Servicomercial
de Tuluá S.A.S.

COTIZACIÓN

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

Agosto 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. COTIZACIÓN

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 que se establece como un pago fijo mensual.

Servicomercial de Tuluá S.A.S.

Componente	Unidad	Valor unitario antes de IVA
Lectura de medidores	Lectura	$ 1.552
Impresión de facturas	Factura impresa	$ 160
Distribución de facturas	Factura entregada	$ 1.051
Gestión comercial	Global mensual	$ 42.731.094

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.

Atentamente,

Servicomercial
de Tuluá S.A.S.

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Activos Asociación Sindical

activos
ASOCIACIÓN SINDICAL

Santiago de Cali, 25 de agosto de 2026

señor(a):
MARIA LYDA SERNA FAJARDO
Gerente
EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE YUMBO S.A ESP-ESPY
Yumbo

Asunto: **PRESENTACIÓN PROPUESTA ECONÓMICA Y DE SERVICIOS.**

Se presenta a continuación nuestro portafolio de servicios y propuesta económica para el apoyo y optimización de los procesos **ADMINISTRATIVOS** con el fin de aumentar la eficiencia y la calidad de sus servicios.

Igualmente, se le presentan las ventajas que en forma especial y como valor agregado ofrecemos a nuestros afiliados participes.

Muchas gracias.

Cordialmente;



LIZETH PAOLA MUÑOZ SALAZAR
Presidenta
ACTIVOS ASOCIACIÓN SINDICAL.

¿Quiénes somos?

Nosotros somos una **ASOCIACIÓN SINDICAL** con personería jurídica autorizada por el Ministerio del Trabajo. Brindamos a las empresas clientes apoyo en la gestión y en actividades estratégicas de los distintos procesos de las diferentes áreas, esto garantizado mediante el trabajo colectivo que desempeñan nuestro afiliados participes.

Nuestra MISIÓN



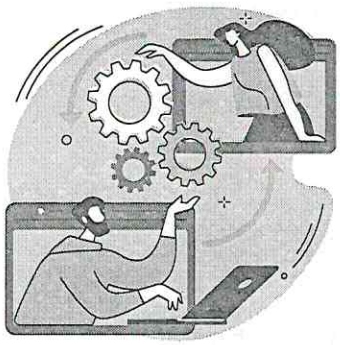
Garantizar el bienestar de nuestros afiliados, brindándoles beneficios como asociados partícipes prestar un servicio idóneo a nuestras empresas clientes, generando valor a grupos de interés con vocación de servicio, compromiso y pertinencia en el desarrollo de las actividades.

Nuestra VISIÓN

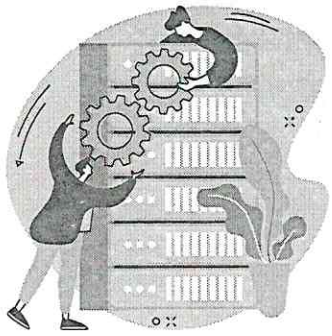
Para el 2026 ser reconocidos a nivel departamental y nacional como una Asociación Sindical que presta servicios colectivos de calidad con profesionales idóneos, competentes y comprometidos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de nuestras empresas clientes y aportando al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros afiliados partícipes.

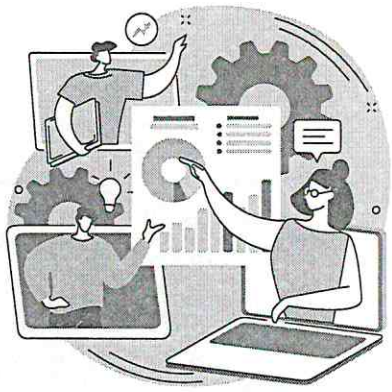


NUESTROS VALORES.



- Honestidad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Respeto
- Excelencia
- Calidad
- Trabajo en equipo

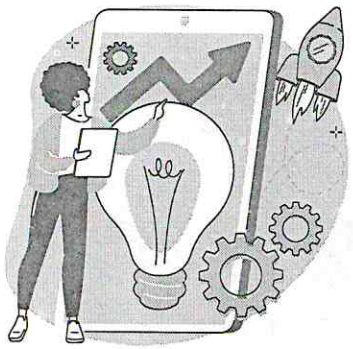




NUESTRAS FORTALEZAS

- Comunicación asertiva
- Participación
- Gestión
- Libre Asociación

Beneficios para nuestros afiliados partícipes.

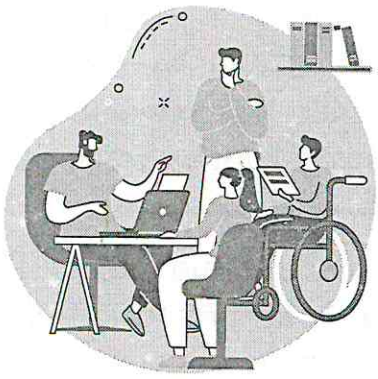


La Asociación Sindical **ACTIVOS,** para el desarrollo del trabajo colectivo garantiza a sus afiliados y afiliadas partícipes una compensación por la ejecución de sus actividades colectivas.

Dentro del convenio de servicio colectivo, se presupuesta la **provisión para compensaciones semestrales y anuales.**



La asociación sindical es responsable de la **administración** del sistema de Seguridad Social, afiliaciones, retiros, pagos y el manejo de novedades.

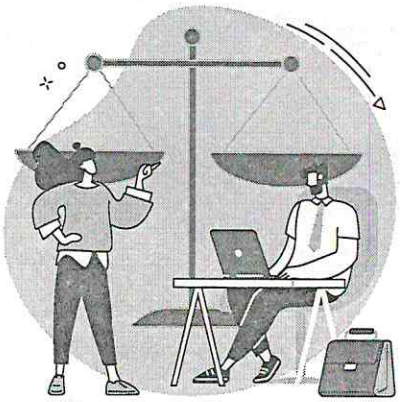


El contrato sindical posibilita la utilización de una figura establecida en la ley, con la cual se puede mantener la contratación colectiva y evitar que las empresas clientes acudan a formas de subcontratación para solucionar las necesidades de personal, como los contratos de prestación de servicios. **Los afiliados partícipes hacen parte del contrato sindical.**

Capacitaciones y actividades de bienestar en compañía de la empresa cliente.

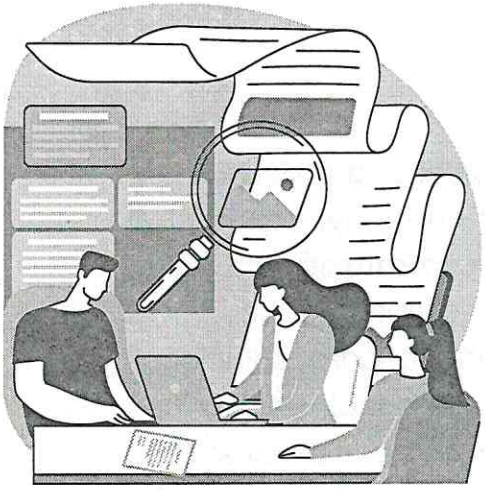
Beneficios jurídicos para la empresa cliente

ACTIVOS ASOCIACION SINDICAL es responsable de la ejecución de las actividades colectivas realizadas por los afiliados participes.



El **contrato sindical** se caracteriza por ser solemne, nominado y principal. Se realiza para el ejercicio de la libertad sindical la cual goza de **autonomía administrativa.**

Respaldo legal en los artículos 482, 483, 484 del Código Sustantivo del Trabajo.



NO existe continuidad laboral, ni relación laboral. La permanencia de nuestros afiliados participes será por el tiempo que la empresa cliente así lo requiera o la duración del contrato sindical.

La presidenta quien ejerce funciones de representante legal de ACTIVOS Asociación Sindical es quien suscribe los convenios de servicio colectivo con los afiliados participes.

El **contrato sindical** tiene como objeto la negociación colectiva y la promoción del derecho de asociación y generar condiciones dignas para nuestros afiliados y afiliadas participes.

¿Qué nos hace diferentes?



- MENOS COSTOS
- MÁS BENEFICIOS
- MAYOR EFICIENCIA

NUESTRA EXPERIENCIA

Contacto

Dirección: Calle 20 N No. 5 BN 38 Edificio Centro 20 oficina 901 - Santiago de Cali.
Correo: activosrecursoshumanos@gmail.com
Celular: 311 821600

PROPUESTA ECONÓMICA

ACTIVOS ASOCIACIÓN SINDICAL

Propuesta técnica y económica

ACTIVOS ASOCIACIÓN SINDICAL se compromete de acuerdo con los requerimientos del **EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE YUMBO S.A ESP-ESPY** a realizar los convenios de Asociación a los afiliados participes, correspondientes a los perfiles requeridos para el desarrollo de las actividades y funciones correspondientes.



Para la ejecución de esto **ACTIVOS ASOCIACIÓN SINDICAL** cuenta con los procesos necesarios para prestar un servicio colectivo eficaz, eficiente y de calidad. Una vez aceptada la propuesta de servicio, enviaremos documentación pertinente.

Plazo para ejecutar el contrato:

El plazo de ejecución del Contrato Sindical será a partir del (16) de agosto de 2026 hasta el (31) de diciembre de 2026.

Forma de pago del contrato:

La propuesta tiene un valor aproximado de CIENTO VEINTE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS TREINTA PESOS MCTE. ($120.634.430). Se cancelará mensualmente previa presentación de la factura.

Santiago de Cali, 10 de junio de 2026

Señores
Empresa Oficial de servicios Públicos de Yumbo S.A. ESP
Yumbo, Valle

Asunto: Propuesta Servicios Revisión De Desviaciones, Cambio De Medidores Y Suspensión, Corte Y Reconexión.

Cordial Saludo,

De acuerdo con su solicitud nos permitimos presentar la presente cotización

1) ALCANCE DEL SERVICIO

Los servicios para cotizar son:

- Revisión por desviación significativa
- Revisión por PQR
- *Cambio de medidor*
- Suspensión con dispositivo
- Reconexión – dispositivo

1.1 Revisión por Desviaciones significativas

a) Ejecutar revisiones de los servicios de acueducto generadas por desviaciones significativas (Se entiende por revisión de desviación significativa a la verificación en terreno de los casos por los aumentos o reducciones en los consumos)
b) Diligenciar, imprimir en sitio y entregar el Acta de Revisión, firmada por el usuario y el revisor, dejando copia en el predio
c) Digitalizar diariamente todas las actas, para garantizar su integridad, disponibilidad y trazabilidad.
d) Registrar en la terminal portátil la siguiente información: lectura actual, pruebas del medidor, censo hidráulico, observaciones, fotos, identificación de quien atiende la visita y tiempo de ejecución.
e) Reportar oportunamente posibles irregularidades, fraudes, manipulaciones, acometidas adicionales, fugas perceptibles o imperceptibles.
f) Generar órdenes de geófono cuando corresponda, conforme a los procedimientos y parametrizaciones definidas por ESPY.

1.2 Revisión por PQR

a) Ejecutar revisiones de los servicios de acueducto generadas por reclamos o por PQR,
b) Verificaciones predio a predio reportando las causas y observaciones que impiden la toma de lectura o realización de la revisión y la justificación de dichas desviaciones o la causa de la petición queja o reclamo.
c) Diligenciar, imprimir en sitio y entregar el Acta de Revisión, firmada por el usuario y el revisor, dejando copia en el predio
d) Digitalizar diariamente todas las actas, para garantizar su integridad, disponibilidad y trazabilidad.

e) Registrar en la terminal portátil toda la información requerida: lectura actual, pruebas del medidor, censo hidráulico, observaciones, fotos, identificación de quien atiende la visita y tiempo de ejecución.
f) Reportar oportunamente posibles irregularidades, fraudes, manipulaciones, acometidas adicionales, fugas perceptibles o imperceptibles.

1.3 Cambio de medidor
Se refiere a la actividad relacionada con la ejecución del cambio del elemento de medición por diversos motivos:

- Cambio de medidor por desarrollo tecnológico: Se refiere a los medidores que, por su obsolescencia metrológica y los resultados obtenidos en el estudio del parque de medidores, tienen errores de subregistro alto que ameritan su cambio. Principalmente medidores de las clases metrológicas B y C.
- Cambio de medidores por mantenimiento preventivo: Se refiere a los medidores que por diferentes motivos pueden estar generando un subregistro importante de los consumos y que independiente de su clase metrológica, antigüedad o volumen registrado, se constituyen en un factor de pérdida de agua y menor facturación.
- Cambio de medidores que generan facturación por promedio (1/2" 3/4" o 15 mm 20 mm): Se refiere a los medidores que por diferentes motivos están generando cobros por promedio, entre ellos: aparato de medición dañado, medidor cuyo serial no corresponde, medidor registra al revés, medidor con vidrio averiado, medidor con vidrio sucio empañado, registrador desprendido o roto, aparato de medición parado y los que ESPY considere que deben reponerse porque no está registrando consumos y/o no presenta o no es posible determinar a diferencia de lecturas.
- Instalación de medidores por servicios directos clientes aforados: Se refiere a la instalación de medidores en acometidas que estado activas, no cuentan con el equipo de medida y el cobro del servicio se hace por promedio o mediante un aforo.
- Redimensionamiento de diámetros de medidores: Se refiere al cambio de diámetro de la acometida y del medidor cuando los mismos ya no son los adecuados para hacer el registro real de los consumos del cliente.

1.4 actividad de Suspensión y Reconexión
Interrupción del servicio de acueducto por parte de la empresa al usuario por el no pago oportuno del mismo

Se comunicará al usuario el motivo de la visita, tomará lectura del medidor, soportes fotográficos (del antes y después) para realizar la actividad que corresponda así:

a) Suspensión de acueducto con dispositivo.
Consiste en la instalación de un tapón dispositivo construido con cuerpo de bronce (dispositivo suministrado por ESPY) recubierto de un caucho expandible, el cual se introduce en la tubería, se adhiere a las paredes de estas y logra detener el flujo de agua, este dispositivo se aloja a la tubería por medio de una llave especial (Herramienta suministrada por ESPY)

b) Reconexión de acueducto:

Se realiza restableciendo el servicio, consecuente a la actividad realizada en la suspensión, consiste en retirar el dispositivo y efectuar la conexión de la tubería y la apertura de la válvula.

c) Diligenciar, imprimir en sitio y entregar el Acta de suspensión o reconexión, firmada por el usuario y el técnico, dejando copia en el predio

d) Digitalizar diariamente todas las actas, para garantizar su integridad, disponibilidad y trazabilidad.

2) FORMA DE PAGO

DELTEC S.A., totalizara por mes vencido las operaciones realizadas, las presentará a quien corresponda para la respectiva conciliación, elaborá la factura correspondiente detallando las actividades con los precios establecidos.

La factura se pagará a los treinta (30) días calendario siguiente a la fecha de recibido de la misma.

3) COTIZACION

	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO
1	Revisión por desviación significativa	UN	700	$ 18,000
2	Revisión por PQR	UN	200	$ 35,000
3	Cambio de medidor	UN	50	$ 54,000
5	Suspensión con dispositivo	UN	130	$ 28,000
9	Reconexión - dispositivo	UN	130	$ 28,000

Valores no incluyen IVA,
Validez de la oferta 15 días

Atentamente,

CESAR HUMBERTO GARCIA BARRERA
Representante Legal DELTEC S.A.