por SERVICOMERCIAL DE TULUÁ SAS.
- Soporte técnico y metrológico para la determinación de criterios asociados a la micromedición del servicio de acueducto y la administración del parque de medidores.

5. RECURSOS, TECNOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN

5.1 Personal, equipo de trabajo

SERVICOMERCIAL DE TULUÁ SAS. suministrará el personal que sea necesario para ejecutar las actividades de lectura de medidores de agua, impresión de facturas, reparto de facturas y para las actividades de gestión comercial, se contempla disponibilidad de operarios para trabajo en campo, un coordinador de proceso y un analista de sistemas.

Cargo	Responsabilidad principal
Coordinador	Planeación, interlocución con ESPY, supervisión, calidad e informes.
Analista de sistemas	Cargue y descarga de información, interfaces, crítica, bases de datos y soporte tecnológico.
Operarios / gestores comerciales	Lectura, reparto, revisiones, ejecución de órdenes y actividades de campo.

5.2 Capacidad tecnológica e infraestructura

La solución utiliza software web de administración de recursos operativos y una aplicación móvil para lectura. Sus funcionalidades incluyen parametrización de actividades, administración de operarios, control de calidad, gestión de cargas, optimización de rutas, registros fotográficos, crítica analítica y automática de consumos, reportes, estadísticas, perfiles de acceso y comunicación con sistemas comerciales.

SERVICOMERCIAL dispone de servidores, equipos móviles, equipos de cómputo, impresoras de alta capacidad, motores de bases de datos, oficina y comunicaciones para soportar la operación. La capacidad será dimensionada específicamente para el volumen de ESPY S.A. ESP y se mantendrá durante la ejecución del contrato.

5.3 Productos e informes mensuales

- Base consolidada de lecturas, relecturas, novedades y evidencias fotográficas.
- Informe de crítica de consumos y casos que requieren revisión.
- Relación de facturas impresas, entregadas y no entregadas, con novedades por ruta.
- Base de órdenes de gestión comercial ejecutadas, pendientes y cerradas.
- Indicadores de cobertura, oportunidad, calidad, productividad y reincidencias.
- Informe ejecutivo mensual y soportes de cantidades para facturación.

6. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

SERVICOMERCIAL DE TULUÁ S.A.S. cuenta con experiencia continua en procesos comerciales de empresas prestadoras de acueducto y alcantarillado. La operación con CENTROAGUAS S.A. ESP y ACUAVALLE S.A. ESP, evidencia capacidad para administrar volúmenes superiores al requerido por ESPY S.A. ESP, implementar controles de campo, operar herramientas tecnológicas y articular lectura, facturación, reparto y gestión de administración del parque de medidores.

7. PROPUESTA ECONÓMICA

Los siguientes valores se presentan antes de IVA y se liquidarán mensualmente con base en las cantidades efectivamente ejecutadas y aprobadas por ESPY S.A. ESP., salvo el componente global de gestión comercial.

Servicomercial
de Tuluá S.A.S.

Componente	Unidad	Cant. Sep.2026	Cant. Oct.2026	Cant. Nov.2026	Cant. Dic.2026	Total	Valor unitario antes de IVA	Valor Total
Lectura de medidores	Lectura	8.360	8380	8402	8429	33.571	$ 1.552	$ 52.102.192
Impresión de facturas	Factura impresa	9.000	9.000	9.000	9.000	36.000	$ 160	$ 5.760.000
Distribución de facturas	Factura entregada	8.690	8861	8713	8730	34.994	$ 1.051	$ 36.778.694
Gestión comercial	Global mensual	1	1	1	1	4	$ 42.731.094	$ 170.924.375
SUB-TOTAL								**$ 265.565.261**
IVA								$ 50.457.400
TOTAL								**$ 316.022.661**

Valor estimado para cuatro (4) meses incluido IVA: TRECIENTOS DIEZ Y SEIS MILLONES VEINTIDÓS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y UN PESOS M/CTE. ($316.022.661).

La estimación utiliza unidades mensuales para los tres procesos. El valor real podrá variar según altas, bajas, novedades, facturas efectivamente impresas y entregadas, y cantidades aprobadas. Los precios unitarios y el valor global deberán contemplar el mecanismo de reajuste que acuerden las partes para vigencias superiores a un año.

8. PLAZO, FORMA DE PAGO Y CONDICIONES

8.1 Actividades de lectura, impresión y reparto de facturas y actividades de gestión comercial.

- Plazo propuesto: cuatro (4) meses, prorrogable o por un término superior si ESPY S.A. ESP. lo contempla y existe acuerdo entre las partes.
- Forma de pago: mensual vencido, previa presentación de factura, informe de actividades, soportes de cantidades ejecutadas, aprobación del supervisor y cumplimiento de requisitos contractuales.
- Impuestos: los valores indicados son antes de IVA; se aplicarán los impuestos, tasas, contribuciones y retenciones legalmente procedentes.
- Inicio: sujeto a acta de inicio, entrega de información, parametrización de interfaces, validación de rutas y aprobación del cronograma operativo.
- Obligaciones de ESPY S.A. ESP.: suministrar oportunamente bases de datos, ciclos, rutas, archivos de impresión, órdenes de trabajo, procedimientos y acceso o interfaces requeridas para la operación.

9. CIERRE

SERVICOMERCIAL DE TULUÁ S.A.S. pone a disposición de ESPY S.A. ESP su experiencia, infraestructura, personal y tecnología para implementar una operación comercial trazable, oportuna y escalable, ajustada a las necesidades y expectativas del prestador y orientada a fortalecer la calidad de la facturación y la gestión técnica y operativa de los procedimientos comerciales de facturación, recaudo y cartera de la empresa de servicios públicos de Yumbo.

Servicomercial
de Tuluá S.A.S.

Atentamente,

MARIA CAMILA SIERRA MORENO
Representante Legal
SERVICOMERCIAL DE TULUÁ S.A.S.
NIT 900.941.458-1

Dirección: Calle 25 No. 32A-31 / B. Alvernia
Teléfono: 224 9369 - 318 517 1700
Correo: servicomercialdt@gmail.com