

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 1 de 19

Valledupar 15 de septiembre de 2023.

RESPUESTA A OBSERVACIONES

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.

PROCESO INVITACIÓN PÚBLICA 001-2023

OBJETO:

“Contrato de gestión comercial bajo la modalidad de riesgo compartido, para ejecutar las actividades correspondientes a la gestión comercial de EMDUPAR S.A. E.S.P. incluyendo la incorporación de nuevos suscriptores, la actualización del catastro de usuarios, la medición y gestión de pérdidas comerciales, la gestión de cartera, la facturación y, todas aquellas otras actividades de gestión comercial señaladas en el contrato y en sus anexos.”

EMDUPAR S.A E.S.P, SE PERMITE EMITIR RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES REALIZADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES PROCESO DE SELECCIÓN POR INVITACIÓN PÚBLICA NO. 001 DE 2023 - EMDUPAR S.A E.S.S


1. “En el Proyecto de Pliegos de Condiciones en la página 6 en el Plan Anual de Adquisiciones se estipula que el Valor Total Asignado es de \$592.000.000. Aclarar si esta suma es mensual, anual o para los dos años.”

Respuesta/ El valor corresponde a una estimación del primer mes del contrato, tal como lo consagra el pliego de condiciones en el Numeral 1. Información general de la contratación;1.1. Condiciones básicas; Valor del contrato.

2. “En el Proyecto de Pliegos de Condiciones en la página 18 se estipula que: “Se hace indispensable que la FIDUCIARIA seleccionada recepcione la totalidad de los INGRESOS y aplique la fórmula pactada en los estudios previos, para establecer cuáles recursos deben ir a la SUBCUENTA EMPRESA (EMDUPAR S.A E.S.P) y cuales a la SUBCUENTA CONTRATISTA, previa aprobación y autorización de EMDUPAR S.A E.S.P.” De lo anterior solicitamos se informe cuál es la fórmula pactada en los estudios previos.”

Respuesta/ La fórmula pactada es la que se encuentra en la Forma de Pago contenida en los Estudios Previos y en el Anexo Técnico y corresponde a la remuneración independiente y a la remuneración general. La fiducia está concebida para administrar todos los ingresos de facturación. Debiendo ingresar a la subcuenta CONTRATISTA las sumas que resulten de la aplicación de las fórmulas independiente y general y la diferencia va a la subcuenta EMPRESA de la que es beneficiaria EMDUPAR S.A E.S.P.

3. “En el Modelo Contrato Clausula Quinta Patrimonio Autónomo y en el en el Proyecto de Pliegos de Condiciones en la página 19 se estipula que el contratista debe aportar \$1.600.0000.000 en la subcuenta del Patrimonio

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 2 de 19

Autónomo denominada SUBCUENTA PROYECTO para los costos y gastos a cargo de contratista y todos los costos gastos del Gestor Empresarial. Aclarar:

- A. Aclarar cuál es la destinación de los \$1.600.000.000.**
- B. En qué momento debe destinar el contratista la suma mencionada a la Subcuenta Proyecto del PA.**
- C. Una vez ingresen dineros a la Subcuenta Contratista, los recursos dispuestos en la Subcuenta Proyecto se pueden retirar por parte del Contratista, lo anterior con la finalidad de evitar tener nos recursos financieros dispuestos en el PA congelados durante el tiempo del contrato”.**

Respuesta/ Nos permitimos emitir respuesta a su observación de la siguiente manera:

- A. Los recursos están destinados a cubrir el capital de trabajo requerido en los dos primeros meses de la operación incluidos los gastos de inicio del proyecto mencionados en el Pliego de Condiciones del Numeral 1,1.1. Patrimonio Autónomo.
 - B. Deben transferirse los dineros en el momento de la suscripción del contrato de gestión comercial.
 - C. Esos dineros se agotan conforme a la ejecución de la operación y los gastos iniciales. Se aclara que esta subcuenta PROYECTO se elimina una vez agotados los recursos y en la subcuenta CONTRATISTA debe encontrarse siempre el equivalente a dos de comisión fiduciaria.
- 4. “Aclarar si una vez ingresen dineros a la Subcuenta Contratista, de esta subcuenta se trasladan los dineros a la Subcuenta Proyecto para pagar los costos y gastos del proyecto, ¿el saldo que sobre cada mes se pueden retirar por parte del Contratista?”**

Respuesta/ A su observación se da respuesta con lo indicado en la respuesta anterior es decir la No. 3

- 5. “¿El termino Contratista y Gestor Empresarial hacen referencia al mismo individuo en el este caso el contratista?”**

Respuesta/ Es correcta la interpretación, se aclarará en pliegos de condiciones definitivos.

- 6. “Se solicita remitir la reglamentación del Manejo del P.A. con la cual se registrá el P.A.”**

Respuesta/ Los lineamientos generales del Patrimonio Autónomo están determinados en el Pliego de Condiciones numeral 1.1. Y la reglamentación es un documento que se elabora en su momento entre fideicomitente y fiduciaria.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 3 de 19

7. “En el Proyecto de Pliegos de Condiciones en el numeral 3.2.1 Indicadores Financieros en el Literal A.5 se determina que la rentabilidad del Patrimonio debe ser mayor al 10%. Teniendo en cuenta que las empresas de acueducto y Alcantarillado incurren en grandes inversiones que se ven reflejadas en sus activos y patrimonio el porcentaje determinado no refleja la realidad de dichas empresas, y aunado a lo anterior este indicador no determina la liquidez y capacidad de endeudamiento que debe tener el proponente para garantizar la ejecución del contrato, y en aras de tener una pluralidad de oferentes se solicita sea eliminado o en su defecto exigir que la rentabilidad del patrimonio sea mayor al 4.0%.”

Respuesta/ Se realiza el análisis de estos indicadores, el cual se verá reflejado en los pliegos de condiciones definitivos.

8. “En el Proyecto de Pliegos de Condiciones en el numeral 3.2.1 Indicadores Financieros en el Literal A.6 se determina que la Rentabilidad del Activo debe ser mayor al 5%, Teniendo en cuenta que las empresas de acueducto y Alcantarillado incurren en grandes inversiones que se ven reflejadas en sus activos y patrimonio el porcentaje determinado no refleja la realidad de dichas empresas, y aunado a lo anterior este indicador no determina la liquidez y capacidad de endeudamiento que debe tener el proponente para garantizar la ejecución del contrato, y en aras de tener una pluralidad de oferentes se solicita sea eliminado o en su defecto exigir que la rentabilidad del patrimonio sea mayor al 2.5%”

Respuesta/ Se realiza el análisis de estos indicadores, el cual se verá reflejado en los pliegos de condiciones definitivos.

9. “En el Proyecto de Pliegos de Condiciones en el numeral 10 Garantías se estipula que el valor del amparo de la Garantía Única de Cumplimiento debe ser 20% del valor de las inversiones anuales del contrato según modelo financiero, se solicita aclarar cuál es el valor de la Inversiones Anuales según el modelo financiero que garantice el amparo del contrato.”

Respuesta/ Atendiendo su observación, se aclarará el valor que debe ser objeto de amparo., en el documento de Pliego de Condiciones Definitivo.

10. “En el Proyecto de Pliegos de Condiciones Numeral 12 Impuestos se manifiesta que al momento de presentar su oferta deberá tener en cuenta los impuestos, tasas y contribuciones, tanto del orden nacional como territorial que tengan incidencia en el objeto contractual a ejecutar. Se solicita informar cuales son los impuestos, tasas y contribuciones y sus valores que tienen incidencia, específicamente como estampillas y demás.”

Respuesta/ Es responsabilidad del oferente hacer las verificaciones sobre el particular

Atendiendo su observación EMDUPAR aclarará el valor que debe ser objeto de amparo en el documento de Pliego Definitivo.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 4 de 19

11. “Aclarar si EMDUPAR entregará el espacio físico de las oficinas donde operará el contratista objeto del contrato, o en caso contrario aclarar si este debe ser dispuesto por el contratista a su costo.”

Respuesta/ El contratista debe contar con el espacio físico administrativo y operativo que requiera para cumplir con las actividades contractuales, así como con el personal necesario. El costo correspondiente se encuentra incluido en las tarifas con las cuales se efectuará la remuneración general.

No obstante, lo anterior, EMDUPAR S.A. E.S.P. asignará un puesto en el punto de atención para la persona del contratista que atienda las actividades relacionadas con cartera y gestión de pérdidas comerciales.

12. “En el numeral 6.1 del documento, dice textualmente: “EL CONTRATISTA deberá incorporar y activar (dentro del ciclo al cual pertenecen) las nuevas instalaciones de acueducto y alcantarillado al sistema de información comercial y geográfica en un plazo máximo de dos días hábiles, contados a partir de la conexión del servicio...”

Sería importante modificar este párrafo para que los dos días hábiles se cuenten a partir del registro de las instalaciones en el Sistema de información y no a partir de “la conexión al servicio”, lo cual, por lo general, ocurre en diferente fecha.”

Respuesta/ Se modifica el párrafo 1 del numeral 6.1. así:

“EL CONTRATISTA deberá incorporar y activar (dentro del ciclo al cual pertenecen) las nuevas instalaciones de acueducto y alcantarillado al sistema de información comercial y geográfica en un plazo máximo de dos días hábiles, contados a partir del registro de las instalaciones en el sistema de información, para lo cual deberá consultar diariamente, en el sistema, las conexiones que están en estado terminado y proceder a activarlas ingresando los parámetros necesarios para que los nuevos suscriptores queden en estado facturable en ambos servicios. En el año 2022 se incorporaron 2,036 suscriptores y en lo corrido del año 2023 (junio) 942 suscriptores.”

13. “Se debe especificar si la información que se carga en las plataformas de entes de control como el SUI o la Contraloría, está dentro del alcance o tareas del contratista.”

Respuesta/ El cargue de la información en plataformas de entes de control como el SUI o la contraloría, no está dentro del alcance de actividades del contratista. No obstante, EMDUPAR S.A. E.S.P. podrá solicitar al contratista la entrega de información asociada con las actividades contractuales, en los formatos definidos por los entes de control, y en la periodicidad requerida para dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente o de acuerdo con el requerimiento del ente de control.

14. “Si el punto anterior es afirmativo, se requiere saber si El sistema OPEN SMARTFLEX genera automáticamente la información para cargar al SUI (Información de Facturación mensual, Información de PQR, Información de daños, Tarifas, XBRL, etc.)”

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 5 de 19

Respuesta/ Desde Open Smartflex se generan los datos para llenar y cargar los formatos al SUI, estos son cargados por; EMDUPAR S.A. E.S.P. con el ID institucional. El contratista debe tener todos los datos al día permanentemente para que EMDUPAR S.A. E.S.P. adelante lo pertinente al SUI.

15. “Se debe aclarar si dentro del objeto del contrato esta la actividad de Recaudo por parte del contratista, ya que, dependiendo de esto, deberíamos implementar o no una pasarela de pagos.”

Respuesta/ El recaudo no está a cargo del contratista. Se espera que la calidad, eficiencia y oportunidad con la que el contratista ejecute las actividades encomendadas se traduzca en el mejoramiento de la eficiencia del recaudo y de la rotación de cartera.

16. “Se debe aclarar si el actual proveedor de la operación en EMDUPAR S.A. E.S.P. realiza actividades manuales para la generación de información que debe ser remitida a los entes de control.”

Respuesta/ A su observación damos respuesta con lo indicado en la contestación No. 13

17. “De acuerdo con lo expuesto en el numeral 6.6. En el año 2013, se adquirió el licenciamiento perpetuo de OPEN ESMARTFLEX para 106,000 usuarios. En la actualidad, se cuenta con 103,276 usuarios registrados, y en la información SUI se observa un incremento anual promedio de 2,400 usuarios. Esto implica que será necesario actualizar el licenciamiento en el próximo año.

DATOS SUI

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. E.S.P.

Suscriptores Empresa Departamento y Municipio

Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total Residencial	Industrial	Comercial	Oficial	Otros	Total No Residencial
29993	31838	18488	6898	3167	873	91257	14	6273	242	101	6630
30324	32937	18927	7047	3258	871	93364	14	6422	250	111	6797
30149	34046	19526	7050	3315	867	94953	15	6888	273	134	7310
30185	34328	19853	7129	3307	903	95705	15	6938	273	134	7360

Se requiere conocer cuál es el modelo de negociación acordado entre EMDUPAR S.A. E.S.P. y OPEN SMARTFLEX para la ampliación de este licenciamiento?, es decir, cual es el paquete mínimo de usuarios para la actualización de este licenciamiento y si hay algún descuento especial establecido contractualmente.”

Respuesta/ Con respecto al modelo de negociación, se aclara; que el contratista paga conforme al crecimiento y son bloques mínimos de 5.000 licencias anuales (que sirven para 5.000 suscriptores, la relación es 1 licencia por 1 suscriptor) con su respectivo soporte (aproximadamente \$7.000 por suscriptor). No hay descuento alguno. Como información adicional, EMDUPAR S.A. E.S.P. tiene proyectado incorporar mínimo 5.000 suscriptores en cada uno de los dos años próximos (2024

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 6 de 19

– 2025), teniendo en cuenta la proyección de la demanda considerada en el estudio tarifario vigente.

- 18. “Si el licenciamiento de OPEN SMARTFLEX se canceló por una licencia perpetua, ¿existe algún pago anual de mantenimiento?; es importante que se aclare si existe algún apago adicional por mantenimiento, nuevos desarrollos, soporte técnico, documentación o cualquier otro ítem, que deba asumir el contratista.”**

Respuesta/ A parte de los bloques de licencias por cada 5.000 usuarios, se encuentra el contrato de soporte anual de acuerdo al número de licencias que se tienen, aproximadamente \$ 180 millones anuales. Ofrecen soporte sólo a la versión vigente y sin posibilidad de nuevos módulos a crear o nuevas actualizaciones a la versión existente. Se tiene el Manual de Usuario de la versión actual.

- 19. “Debe aclararse en la documentación, en caso de requerirse algún desarrollo especial para integración o por nueva normatividad durante el desarrollo del proyecto, ¿Existe algún contrato de nuevos desarrollos con OPEN SMARTFLEX?, ¿Quién asumiría los costos de estos desarrollos?”**

Respuesta/ No se tiene contrato de modificaciones a la actual versión, pero se podría con alguno de los partners de Open Smartflex cualquier actualización que se requiera por cambios normativos durante el desarrollo del proyecto. Por ejemplo: OPTIMA CONSULTING <https://optima.net.co/> y GLOBAL MVM <https://www.mvm.com.co/home>

- 20. “En este mismo punto, se debe conocer del licenciamiento adquirido por EMDUPAR S.A. E.S.P. respecto de la base de datos ORACLE. La duda es: si existe actualmente un licenciamiento de esta Base de Datos, ¿Por qué el Contratista debe incurrir en la compra de otra licencia para la recepción del SICP?. Se debe aclarar el licenciamiento que se tiene actualmente por parte de EMDUPAR S.A. E.S.P. respecto de la Base de Datos Oracle.”**

Respuesta/ Existe la versión de ORACLE 11gR2 que se maneja con el Open Smartflex. La compra de una versión actualizada de ORACLE 21c se requiere para el funcionamiento idóneo del SICP en su última versión a entregar por el contratista actual, a su terminación. Es de validar por el contratista durante el empalme si tiene valores agregados al Open Smartflex el software SICP, porque es desde el Open Smartflex que se manejaran las SCRR (Suspensiones, Cortes, Reconexiones y Reinstalaciones) y Acometidas, con la estabilización de este último sistema y debe garantizar que cualquier actividad en SICP la actualiza inmediatamente en Open Smartflex.

- 21. “Igualmente, se requiere saber: ¿El alojamiento del sistema en la nube se paga algún servicio anual de hosting? Se debe aclarar si el Contratista adquiere licencias adicionales de OPEN SMARTFLEX de los módulos que actualmente no tiene EMDUPAR S.A. E.S.P. ¿quién pagaría este hosting si los módulos van a ser parte de la solución de EMDUPAR S.A. E.S.P.?”**

Respuesta/ Sí, EMDUPAR S.A. E.S.P. paga mensualmente el hosting junto con el servicio de internet. Aproximadamente sólo el hosting es por valor de \$2.600.000 mensual y anualmente equivale a \$31.200.000. Al instalarse en un domicilio de Valledupar, el contratista no deberá pagar porque estaría cubierto por EMDUPAR S.A. E.S.P. el respectivo hosting.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 7 de 19

22. “En el numeral 6.6.3 se indica que el Contratista debe adquirir las licencias de OPEN SMARTFLEX para los módulos como Suspensiones, Cortes, Reconexiones y Reinstalaciones – SCRR y Acometidas, que EMDUPAR S.A. E.S.P. no está utilizando actualmente.

Esta adquisición podría resultar costoso para un contratista, por lo tanto, debería darse la oportunidad para que los contratistas puedan utilizar sistemas propios con los cuales puedan generar la información necesaria para cumplir el objeto del contrato y que, por medio de archivos planos, de Servicios Web o APIs, se realice la integración con el sistema información Comercial de EMDUPAR S.A. E.S.P.”

Respuesta/ La estabilización del Open Smartflex se requiere para que funcione debidamente el contratista y para que posteriormente le quede a EMDUPAR S.A. E.S.P. toda la trazabilidad de cada suscriptor/usuario en una sola plataforma. La integralidad del funcionamiento en la gestión comercial está considerada una prioridad institucional y por ende, también en el nuevo contrato y a través del uso de los módulos existentes y que no están aún en uso, se logra dicho objetivo. Por ello, no es viable desistir de dicha inversión.

23. “Se debe aclarar si EMDUPAR S.A. E.S.P. sí tiene las licencias de los módulos Suspensiones, Cortes, Reconexiones y Reinstalaciones – SCRR y Acometidas, ¿pero no están implementados y la implementación y puesta en funcionamiento es la labor del contratista?”

Respuesta/ Sí, se tienen las licencias, pero no están en uso por errada decisión al no parametrizar los módulos del Open Smartflex durante la ejecución del contrato actual. Ello está generando un trabajo extra de informes y actualizaciones manuales y no se adelanta en tiempo real para contar EMDUPAR S.A. E.S.P. y el propio contratista, con los datos al día desde el Open Smartflex. Por tanto, el contratista sí deberá poner en funcionamiento con la estabilización del Open Smartflex, los módulos Suspensiones, Cortes, Reconexiones y Reinstalaciones – SCRR y Acometidas.

24. “Se debe aclarar si El Operador Actual de EMDUPAR S.A. E.S.P. tiene implementados módulos para Suspensiones, Cortes, ¿suspensiones con sistemas propios o con OPEN SMARTFLEX?”

Respuesta/ Existe el software SICP que genera los inconvenientes de trabajo extra de informes y actualizaciones manuales y no en tiempo real en el Open Smartflex; no obstante, es otra herramienta con la que se cuenta desde EMDUPAR S.A. E.S.P. y es de validar por el contratista durante el empalme si tiene valores agregados al Open Smartflex el software SICP, porque es desde el Open Smartflex que se manejan las SCRR (Suspensiones, Cortes, Reconexiones y Reinstalaciones) y Acometidas para la integralidad del funcionamiento en la gestión comercial que, está considerada una prioridad institucional.

25. “Es importante que se aclare en las especificaciones, si el contratista tendría espacio físico para instalar en la sede de EMDUPAR S.A. E.S.P. al personal

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 8 de 19

que realizaría las operaciones, los equipos de cómputo, Servidores y equipos de comunicaciones.”

Respuesta/ El contratista debe tener su propia sede, su grupo de colaboradores y toda la dotación tecnológica para ofrecer sus servicios al contratante. Por razones de no existir espacio en EMDUPAR S.A. E.S.P., además de, otras variables internas, se protege a EMDUPAR S.A. E.S.P.

26. “No se observan los indicadores normativos relacionados con la reclamación comercial.”

Respuesta/ El único estándar que se medirá en el contrato, relacionado con los reclamos será el índice de reclamos procedentes de facturación, el cual se calcula como el número de reclamos procedentes de facturación por cada 1.000 suscriptores. Las estadísticas comerciales estarán disponibles en el cuarto de datos el cual estará disponible desde el día de publicación de pliego definitivo y hasta la fecha límite de presentación de ofertas.

27. “No se observa la metodología, ni procedimientos, ni instructivos o similares para la aplicación de los indicadores de los PQR´s.”

Respuesta/ Para el cálculo del índice de reclamos por facturación, relacionado en la respuesta anterior, se utiliza la tipología de reclamos, la cual estará disponible en el cuarto de datos el cual estará disponible desde el día de publicación de pliego definitivo y hasta la fecha límite de presentación de ofertas.

28. “No se observan cuáles son los canales de servicios establecidos para la recepción de los PQR´s y sus procedimientos.”

Respuesta/ Es importante aclarar que las actividades relacionadas con PQR´s y atención al usuario están en cabeza de EMDUPAR S.A. E.S.P., por lo cual no hacen parte de las actividades contractuales. No obstante, a modo informativo, a continuación, se relacionan los canales existentes:

Las PQRSDF se reciben por 3 medios:

1. Correo electrónico pqr@emdupar.gov.co;
2. Presencial o Físico por la ventanilla de Atención al Usuario;
3. Formulario PQRSDF a través de la página WEB www.emdupar.gov.co.

CORREO ELECTRÓNICO: La Empresa dispone del correo electrónico pqr@emdupar.gov.co, para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, y Recursos.

PRESENCIAL: Cuenta con un (1) edificio propio adecuado como sede administrativa y de atención al usuario, con horario de atención al público de lunes a viernes de 08:00 am a 12:30 m y 2:30 pm a 5:30 pm (8 horas) y los sábados de 8:00 am a 12:00 m, (4 horas), para un total de 44 horas de atención a la semana cumpliendo con las 40 horas definidas en la ley 1437 de 2011, artículo 7: deberes de las autoridades en la atención al público. Asimismo, cuenta con acceso a personas en condición de discapacidad a

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 9 de 19

través de rampas diseñadas para tal fin, espacios amplios y una atención prioritaria tanto para estas personas como para mujeres embarazadas-gestantes y adultos mayores. Se tiene atención por turnos de acuerdo con el orden de llegada que permite una atención ordenada.

PÁGINA WEB FRENTE A GESTIÓN DE PQRS: En cuanto a la página web frente a la gestión de PQRS de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A E.S.P., es de informar que a partir del día 26 de julio de la presente anualidad se habilitó el formato para radicar las PQRS en la página web. Ahora bien, se manifiesta paso a paso: 1. Ingresar a la página web: <https://www.emdupar.gov.co/> y 2. Darle clic en el icono Peticiones, Quejas y Reclamos.

29. “¿El sistema de información comercial de dicha empresa se ajusta a las condiciones y parámetros para la debida trazabilidad de los PQRS?”

Respuesta/ Si. Es importante aclarar que las actividades relacionadas con PQR´s y atención al usuario están en cabeza de EMDUPAR S.A. E.S.P., por lo cual no hacen parte de las actividades contractuales. A modo informativo, se registran todas las PQRSDF en el sistema Open Smartflex por parte del personal de Atención del Usuario, ingresando inicialmente al sistema ORFEO de gestión documental de EMDUPAR S.A. E.S.P. y de ahí se distribuyen a los responsables para ser cargadas manualmente en el Open Smartflex según corresponda.

30. “No se observa información precisa de las divisiones de PQRS y atención al usuario, por lo tanto, se solicita información del funcionamiento interno de esa división.”

Respuesta/ Es importante aclarar que las actividades relacionadas con PQR´s y atención al usuario están en cabeza de EMDUPAR S.A. E.S.P., por lo cual no hacen parte de las actividades contractuales.

31. “En el numeral 1.1, Condiciones básicas, forma de pago: Estándar del catastro de usuarios, se calcula como el cociente del resultado de la evaluación de la calidad de datos frente al estándar 98.33% .”

Respuesta/ Entendemos que ésta es una afirmación del ANEXO TÉCNICO y que la pregunta es la siguiente, es decir la No. 32

32. “¿Es importante detallar lo correspondiente a la calidad de los datos a que hace referencia? nombre, dirección, estrato, uso entre otros.”

Respuesta/ Desde el punto de vista contractual, la calidad de datos se verificará a partir de 3 criterios, tal como está descrito en el numeral 8 del Anexo No. 13 ANEXO TÉCNICO: completitud, integridad y precisión, a través de una muestra representativa que se evaluará trimestralmente.

33. “Mantenimiento del catastro de usuarios:”

Respuesta/ Entendemos que ésta es una afirmación del ANEXO TÉCNICO y que la pregunta No. 35

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 10 de 19

34. “2.1 Completitud: cada suscriptor de la muestra deberá tener registrados el 100% de los parámetros que hacen parte del catastro de usuarios. Si solo uno de los parámetros está en blanco, se considera que para ese suscriptor no cumple EL CONTRATISTA. Se calcula el porcentaje de suscriptores que cumplen con este criterio.”

Respuesta/ Entendemos que ésta es una afirmación del ANEXO TÉCNICO y que la pregunta es la siguiente, es decir la No. 35.

35. “Determinar el total de los parámetros de catastro y el estado actual del mismo en cada uno de los parámetros. ¿Ejemplo actualización de estratificación y números prediales (NPN) en que año realizaron la última actualización según información del Municipio? ¿Porcentaje de actualización del catastro actualmente? “

Respuesta/ La información relacionada con el catastro de usuarios estará disponible en el cuarto de datos para conocimiento y análisis de los interesados el cual estará disponible desde el día de publicación de pliego definitivo y hasta la fecha límite de presentación de ofertas.

36. “2.2 Integridad y 2.3 Precisión.

2.2 Integridad: como mínimo, para el 98% de los suscriptores de la muestra, los parámetros deben ser íntegros, es decir, deben conservar la estructura definida para cada uno de ellos en el catastro de usuarios. Si solo uno de los parámetros no es íntegro, se considera que para ese suscriptor no cumple EL CONTRATISTA. Se calcula el porcentaje de suscriptores que cumple con este criterio.

2.3 Precisión: como mínimo, para el 97% de los suscriptores de la muestra, los parámetros deben corresponder a la realidad en terreno. Para este criterio, EMDUPAR S.A. E.S.P. efectuará visitas a terreno para los suscriptores de la muestra con el fin de validar los parámetros. Si solo uno de los parámetros no es íntegro, se considera que para ese suscriptor no cumple EL CONTRATISTA. Se calcula el porcentaje de suscriptores que cumple con este criterio. El porcentaje de cumplimiento total se calcula como el promedio simple de los porcentajes obtenidos.

La información de datos básicos del suscriptor ejemplo nombre, teléfono, correo electrónico, arrendatario, uso, puede cambiar en cualquier momento por tanto una validación pasados los meses puede generar diferencias de acuerdo con las últimas modificaciones realizadas.”

Respuesta/ Se aclara que la completitud e integridad se revisan para el total de los campos del catastro de usuarios; la precisión se evalúa para los campos que están relacionados con la facturación. Es importante tener en cuenta que la evaluación se efectúa sobre la muestra representativa aplicada a la relación trimestral entregada por el contratista, de los suscriptores incorporados al catastro y aquellos existentes a los cuales se les ha efectuado modificaciones en los parámetros como resultado de la ejecución de las actividades.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 11 de 19

37. “4) FACTURACIÓN, 4.1 Entrega de aviso de revisiones internas

Entrega de aviso de revisiones internas Se incluyen las revisiones internas ejecutadas en la actividad de crítica de la lectura y registradas en el sistema de información. Para determinar las actividades que cumplen el estándar, se tendrá como base el cálculo del tiempo, que a su vez estará determinado por la diferencia entre la fecha de ejecución de la revisión interna en terreno y la fecha de entrega del volante de aviso de la revisión interna; las cuales se deben tomar del sistema de información. 4.2 Revisiones internas Se incluyen las revisiones internas generadas en la actividad de crítica de la lectura por el sistema de información.”

Respuesta/ Entendemos que ésta es una afirmación del ANEXO TÉCNICO y que la pregunta es la No. 39

38. “Para determinar las actividades que cumplen el estándar, se tendrá como base el cálculo del tiempo, que a su vez estará determinado por la diferencia entre la fecha de ejecución en terreno de la revisión interna y la fecha de generación en el sistema de la revisión interna; las cuales se deben tomar del sistema de información.”

Respuesta/ Entendemos que ésta es una afirmación del ANEXO TÉCNICO y que la pregunta es la No. 39

39. “¿Investigación de desviaciones significativas según programación de actividades, actualmente en cuanto tiempo se hacen? Se requiere conocer la programación de los últimos 3 meses de actividades comerciales.

1. Es importante tener acceso a la siguiente información:
 - Porcentaje de suscriptores con desviación por uso y estrato
 - Número de suscriptores con facturación promedio por uso y estrato
 - Número de usuarios sin consumos por uso y estrato
 - ¿Cuentan con sistema móvil asociado al software comercial - para revisiones internas y/o actividades operativas incluido catastro? información en línea?.”

Respuesta/ Se aclara que una vez se publiquen los pliegos definitivos, el detalle de la información comercial para los últimos dos años estará disponible en el cuarto de datos el cual estará disponible desde el día de publicación de pliego definitivo y hasta la fecha límite de presentación de ofertas.

El contratista debe contar con los equipos de lectura ó terminales móviles. Actualmente está en línea con un operador del servicio que le entrega el archivo plano al contratista y éste inmediatamente lo entrega a EMDUPAR S.A. E.S.P. para cargar al Open Smartflex. La actualización del catastro de usuarios se realiza desde el Open Smartflex que genera archivo para cargar en ArcGIS 10.8

40. “4.3 Solución de anomalías que impiden las lecturas

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 12 de 19

Solución de anomalías que impiden la lectura. Se incluyen las revisiones internas generadas en el sistema de información, que produjeron facturación por promedio por impedimento de lectura y cuyas anomalías deben estar solucionadas en el mes de evaluación (suministro no encontrado, medidor difícil acceso, predio demolido, es un lote, caja con obstáculos, caja inundada, usuario impide toma de lectura, predio enrejado con candado, conexión cortada, conexión directa, medidor volteado, medidor dañado, conexión profunda, medidor destruido, medidor con vidrio ilegible, medidor con vidrio roto, medidor sin agujas, conexión suspendida). Para determinar las actividades que cumplen el estándar, se tendrá como base el cálculo del tiempo, que a su vez estará determinado por la diferencia entre la fecha de solución de la anomalía o impedimento de lectura y la fecha de identificación de la misma; las cuales se deben tomar del sistema de información.

- **¿El procesamiento de lecturas actual, se realiza a través de cual software?**
- **¿Se cuenta con la información histórica en su totalidad - cuantos años? con el detalle de las anomalías y registros fotográficos en el sistema comercial? Por uso y estrato.**
- **¿Porcentaje de lecturas efectivas por mes? Por uso y estrato.**
- **¿Se requiere conocer el porcentaje actual de anomalías en la toma de lecturas por causal?**
- **¿Cuentan con Convenios de Facturación con otras ESP?**
- **¿Contratos del servicio en condiciones especiales?**
- **¿Procedimiento de facturación de áreas comunes?"**

Respuesta/ Se aclara que una vez se publiquen los pliegos definitivos, el detalle de la información comercial para los últimos dos años estará disponible en el cuarto de datos el cual estará disponible desde el día de publicación de pliego definitivo y hasta la fecha límite de presentación de ofertas.

No existen convenios de facturación con otras empresas de servicios públicos.

41. “¿El objeto no incluye atención de PQR personales, escritos, telefónicos?”

Respuesta/ Las actividades relacionadas con PQR’s y atención al usuario están en cabeza de EMDUPAR S.A. E.S.P., por lo cual no hacen parte de las actividades contractuales.

42. “REMUNEACIÓN: La remuneración esta correlacionada con un factor de cumplimiento del estándar de servicio que a su vez está sujeta al cumplimiento de estándares por actividades que en algunos casos con límites cortos como el tiempo de envío de información a la SSPD de 1 día.

INFORMACIÓN PARA EXPEDIENTES SSPD: Muy corto el tiempo de un día y además es calendario, lo cual no se puede cumplir en la operatividad.”

Respuesta/ De acuerdo con la CIRCULAR EXTERNA No. 20221000000364 de 2022 de la SSPD, se reitera el plazo con que cuentan las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para remitir los expedientes para el trámite de los recursos de apelación, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en la

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 13 de 19

cual se notifique la decisión del recurso de reposición. Considerando que la información que solicite EMDUPAR S.A. E.S.P. se puede efectuar dentro del plazo de respuesta al recurso de reposición, se amplía el plazo contractual a máximo 3 días calendario, a partir de la solicitud de información por parte de EMDUPAR S.A. E.S.P.

Se aclara que tanto la conformación del expediente como el envío a la SSPD se efectúa por parte de EMDUPAR S.A. E.S.P.

43. “RECLAMOS POR FACTURACIÓN: ¿Cuáles son los canales dispuestos para recepción y atención de PQRs?”

1. ¿Oficinas de atención presencial?
2. Call Center?
3. ¿Canales virtuales?”

Respuesta/ A su observación se da respuesta con lo indicado en la respuesta No. 28

44. “¿Esos canales son atendidos por EMDUPAR o deben ser atendidos por el Contratista? No se menciona nada al respecto en el proyecto de pliego.”

Respuesta/ Los canales son atendidos y seguirán siendo atendidos por EMDUPAR S.A. E.S.P. Las actividades relacionadas con PQR´s y atención al usuario están en cabeza de EMDUPAR S.A. E.S.P., por lo cual no hacen parte de las actividades contractuales.

45. “Si deben ser atendidos por el contratista, ¿que información estadística se tiene de dichos canales?”

Respuesta/ No Aplica dada la respuesta a la observación anterior, es decir la No. 44.

46. “¿Cuál es la información de cobertura de servicio, y proyección de vinculación de nuevos usuarios o disponibilidades de servicio aprobadas?”

Respuesta/ A su observación se da respuesta con lo indicado en la respuesta No. 17. La información comercial estará disponible en el cuarto de datos el cual estará disponible desde el día de publicación de pliego definitivo y hasta la fecha límite de presentación de ofertas.

47. “En el caso que los medidores sean suministrados por EL CONTRATISTA, éstos serán remunerados una vez se hayan efectuado los respectivos cobros a los suscriptores en el sistema de información comercial. Esta actividad incluye las garantías por mano de obra, materiales y medidores hasta por tres (3) años.

¿En el caso de financiación del medidor, en qué momento se reconoce la remuneración, una vez es cargado el concepto al sistema o hasta tanto el usuario finalice de realizar el pago del medidor?

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 14 de 19

Garantía por tres (3) años, el contrato solo tiene vigencia de dos (2) años, como se hace al respecto.”

Respuesta/ • Cuando el medidor es suministrado por el contratista, la remuneración se efectúa de manera independiente, una vez se presente y concilie con EMDUPAR S.A. E.S.P, de acuerdo con la información consignada en el balance de medidores, que debe contener como mínimo, los soportes de la instalación de los medidores, registro fotográfico, actualización y cobro en el sistema comercial y demás información que se considere necesaria para su identificación y ubicación. Por tanto, el medidor y demás ítems asociados a su instalación se remuneran una vez cumplido lo anterior. El proceso de financiación no afecta la remuneración.

• De acuerdo con el numeral 6.3.2.2. del Anexo No. 13 ANEXO TÉCNICO, Al final del contrato, EL CONTRATISTA debe entregar las garantías de los medidores que haya suministrado y aún estén vigentes en ese momento.

48. “Igualmente, EL CONTRATISTA deberá efectuar el cambio e instalación de medidores de acuerdo con el programa entregado por EMDUPAR S.A. E.S.P conforme a su objetivo estratégico de Reducir las pérdidas de agua en el sistema de acueducto:

- **¿El contratista debería poder realizar ajustes a dicho plan en la medida que esto le permita mejorar sus indicadores frente a la facturación de consumo y calidad de micro medición, se puede?**
- **Suministro de Medidores: ¿marcas y Características técnicas de los medidores de EMDUPAR?**
- **Facturación: ¿Las actividades de toma de lecturas y reparto de facturas se pueden subcontratar?**
- **Trabajo en Campo: Actualmente las labores de trabajo en campo: lecturas, revisiones, suspensiones, reinstalaciones, acometidas, ¿etc., como se realizan, usan sistema móvil o se realizan manualmente? ¿Como se alimentan hacia open smartflex?”**

Respuesta/ • En efecto, el contratista podrá proponer cambios al programa elaborado por EMDUPAR S.A. E.S.P. justificando los beneficios no sólo frente a indicadores del contrato sino a la reducción de las pérdidas comerciales. Finalmente queda a consideración de EMDUPAR S.A. para su correspondiente aprobación.

- Los medidores que se consideran son de las características R: 315 Q3: 2,5
- No. Las actividades que se han señalado expresamente en los pliegos y que se pueden subcontratar son: la impresión de facturas y el cobro prejurídico.
- Las SCRR (Suspensiones, Cortes, Reinstalaciones y Reconexiones) se realizan previa estabilización del Open Smartflex, con esta herramienta para hacerlo de manera integrada con los demás componentes comerciales. Los estados de SCRR deben estar actualizados en Open Smartflex. El contratista debe contar con los equipos de lectura ó terminales móviles. Actualmente está en línea con un operador del servicio que le entrega el archivo plano al contratista y este inmediatamente lo entrega a EMDUPAR S.A. E.S.P. para cargar al Open Smartflex. Existe también el SICP que es otra herramienta

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 15 de 19

con la que se cuenta desde EMDUPAR S.A. E.S.P. y es de validar por el contratista durante el empalme si tiene valores agregados al Open Smartflex dicho software (SICP), porque es desde el Open Smartflex que se manejan las SCRR (Suspensiones, Cortes, Reconexiones y Reinstalaciones) y Acometidas para la integralidad del funcionamiento en la gestión comercial que, está considerada una prioridad institucional.

49. “Sistema de Información: El contratista deberá realizar las siguientes inversiones:

- **Contar con la licencia de OPEN SMARTFLEX en los módulos que hoy no se están utilizando (Suspensiones, Cortes, Reconexiones y Reinstalaciones - SCRR, Acometidas), para la estabilización de dicha plataforma con los demás sistemas de información de EMDUPAR S.A. E.S.P. y frente al portal transaccional en línea.**
- **¿Es suficiente con el costo de adquisición de la licencia de los módulos o se debe considerar algún costo por servicios profesionales de configuración e implementación de los mismos?**
- **Opensmartflex cuenta con sistema propio de movilidad para trabajo en campo? ¿En caso afirmativo, se debe trabajar con él o el contratista puede utilizar su sistema de movilidad e integrarse con OpenSmarFlex?”**

Respuesta/ La licencia ya existe, pero deben activarse e implementarse vía del Open Smartflex con la capacitación y el portal transaccional en línea (aproximadamente \$245.000.000) más el soporte a los usuarios. El soporte tiene un costo anual que asume el contratista aproximadamente de \$180.000.000

50. “Forma de Pago - Remuneración Independiente:

- **Indicador Eficiencia de Recaudo: Meta primer año 83% y segundo año 85%.**
 - A. **Quién será el encargado de reportar este indicador**
 - B. **Los datos se obtienen del sistema de información comercial**
 - C. **La meta del indicador para el primero y segundo año, comienza muy alta teniendo en cuenta que actualmente se encuentran en el 77.19% y según el promedio de los demás años no superan el 80.44% (siendo este su más alto indicador).**
- **Indicador Rotación de cartera: Se incluirá las cuentas gestionables hasta 6 meses y numero días hasta el trimestre 90, 180, 270 y 360.**
 - A. **Quién será el encargado de reportar este indicador**
 - B. **Actualmente en que tiempo (días) se recupera la cartera**
 - C. **Los datos se obtienen del sistema de información comercial”**

Respuesta/

- a) Los indicadores serán calculados por las partes (contratista - supervisión) y serán conciliados antes de la presentación de la cuenta de cobro mensual por parte del contratista.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 16 de 19

b) Sí, siempre y cuando los Acuerdos de Pago y Recaudos sean realizados diariamente en el Open Smartflex y la conciliación en tesorería EMDUPAR S.A. E.S.P. y frente a los hechos económicos del Open Smartflex al cierre del Recaudo en cada mes. Se recauda en Punto Supergiros en la sala de Atención al Usuario y todos los Supergiros de Valledupar, Convenio con Efecty, página WEB por PSE, otros bancos.

c) Uno de los objetivos principales del contrato es mejorar los ingresos financieros a través del mejoramiento de los indicadores, siendo uno de los más importantes, la eficiencia del recaudo. La meta final seguirá siendo del 85%; no obstante, considerando que el mayor esfuerzo se debe hacer en el primer año de gestión, se modifica la meta del primer año a 82%.)

Indicador Rotación de cartera: Se incluirá las cuentas gestionables hasta 6 meses y numero días hasta el trimestre 90, 180, 270 y 360.

- a) Los indicadores serán calculados por las partes (contratista - supervisión) y serán conciliados antes de la presentación de la cuenta de cobro mensual por parte del contratista.
- b) La información comercial estará disponible en el cuarto de datos el cual estará disponible desde el día de publicación de pliego definitivo y hasta la fecha límite de presentación de ofertas.
- c) Los datos se obtienen del sistema de información comercial: La cartera se puede conocer mensualmente y su variación frente a los hechos económicos en el Open Smartflex al cierre del Recaudo en cada mes. Existen diferentes tipos de reportes, por edades o por diversas solicitudes del usuario interno del sistema, también se generan se generan informes manuales según la necesidad, en la División de Sistemas de EMDUPAR S.A. E.S.P.

51. “No se registra ninguna información de cartera de subsidios. ¿A quién le corresponde la gestión del cobro de estos valores? ¿Cuál es la situación actual?”

Respuesta/ No es clara la observación ni su relación con las actividades contractuales.

52. “Datos generales de la gestión comercial

- **¿Disponen de contratos y convenios de recaudo para garantizar la prestación del servicio de recaudo de la factura en los puntos autorizados?**
- **¿Los pagos que realizan los suscriptores por el recaudo de la factura se encuentran en el sistema de información en línea o se aplican manualmente?**
- **¿Manejan la operación directamente o a través de un tercero, para la recepción de los pagos que realizan los suscriptores por el recaudo de la factura?**

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 17 de 19

- **A qué tipo de actividades se refiere; ¿para el mejoramiento del recaudo de los valores cobrados en la factura de servicio de entre 0 y 2 meses para cumplir el indicador de recaudo mensual?**
- **¿Cuál es el indicador del recaudo mensual actual?**
- **Entre el año 2021 y 2022 se presenta una leve recuperación de cartera gestionable (0 a 8 meses) y una mejor cultura de pago por parte de los suscriptores que se encuentran clasificados en deuda menor a 2 meses de mora.Cuál es la leve recuperación en porcentaje%?**
- **Disponen de información de la cartera donde se pueda determinar la edad de la mora de cada uso y estrato. Es necesario conocer esa información.**
- **¿Tienen definidas facilidades de pago a aquellos usuarios que se encuentren en mora con el pago de la factura integrada de los servicios, las cuales permitan acceder con mayor facilidad a dicho beneficio y promueva la gestión y recuperación de la cartera? ¿Se encuentran parametrizadas en el sistema de información comercial?**
- **¿Cuentan con la prestación de servicios profesionales consistente en la gestión de cobro para la recuperación de la cartera vencida en las etapas de cobro pre jurídico enfocada a los suscriptores morosos del servicio público?**
- **¿Realizan acuerdos de pago y se realizan a partir de qué edad de la mora?**
- **¿Realizan la gestión de cobro pre jurídico a través de un tercero o con personal directo?**
- **¿Si la vigencia es por dos años, como se tendrán en cuenta los resultados de cada cuota que se recaude en la etapa pre jurídica y que exceda este tiempo?**
- **¿Las campañas que promueven las culturas de pago con que periodicidad se deben realizar? ¿Cómo se reconocen estas actividades?"**

Respuesta/ • Se dispone de recaudo en: Punto Supergiros en la sala de Atención al Usuario y todos los Supergiros de Valledupar, Convenio con Efecty, página WEB por PSE, otros bancos.

- Hoy en día los pagos se cargan manualmente con archivo plano al Open Smartflex y lo que se espera es que con el Portal Transaccional los que se realizan vía página WEB, se realicen en línea e ingresen en tiempo real al Open Smartflex.
- Se dispone de recaudo en: Punto Supergiros en la sala de Atención al Usuario y todos los Supergiros de Valledupar, Convenio con Efecty, página WEB por PSE, otros bancos.
- Se refiere a todas aquellas actividades que hacen parte de una estrategia de mejoramiento de la cultura de pago y que permitan mejorar el recaudo corriente. Dentro de la gestión preventiva se genera un impacto importante a través de la eficiencia con la que se ejecuten las actividades operativas de

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 18 de 19

suspensión, corte, reinstalación y reconexión, razón por la cual se han considerado como estándares de servicio.

- La información comercial estará disponible en el cuarto de datos el cual estará disponible desde el día de publicación de pliego definitivo y hasta la fecha límite de presentación de ofertas.
- En la Tabla 5. Clasificación de la cartera 2021-2022, se puede observar la leve recuperación en la cartera de 0 a 8 meses, pasando de \$7,087,372,690 a \$7,005,416,129, que representa una reducción del 1,15% en el valor de la cartera de estos rangos. Ahora bien, se denota un impacto positivo en la cultura de pago de los usuarios al lograr mejoramiento del porcentaje de recaudo, pasando de 75.30% a 79.43% del año 2021 al año 2022.
- Existen diferentes tipos de reportes, por edades o por diversas solicitudes del usuario interno del sistema, se generan informes manuales en la División de Sistemas de EMDUPAR S.A. E.S.P.
- Conforme al Manual de Cartera se parametrizan los planes de financiación en Open Smartflex con la tasa de interés permitida legalmente
- Hasta 180 meses de mora lo realiza el contratista y mayor a 180 días lo gestiona EMDUPAR S.A. E.S.P. Se recuerda que ésta es una de las actividades que se pueden subcontratar.
- En Emdupar existen dos planes para realizar los acuerdos de pago con usuarios de los estratos 1 y 2. El primero, permite financiaciones a partir de los dos meses y el segundo, a partir de los seis meses. Igualmente, está un tercer plan que se llama el de insolvencia económica el cual se encuentra determinado por un juez. El Manual de cartera estará disponible en el cuarto de datos el cual estará disponible desde el día de publicación de pliego definitivo y hasta la fecha límite de presentación de ofertas.
- Se gestiona desde EMDUPAR S.A. E.S.P.
- Siendo ésta una actividad que se remunera dentro de las tarifas que hacen parte de la remuneración general, no tiene efectos posteriores a la terminación del contrato. El impacto en la gestión se medirá hasta el último mes del contrato.
- Deben realizarse permanentemente y deben tener soportes de asistencia, fotos, vídeos y los Acuerdos de Pago que se logren efectivamente. Estas actividades se encuentran incluidas en las tarifas que hacen parte de la remuneración general, por lo cual no se pagan de manera independiente. El contratista con su experiencia y conocimiento determinará cuántas y cuáles actividades realizará dentro de su estrategia para lograr el cumplimiento de las metas y estándares exigidos por el contrato.

53. “Describir la ejecución de actividades que hacen parte de la gestión comercial de EMDUPAR S.A. E.S.P. a contratar, generando un impacto positivo en la facturación y el recaudo a través de una remuneración basada en los resultados, en el marco de la legalidad colombiana; con calidad, transparencia, eficiencia, eficacia y efectividad.

Aclarar a que se hace referencia con este término <<remuneración basada en los resultados>>: Cuales resultados? ¿Existen metas? ¿Cuáles son?”

Respuesta/ La remuneración general está diseñada para reconocer los costos en que debe incurrir el contratista para ejecutar y dar cumplimiento a las obligaciones contempladas en el contrato, contemplando infraestructura física y tecnológica, así

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GS-22
		Versión : 01-17-07-13
		Página: 19 de 19

como el talento humano requeridos. Cuando se hace referencia a que está basada en resultados, es dado que dicha remuneración está afectada por los resultados obtenidos en los indicadores de eficiencia del recaudo, rotación de cartera y en los estándares de servicio. Cada uno de ellos se evalúa con respecto a metas establecidas contractualmente y a partir del resultado, el contratista puede lograr una mayor remuneración como incentivo al mejoramiento de los indicadores.

54. “¿En cuánto se tasan a hoy las pérdidas comerciales?”

Respuesta/ Emdupar no tiene discriminadas sus pérdidas ya que no existe el balance hídrico. El contratista debe en su programa de pérdidas establecer los diferentes componentes comerciales y efectuar las estimaciones correspondientes, las cuales deben ser actualizadas mes a mes.

55. “¿Es necesario contar con RUP inscrito para poder presentar la propuesta? ¿O contar con el RUPS basta?”

Respuesta/ Se considera la observación y se ajustara según lo definido en el Pliego de Condiciones definitivo.

56. SOLICITAMOS LA AMPLIACIÓN DEL TERMINO RECEPCIÓN DE LAS PROPUESTAS Y CIERRE DEL PROCESO JUNTO CON LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.

Respuesta/ Se considera la observación y se ajustara según lo definido en el Pliego de Condiciones definitivo.

Se deja constancia a los 15 días del mes de septiembre de 2023.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

PABLO ANDRES JARAMILLO REYES
Agente Especial de EMDUPAR SA.E.S.P

Proyectado	Liana Beltrán Celedó	Profesional Universitario	
Revisado	Eriberto Cruz Rincón	Secretario General	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del Agente Especial de EMDUPAR S.A E.S.P.			