

EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P.

**INVITACIÓN PARA RECIBIR OFERTAS
N° GC-004-2018**

OBJETO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN, SUBSIDIOS, CONTRIBUCIONES, FOES, GENERACIÓN DEL PROCESO DE SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIONES Y ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE UN CALL CENTER ESPECIALIZADO, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DONDE LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. PRESTA EL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

**PEREIRA
DICIEMBRE 2018**

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

CONTENIDO

1. CONDICIONES GENERALES	5
1.1. OBJETO.....	5
1.2. NATURALEZA DE LA PRESENTE INVITACIÓN	5
1.3. RÉGIMEN JURÍDICO	5
1.4. PARTICIPANTES	6
1.5. DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES	6
1.6. IMAGEN CORPORATIVA	6
2. CARACTERÍSTICAS COMERCIALES REQUERIDAS.....	6
2.1. ALCANCE DEL SERVICIO	7
2.1.1. PROCESO DE FACTURACIÓN.....	7
3. PERSONAL DEL OFERENTE	10
4. INFRAESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	14
5. ATENCIÓN AL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA Y USO DE LOS PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.....	15
6. JORNADA Y HORARIOS	16
7. COMUNICACIONES.....	16
8. CONFIDENCIALIDAD	16
9. CALIDAD DEL SERVICIO.....	17
10. IDENTIFICACION Y DOTACIÓN.....	17
11. INFORMES, COMUNICACIONES Y REUNIONES	18
12. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO	19
13. INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN	19
14. TÉRMINO O PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	20

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 2

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

15. FORMA DE PAGO	20
16. IMPUESTOS Y DEDUCCIONES	21
17. COSTOS.....	21
18. INFORME MENSUAL.....	22
19. CLIMA ORGANIZACIONAL	22
20. CONSULTAS, ACLARACIONES E INFORMACIÓN ADICIONAL	22
21. CONDICIONES COMERCIALES	22
21.1. VALOR DE LA OFERTA.....	22
21.2. IDIOMA	23
21.3. MONEDA DE LA TARIFA	23
22. GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO OTORGADAS POR EL OFERENTE	23
23. CONFLICTO DE INTERESES.	24
24. POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS: ENERGÍA DE PEREIRA.....	25
25. MANIFESTACIONES: EL OFERENTE.....	25
26. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN	25
27. CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE PREVENCIÓN Y AUTOCONTROL Y GESTIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y/O FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	26
28. AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS.....	27
29. DESCUENTOS.	28
29.1. MONTO DE LOS DESCUENTOS	28
30. OFERTAS	30
30.1. CALENDARIO DE ACTIVIDADES	30
30.1.1. Comunicación de la invitación.....	30
30.1.2. Solicitud de Aclaraciones de las condiciones.....	31
30.1.3. Envío de adendas.....	31

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

Handwritten marks and signatures

30.1.4. Entrega de ofertas	31
30.1.5. Modificación de las ofertas	31
30.2. OFERTA TÉCNICA.....	31
30.3. OFERTA ECONÓMICA	34
31. RECEPCIÓN DE OFERTAS.....	35
32. EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LAS OFERTAS	36
33. ESTUDIO JURÍDICO Y VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	37
34. PROCEDIMIENTO DE SANEAMIENTO	37
35. ACEPTACIÓN DE LA OFERTA.....	37
36. RESERVA ESPECIAL.....	38

PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN, SUBSIDIOS, CONTRIBUCIONES, FOES, GENERACIÓN DE DEL PROCESO DE SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIONES Y ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE UN CALL CENTER ESPECIALIZADO, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DONDE LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. PRESTA EL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

1. CONDICIONES GENERALES

1.1. OBJETO

La **EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P.**, en adelante **ENERGÍA DE PEREIRA**, con domicilio principal en la ciudad de Pereira, Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Mixta, constituida como sociedad por acciones del tipo de las anónimas, cuyo objeto social es la prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica tal y como está definido en el artículo 14.25 de la Ley 142 de 1.994 y actividades complementarias de generación, comercialización, transformación, interconexión y transmisión de energía eléctrica, está interesada en recibir ofertas para la prestación del servicio para la ejecución de los procesos de facturación, subsidios, contribuciones, FOES, generación del proceso de suspensión, corte, reconexiones y Atención al Cliente a través de un Call Center especializado, en el área de influencia donde la **EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P.** presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica.

1.2. NATURALEZA DE LA PRESENTE INVITACIÓN

La presente invitación y los documentos que se produzcan en desarrollo de la misma, por **ENERGÍA DE PEREIRA**, no implican la realización de una oferta, ni crean la obligación de contratar con quien la presente o cualquier otra obligación que pudiera generar responsabilidad de su parte. La contratación se regirá por las disposiciones del Derecho Privado, y el Manual de Contratación adoptado por **ENERGÍA DE PEREIRA**.

ENERGÍA DE PEREIRA evaluará las propuestas presentadas y adjudicará el objeto de la presente Invitación Pública, aun cuando quede una sola propuesta elegible, es decir ajustada a los términos de referencia de ésta Invitación, y sea conveniente técnica, financiera y económicamente a sus intereses.

1.3. RÉGIMEN JURÍDICO

Régimen de Derecho Privado. Salvo que la Constitución Política o la Ley 142 de 1.994 que establece el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios dispongan expresamente lo contrario, la constitución, los actos y contratos de todas las Empresas de Servicios Públicos, así como los requeridos para la administración y el ejercicio de los derechos de todas las personas que sean

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

Handwritten marks and signatures on the right side of the page.

socias de ellas, en lo no regulado en la Ley 142 de 1.994 se registrarán exclusivamente por las reglas del Derecho Privado.

La regla precedente se aplicará, inclusive, a las sociedades en las que las entidades públicas sean parte, sin atender al porcentaje que sus aportes representen dentro del capital social, ni a la naturaleza del acto o del derecho que se ejerce. Artículo 32 Ley 142 de 1.994.

1.4. PARTICIPANTES

Podrán participar en la invitación las personas jurídicas nacionales, debidamente constituidas, y/o personas naturales, todos con registro vigente de proponentes de la cámara de comercio, que acrediten competencia técnica, financiera y cumplan con los requisitos de experiencia.

No podrán participar en la presente solicitud de oferta ni suscribir el respectivo contrato, las personas que se encuentren incurso en cualquiera de las causales de inhabilidad o incompatibilidad señaladas en la presente invitación. No se aceptan propuestas presentadas por Uniones Temporales.

1.5. DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES

La correspondencia producto de la presente invitación relacionada con solicitud de aclaraciones y cualquier otra inquietud respecto a la misma, debe ser dirigida mediante correo electrónico a las direcciones: cdeviat@eep.com.co, tcardozor@eep.com.co y mtangarifev@eep.com.co y enviada a la dirección carrera 10 No. 17-35 piso cuarto (4), Edificio Torre Central, Pereira - Risaralda con la descripción del asunto **"Invitación GC 004-2018 para recibir ofertas para la prestación del servicio para la ejecución de los procesos de facturación, subsidios, contribuciones, FOES, generación del proceso de suspensión, corte, reconexiones y Atención al Cliente a través de un Call Center especializado, en el área de influencia donde la EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica"**.

1.6. IMAGEN CORPORATIVA

EL OFERENTE seleccionado debe tener en cuenta que, en la ejecución de las actividades del negocio jurídico, su personal operativo debe portar el carné y la dotación que lo identifica como proveedor de la Compañía, de igual forma si utiliza vehículos, éstos deben estar debidamente identificados. Para lo anterior **ENERGÍA DE PEREIRA** le suministrará copia del Manual de Imagen corporativa vigente.

2. CARACTERÍSTICAS COMERCIALES REQUERIDAS

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

2.1. ALCANCE DEL SERVICIO

Para la prestación del servicio de los procesos de facturación, subsidios, contribuciones, FOES, generación de libros de suspensión, corte, reconexiones y ATC a través de un Call center especializado, en el área de influencia donde la **EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P.** presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica, se deben considerar:

2.1.1. PROCESO DE FACTURACIÓN.

- A. EL OFERENTE** se encargará de ingresar al sistema comercial aportado por **ENERGÍA DE PEREIRA.**, las tarifas a aplicar en cada periodo, suministradas por **ENERGÍA DE PEREIRA**, para los usuarios regulados, no regulados, cobros de SDL, STR y cable operadores entre otros.
- B. EL OFERENTE** aplicará los archivos planos enviados por **ENERGÍA DE PEREIRA** o quien esta designe para cobro de cuotas electrodomésticos, aseo, entre otros, para cada usuario.
- C.** Una vez recibidos los archivos planos de lectura de cada ciclo de parte de **ENERGÍA DE PEREIRA** o quien esta designe, **EL OFERENTE** realizará el cargue al Sistema Comercial de los mismos y se procederá a la verificación de los consumos de los clientes con respecto al promedio, según parámetros establecidos por **ENERGÍA DE PEREIRA**, se identificarán los casos cuyo consumo es anormal de acuerdo a su histórico, los cuales se enviarán para verificación a **ENERGÍA DE PEREIRA** o quien esta designe, igualmente se realizará consultas a **ENERGÍA DE PEREIRA** sobre casos especiales con base en los resultados de las revisiones previas y registros fotográficos. El anterior proceso se denomina Crítica.
- D.** Una vez culminado el proceso de Critica **EL OFERENTE** procederá a la liquidación de la factura así: consumos por tarifa, aplicación subsidio y contribución, impuesto Alumbrado Público, conceptos de Tarjeta Pereira, Rayco, ATESA y otros servicios prestados por **ENERGÍA DE PEREIRA**, de acuerdo con lo que se indique.
- E.** Las anteriores actividades siempre serán validadas por **EL OFERENTE.**
- F.** Mensualmente, de acuerdo con los resultados obtenidos dentro del informe de actividades, se podrán realizar recomendaciones para la mejora del proceso de facturación de **ENERGÍA DE PEREIRA.**

SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES.

Generación, análisis y extracción de la información de la base de datos de la **ENERGÍA DE PEREIRA**, dentro de los primeros 10 días calendario del mes siguiente del trimestre a reportar, **EL OFERENTE** entregará a **ENERGÍA DE PEREIRA**, la información que a continuación se lista, la cual **ENERGÍA DE PEREIRA** debe presentar al Ministerio de Minas y Energía, con su respectiva carta de entrega y los siguientes formatos:

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

Handwritten signature and initials

7

- a. Conciliación trimestral.
- b. Resumen por mercado de comercialización.
- c. Subsidios otorgados.
- d. Contribuciones facturadas.
- e. Giros efectuados.
- f. Giros recibidos.
- g. Contribuyentes exentos.
- h. Tarifas aplicadas.
- I. Todos aquellos que por reglamentación de los entes reguladores sean exigidos a **ENERGÍA DE PEREIRA**.

EL OFERENTE realizara la respectiva validación financiera de la información, previa al envío de **ENERGÍA DE PEREIRA**, a su revisoría fiscal, con no menos de 5 días de anticipación a su presentación ante el ente regulador.

GENERACIÓN DEL PROCESO DE SUSPENSIÓN, CORTE Y RECONEXIÓN.

Este proceso incluye únicamente la generación de los libros de corte y archivos a entregar a **ENERGÍA DE PEREIRA** o quien esta designe, de las actividades de suspensión, corte y reconexión, conforme al cronograma, que defina la **ENERGÍA DE PEREIRA**.

2.1.2. PROCESO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE A TRAVÉS DE LA OFICINA TELEFÓNICA.

A. EL OFERENTE tendrá a disposición de **ENERGÍA DE PEREIRA** los elementos necesarios para prestar un servicio integral centralizado vía telefónica; dicha oficina contará con la capacidad tecnológica para manejar los volúmenes de llamadas telefónicas, alrededor de 6.000 que se reciben mensualmente, -entrantes desde sus usuarios y/o suscriptores, con el propósito de dar soporte a las operaciones comerciales cotidianas de la empresa.

B. Atención telefónica integral a los usuarios y/o suscriptores de **ENERGÍA DE PEREIRA** de lunes a domingo en los siguientes horarios:

Lunes a sábado: 7:00 a.m. – 9:00 p.m. en jornada continua.

Domingos y festivos: 7:00 a.m. - 7:00 p.m. en jornada continua.

C. La línea "115" de ENERGÍA DE PEREIRA cuenta con 5 opciones para atención a los usuarios y/o suscriptores; la opción 1 ofrece la posibilidad de reportar los daños técnicos que se presenten en la infraestructura eléctrica del municipio, esta opción es administrada totalmente por **ENERGÍA DE PEREIRA**; desde la opción 2 -que hace parte de esta invitación - se ofrece la posibilidad de atender los usuarios y/o Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 8

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

suscriptores de manera integral (temas comerciales, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, comunidad, personal de la Empresa, soluciones energéticas, entre otros).

- D.** Para la prestación del servicio, se incluyen todos los elementos necesarios para su correcta ejecución, lo cual incluye:
- Nómina de empleados.
 - Director del proyecto.
 - Equipos de cómputo.
 - Redes de comunicaciones.
 - Capacitaciones en los diferentes sistemas de información utilizados.
 - Instalaciones físicas.
- E.** Cada proceso atendido por medio de la línea 115 opción 2 será registrado en la base de datos que para el efecto designe **ENERGÍA DE PEREIRA**, haciendo relación detallada de la información solicitada y brindada al usuario mediante los procesos respectivos en el sistema comercial de **ENERGÍA DE PEREIRA**
- F. ENERGÍA DE PEREIRA** podrá suministrar el software de administración del Call Center o en su defecto **EL OFERENTE** podría disponer del propio, siempre y cuando cumpla a satisfacción con las necesidades de **ENERGÍA DE PEREIRA**; Este Software permitirá que todas las llamadas atendidas sean grabadas y monitoreadas con el fin de garantizar la supervisión de la información brindada.
- G.** El software dispuesto para el direccionamiento y control de llamadas recibidas, deberá permitir al asesor comercial, identificar que existen llamadas en cola por responder; lo anterior con el fin de disminuir el número de llamadas no atendidas y garantizar el cumplimiento de los indicadores de gestión requeridos por **ENERGÍA DE PEREIRA**,
- H. EL OFERENTE** también atenderá el chat virtual de **ENERGÍA DE PEREIRA** respondiendo de manera inmediata los mensajes registrados por los usuarios o efectuando el direccionamiento que corresponda previa capacitación y conocimiento de los procesos comerciales de **ENERGÍA DE PEREIRA**, así mismo los Chat enviados por fuera del horario de atención serán contestados por **EL OFERENTE** vía correo electrónico (e-mail) máximo el día siguiente, actualmente los volúmenes de conversaciones mensuales vía chat, son alrededor de 1.000 chats en promedio.

2.1.3. PROCESO DE IMPRESIÓN Y DOBLADO

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

Para el proceso de impresión y doblado se debe tener en cuenta los siguientes parámetros:

Descripción	Valor	Valor
Formato pre-impreso, a full color (195.000 pre-impresos), Hoja T. Carta 21,6 X 28,0 cm, Papel Earth Pact, 4 x 4 tintas (Tiro x Retiro)	\$	(+)IVA
Impresión en hoja de dos caras 2 numeraciones color negro en el tiro.	\$	(+)IVA
1 Plegado a 2 cuerpos.	\$	(+)IVA

Con el propósito de reducir costos y tiempos de impresión, se requiere que **EL OFERENTE** dentro de su propuesta relacione los siguientes ítems, los cuales se podrán implementar en cualquier momento durante la vigencia de la oferta, previa solicitud por escrito de **ENERGÍA DE PEREIRA** y sin costos adicionales a los relacionados en la propuesta:

- A.** Impresión a dos caras en tinta negra sin plegado a dos caras.
- B.** Impresión a 1 sola cara en tinta negra sin plegado a dos caras.

Es importante resaltar que los procesos de facturación, generación del proceso de suspensión, corte y reconexiones, se realizan de acuerdo con lo establecido en la agenda de facturación (cronograma de facturación) de **ENERGÍA DE PEREIRA**, en el cual se describen los tiempos establecidos para cada actividad del proceso, por ello, se anexa la agenda de facturación de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2018.

Así mismo se anexa el arte de la factura actual de **ENERGÍA DE PEREIRA**.

NOTA: CABE ACLARAR QUE EL OFERENTE PUEDE HACER UNA OFERTA INTEGRAL POR TODOS LOS PROCESOS DESCRITOS EN LOS NUMERALES 2.1.1, 2.1.2 y 2.1.3 O PUEDE HACER OFERTAS PARCIALES, ES DECIR, PODRÍA HACER UNA PROPUESTA SOLO POR EL PROCESO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE A TRAVÉS DE LA OFICINA TELEFÓNICA O POR CUALQUIERA DE LOS OTROS PROCESOS OBJETO DE ESTA INVITACIÓN.

3. PERSONAL DEL OFERENTE

EL OFERENTE es libre de establecer el número de personas que realizarán las labores, de acuerdo con el enfoque de organización que le dé a los mismos y a la calidad del Servicio a ofrecer; sin embargo deberá presentar su esquema organizacional para la ejecución del objeto a contratar. Este esquema debe contener el número mínimo de personas necesarias para su ejecución, discriminando en el organigrama y áreas funcionales de dirección. **EL PROVEEDOR** dispondrá en todo caso del personal necesario para cubrir con

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 10

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

las actividades programadas, con la duración de una jornada laboral que no exceda los límites legales, sin embargo, deberá contar como mínimo con:

DIRECTOR DE FACTURACIÓN

Sera el representante y responsable general del servicio, con plenas facultades de decisión en todos los aspectos operativos, administrativos y de prevención de riesgos, que se relacionará para el desempeño de sus funciones con él o los representantes que **ENERGÍA DE PEREIRA** defina.

El Director de Facturación será el responsable de la administración de todo el personal, coordinará las operaciones rutinarias, la operación con los operadores y analistas, los informes diarios y consolidados de gestión y la relación con los Líderes de otros procesos comerciales o coordinadores operativos de **ENERGÍA DE PEREIRA**.

Esta persona es la responsable de asegurar la efectividad de las operaciones y del control y aseguramiento de la calidad de los procesos.

ANALISTAS

EL OFERENTE tendrá como mínimo dos (2) analistas. Estos funcionarios son los encargados de asegurar la efectividad de las operaciones y de la calidad de los procesos. Su horario será de lunes a viernes de 7:30 am a 12 m y de 2 pm a 6 pm.

El analista tendrá el siguiente perfil: Técnico o Tecnólogo en áreas relacionadas con la ingeniería, con formación adecuada en manejo ambiente Windows, Office Profesional y con experiencia mínima de un (1) año en procesos relacionados con las actividades comerciales de las empresas de servicios públicos. Igualmente, debe ser conocedor de la normatividad legal que reglamenta su acción y capaz de desenvolverse adecuadamente en la decisión, que dé soluciones de consumo a los usuarios de acuerdo con las observaciones de lectura aportadas en los archivos planos y parámetros establecidos por parte de **ENERGÍA DE PEREIRA**.

OPERADOR DE FACTURACIÓN E IMPRESIÓN

EL OFERENTE tendrá como mínimo un (1) operador y un (1) auxiliar de operación en la sede principal de **ENERGÍA DE PEREIRA**. Su horario será de lunes a viernes de 8:00 am a 12: 00 m y de 2 pm a 5:30 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 m

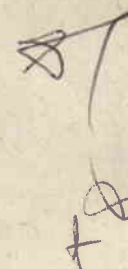
El Operador tendrá el siguiente perfil: Técnico en áreas relacionadas con la ingeniería, con formación adecuada en manejo ambiente Windows, Office Profesional, con experiencia mínima de 1 año en funciones relacionadas con su cargo. Igualmente, debe ser conocedor de la normatividad legal que

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 11

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda



reglamenta su acción y capaz de desenvolverse adecuadamente en la decisión, que dé soluciones de consumo a los usuarios de acuerdo con las observaciones de lectura aportadas en los archivos planos y parámetros establecidos por parte de **ENERGÍA DE PEREIRA**.

ASESORES COMERCIALES OFICINA TELEFÓNICA

A. EL OFERENTE tendrá como mínimo cuatro (4) asesores comerciales de oficina telefónica, para la atención de los clientes de **ENERGÍA DE PEREIRA**.

El asesor Comercial de oficina telefónica, tendrá el siguiente perfil: tecnólogo o Técnico con formación adecuada en manejo ambiente Windows, Office Profesional, con experiencia mínima de un (1) año en funciones relacionadas con su cargo. Igualmente, deben ser conocedores de la normatividad legal que reglamenta su acción y capaz de desenvolverse adecuadamente en la decisión, de qué soluciones a los usuarios, de acuerdo a las solicitudes, quejas, reclamos que estos realicen y parámetros establecidos por **ENERGÍA DE PEREIRA**.

B. En todo evento, se debe garantizar a **ENERGÍA DE PEREIRA**, que el objeto a ejecutar (i) cumplirá y se ceñirá a la información general, a las especificaciones técnicas suministradas o convenidas, a las normas y prescripciones exigibles con la calidad requerida, (ii) se prestará correctamente, con sujeción a las especificaciones exigibles y a los usos y reglas de la buena práctica y (iii) cubrirá las finalidades pretendidas.

C. EL OFERENTE es responsable de cualquier evento que se pueda presentar y afecte la calidad del servicio, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito.

D. EL OFERENTE ejecutará de nuevo todas aquellas actividades incorrectamente realizadas, y devolverán el precio que por él hubiesen cobrado cuando lo anterior no fuere posible. Lo anterior será cumplido a exclusiva cuenta y cargo **DEL OFERENTE** y libre de todo gasto o desembolso para **ENERGÍA DE PEREIRA**, corriendo incluso con los gastos que con motivo del incumplimiento de la misma se originen a **ENERGÍA DE PEREIRA**.

La nueva ejecución en cumplimiento de la obligación de garantía se efectuará en el plazo establecido por **ENERGÍA DE PEREIRA**, del modo que resulte menos perjudicial para **ENERGÍA DE PEREIRA** y sin originar retrasos en la prestación de servicio, ni paralización de sus instalaciones o, cuando ello no sea posible reduciendo al mínimo dichos retrasos o el tiempo de indisponibilidad total o parcial de las instalaciones. Si lo anterior no se cumpliere, **ENERGÍA DE PEREIRA** podrá hacerlo por sí misma o por terceros con cargo a **EL OFERENTE**,
Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 12

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

para lo cual **EL OFERENTE** pagará a **ENERGÍA DE PEREIRA** los gastos en que incurra, e indemnizarán los daños y perjuicios causados.

- E. EL OFERENTE** acatará las órdenes e instrucciones que **ENERGÍA DE PEREIRA** imparta, corrigiendo el trabajo que no cumpla con lo previsto en los procedimientos o especificaciones respectivas.
- F. EL OFERENTE** verificará antes de iniciar la ejecución de cualquier actividad, si existen novedades y deberá consultar oportunamente y por escrito a **ENERGÍA DE PEREIRA** cualquier cambio de especificación, solución, detalles o modificación a los contenidos de las condiciones técnicas. Las actividades únicamente podrán ejecutarse después de haber sido aprobadas **ENERGÍA DE PEREIRA**, en caso contrario, serán por cuenta y riesgo **DEL OFERENTE**.
- G.** Las actividades se adelantarán dentro de los plazos estipulados en los cronogramas de facturación que **ENERGÍA DE PEREIRA** establezca o apruebe según sea el caso, todo dentro del plazo ofertado.

Serán de entera responsabilidad **DEL OFERENTE** los costos por concepto de Salarios, Prestaciones Sociales, Seguridad Social (Salud, Fondos De Pensiones, Riesgos Laborales), Aportes Fiscales y Parafiscales, Dotación, Elementos De Protección Personal y Herramientas. En todos los casos **EL OFERENTE** favorecido deberá cumplir con todas las obligaciones de Ley. El incumplimiento por parte **DEL OFERENTE** favorecido de dichas obligaciones, faculta a **ENERGÍA DE PEREIRA** para no tramitar la cuenta hasta tanto se presente la constancia de paz y salvo por tales conceptos, y/o a descontar el valor adeudado y consignarlo órdenes del Sistema de Seguridad Social. (Decreto 1703 de 2002 Artículo 23).

EL OFERENTE favorecido será el único empleador de los trabajadores que ocupe en la ejecución del contrato y se obliga a cumplir respecto de ellos con todas las obligaciones y responsabilidades que le impone la Ley.

EL OFERENTE favorecido se obliga a mantener durante la ejecución del contrato el personal necesario que garantice su normal desarrollo, así como proveer el personal de reemplazo para aquellas novedades que generen ausencia por incapacidades, licencias, permisos remunerados o no remunerados, de tal forma que permita el normal desarrollo del servicio ofertado y/o contratado, evitando atrasos en el cumplimiento de términos. El personal que realice el reemplazo debe tener el mismo perfil del personal titular y los reemplazos deberán contar con la capacitación correspondiente para cubrir los puestos de trabajo de manera eficiente.


Los ingresos y retiros del personal **EL OFERENTE** favorecido, deberán ser comunicados por escrito a **ENERGÍA DE PEREIRA** el mismo día de su ocurrencia.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 13

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda



Igualmente, **EL OFERENTE** favorecido reportará en forma mensual durante los primeros cinco (5) días de cada mes en el formato que se indique, el personal al servicio del contrato.

EL OFERENTE favorecido deberá presentar copia de las liquidaciones debidamente aceptadas por el personal **DEL OFERENTE** favorecido, cuando exista terminación de la relación laboral por cualquier causa.

EL OFERENTE favorecido será responsable de los perjuicios de toda índole, que puedan producirse o derivarse de situaciones conflictivas, hechos punibles, conductas de indisciplina o mala conducta de sus empleados, así mismo deberá conciliar, ante la respectiva oficina de trabajo, las prestaciones e indemnizaciones a que hubiere lugar, cuando se reconozcan indemnizaciones por accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

EL OFERENTE favorecido deberá responder oportunamente por toda clase de demandas, reclamos o procesos que interponga el personal a su cargo. **EL OFERENTE** favorecido acepta con la firma del contrato, que en caso de que se presente reclamación o demanda contra **ENERGÍA DE PEREIRA** por parte del personal contratado por **EL OFERENTE** favorecido, **ENERGÍA DE PEREIRA** podrá retener a **EL OFERENTE** favorecido de algún valor que se le adeude, el monto reclamado que no sea desvirtuado por **EL OFERENTE** favorecido, hasta tanto se defina la controversia, ya sea judicialmente u otro mecanismo alternativo. Una vez resulta la controversia, si se condena a **ENERGÍA DE PEREIRA** de manera solidaria, ésta podrá con el valor retenido proceder al pago, en caso de que la condena sea mayor al monto retenido, podrá descontar el faltante de algún monto que adeude a **EL OFERENTE** favorecido.

Si a juicio del personal de interventoría se comprueba falta de competencia en el personal de **EL OFERENTE** favorecido, incumplimiento de alguna disposición del Contrato, o se producen, por su causa, inconvenientes o demoras de cualquier índole que perjudiquen el trabajo de su responsabilidad, **EL OFERENTE** favorecido deberá proceder en consecuencia y a la brevedad para subsanar las deficiencias.

Así mismo **EL OFERENTE** favorecido deberá presentar mensualmente a **ENERGÍA DE PEREIRA** las estadísticas de accidentalidad de sus empleados utilizando para tal fin los índices de ausentismo y formatos que establezca **ENERGÍA DE PEREIRA** para su reporte.

4. INFRAESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

ENERGÍA DE PEREIRA para la ejecución de los servicios pondrá a disposición **DEL OFERENTE** favorecido, dos espacios contiguos para el proceso de impresión y doblado con las siguientes dimensiones:

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 14

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

Espacio 1: 2,80 mts x 2,50 mts
Espacio 2: 1,70 mts x 5.20 mts

Para lo demás **EL OFERENTE** favorecido deberá entregar el 100% de:

- El recurso humano definido en la oferta técnica presentada.
- Los equipos debidamente activados y con las funcionalidades requeridas.
- Los requisitos de dotación, elementos de protección personal y de trabajo.

Los recursos definidos por **EL OFERENTE** favorecido para cada actividad y de acuerdo con las cantidades por cada actividad definida en la oferta

5. ATENCIÓN AL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA Y USO DE LOS PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.

ENERGÍA DE PEREIRA, en su interés de mejorar la percepción que tienen los Usuarios y población en general de sus Servicios, y más aún, cuando estos son la cara de **ENERGÍA DE PEREIRA** en la ejecución de sus actividades diarias, ve la necesidad de entrar a evaluar de manera constante y continua la relación del personal de terreno o en la sala de atención al cliente con los usuarios y/o suscriptores. En este sentido el personal que laborará para **EL OFERENTE** favorecido deberá ser formado y entrenado permanentemente en:

Implementación de los protocolos de atención a los usuarios y/o suscriptores establecidos por **ENERGÍA DE PEREIRA**, manual de ética, valores corporativos y Buen Gobierno establecidos por **ENERGÍA DE PEREIRA**.

EL OFERENTE favorecido deberá presentar el cronograma de capacitaciones donde se muestren durante la ejecución del contrato, los temas a capacitar en materia de atención al usuario y/o suscriptor, acorde a los protocolos de comunicación y manuales de **ENERGÍA DE PEREIRA**. El cronograma deberá ser presentado los primeros veinte (20) días calendarios después de adjudicado el contrato y aprobado por **ENERGÍA DE PEREIRA**.

Los temas que se deberán trabajar continuamente son:

- Saludo, presentación y despedida.
- Armonía de la imagen: lenguaje corporal, vestuario y uso del uniforme.
- Comunicación no verbal: postura física, forma de caminar,
- Sentarse y levantarse, actitudes, gestos, entre otros.
- Etiqueta cotidiana en la oficina y en terreno.
- Trato hacia los usuarios.
- Importancia de hablar.
- Importancia de escuchar.
- Uso profesional del teléfono.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

ST
S
A

- Puntualidad.
- Integridad y ética laboral.
- Cortesía y positivismo.
- Comunicación y respuestas asertivas con los usuarios.
- Manejo de crisis – trato al usuario difícil.

Se aclara que de las capacitaciones se deberá dejar evidencia y presentar informe mensual de los avances y temas tratados, así como los registros de asistencia del personal.

Temas que ayudarán a **ENERGÍA DE PEREIRA** a posesionarse como la mejor Empresa de Servicios Públicos de la región, ofreciendo bienestar, felicidad y buen trato; en torno a una comunicación asertiva, veraz y coherente.

Se debe realizar la formación en las temáticas mencionadas con personal capacitado e idóneo para tal fin. Así mismo, es esencial que la formación se realice de manera continua para garantizar el fortalecimiento de las competencias de ayuda y servicio del personal del **EL OFERENTE** favorecido.

ENERGÍA DE PEREIRA realizará el seguimiento a su cumplimiento, evaluando con **EL OFERENTE** favorecido, las acciones a calificar y procedimientos a tener en cuenta en la ejecución de todo el contrato.

6. JORNADA Y HORARIOS

Para efectos de jornada y horarios de ejecución del contrato, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

Horario Diurno: de 6:00 Horas a 21:00 Horas. Horario Nocturno: de 21:00 Horas a 6:00 Horas. Los días hábiles se consideran de lunes a viernes.

EL OFERENTE favorecido debe tener en cuenta que el personal debe cumplir como máximo con la jornada laboral fijada en la Ley de cuarenta y ocho (48) horas semanales. No debe exceder por ningún motivo el número de horas adicionales permitido de acuerdo con el Código Sustantivo del Trabajo.

7. COMUNICACIONES

Todos los equipos de comunicación, tales como teléfonos, celulares, avanteles, radioteléfonos y demás, empleados para el normal desarrollo de las actividades administrativas en ejecución del contrato que se celebre, deben ser suministrados y administrados por **EL OFERENTE** favorecido por su propia cuenta, los cuales deben tener su licencia de funcionamiento vigente conforme a la normas legales.

8. CONFIDENCIALIDAD

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

EL OFERENTE seleccionado, se obliga a mantener confidencialidad respecto de toda información que a partir de la fecha reciba de **ENERGÍA DE PEREIRA**, de manera directa o indirecta, en forma verbal, escrita, gráfica, en medio magnética o bajo cualquier otra forma. En consecuencia, tomará las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros en ninguna circunstancia y se obliga a no utilizarla para ningún objeto diferente al propio del contrato. Adicionalmente, se compromete a devolver toda información íntegramente tan pronto como terminen la relación contractual, junto con la confirmación escrita que la misma no ha sido copiada ni reproducida y que no se tiene en su poder o en poder de terceros, copia alguna de la misma. **EL OFERENTE** seleccionado, notificará a sus propios empleados, contratistas y accionistas que puedan tener acceso a dicha información, acerca de la naturaleza confidencial de la misma. Este acuerdo de confidencialidad obliga a **EL OFERENTE** seleccionado de manera indefinida hasta tanto la información deje de tener el carácter de confidencial por disposición de **ENERGÍA DE PEREIRA**.

9. CALIDAD DEL SERVICIO

EL OFERENTE deberá indicar los controles de la calidad que implantará y aplicará en la ejecución de las actividades diarias y mensuales que garantice la confiabilidad de las actividades realizadas y la información suministrada.

10. IDENTIFICACION Y DOTACIÓN.

EL OFERENTE favorecido será responsable de la carnetización de sus trabajadores conforme al diseño que le entregue **ENERGÍA DE PEREIRA**, para que sea portado por el personal en lugar visible, el cual suministrará de acuerdo a su actividad en material de polipropileno según lo establece la Resolución 1016 de 1.989 del Ministerio del Trabajo, dotaciones y elementos de protección personal a los trabajadores.

EL OFERENTE favorecido deberá entregar la dotación y elementos de trabajo a los trabajadores en los casos que determine la Ley y a todos los que participen en la ejecución del contrato, con las especificaciones de diseño, cantidad y calidad que determine **ENERGÍA DE PEREIRA** y dando estricto cumplimiento a las normas sobre Seguridad Industrial. Así mismo deberá entregar al personal los elementos de protección personal de acuerdo con los riesgos específicos de la tarea u oficio a ejecutar, los cuales deberán ser reemplazados cada vez que estos presenten deterioro o pérdida.

Los elementos de protección personal deben ser utilizados por el personal y se debe llevar puesto en todo momento de realización de actividades.

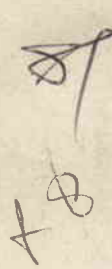
Previo al inicio de las labores es necesario que **EL OFERENTE** favorecido haga entrega de la totalidad de los elementos de dotación y Elementos de Protección Personal necesarios para el buen desempeño de las labores.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 17

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda



Las prendas que componen la dotación deberán cumplir con el diseño y especificaciones entregadas por **ENERGÍA DE PEREIRA**. Previo a la confección total de la dotación, **EL OFERENTE** favorecido deberá entregar una muestra para ser aprobada por **ENERGÍA DE PEREIRA**, en caso de presentarse alguna inconsistencia o inconformidad con la muestra, se rechazará y se deberá entregar una nueva hasta tanto sea aprobada por **ENERGÍA DE PEREIRA**.

El uniforme debe llevar impreso el nombre **DEL OFERENTE** favorecido, así como el de **ENERGÍA DE PEREIRA**, aclarando su calidad de personal **DEL OFERENTE** favorecido.

El carné de uso obligatorio deberá ser portado por el personal **EL OFERENTE** favorecido en lugar visible desde el primer día de su ingreso, durante la ejecución de los servicios y deberá ser devuelto, a más tardar al día siguiente de su desvinculación. La pérdida del carné deberá ser informada a **ENERGÍA DE PEREIRA** por **EL OFERENTE** favorecido inmediatamente tenga conocimiento del hecho. Su control y uso será de exclusiva responsabilidad **EL OFERENTE** favorecido y será motivo para la aplicación de descuentos que por tales eventos se contemplen.

ENERGÍA DE PEREIRA está facultada para efectuar auditorias, inspecciones, solicitar información, hacer recomendaciones y requerimientos relacionados con la dotación y los EPP del personal **EL OFERENTE** favorecido.

11. INFORMES, COMUNICACIONES Y REUNIONES

EL OFERENTE favorecido se obliga a mantener siempre informada a **ENERGÍA DE PEREIRA** acerca de la ejecución del contrato y de cuantas incidencias surjan durante el desarrollo del mismo, facilitándole todos los datos e informes que le sean requeridos.

Las fechas de presentación de informes periódicos de las actividades serán definidas por la interventoría del contrato, el cual podrá ser entregado vía e-mail o por cualquier medio que se acuerde entre las partes, conforme a los parámetros establecidos por **ENERGÍA DE PEREIRA**.

Toda la información que se genere o recopile por la acción directa o indirecta es de uso exclusivo del contrato, es de carácter confidencial y propiedad de **ENERGÍA DE PEREIRA**, por consiguiente no se puede hacer uso de ella para fines diferentes a lo solicitado en ellos.

EL OFERENTE favorecido tendrá un plazo máximo de cinco días hábiles para dar respuesta a las diferentes inquietudes de **ENERGÍA DE PEREIRA** relacionadas con la ejecución del contrato.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 18

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

EL OFERENTE favorecido deberá sujetarse a lo establecido en el procedimiento interno de **ENERGÍA DE PEREIRA** para el trámite y resolución de las PQRS que se generen y sean de su competencia, por tanto una vez sea direccionado el proceso por parte del área de Atención al Cliente de **ENERGÍA DE PEREIRA**, deberá emitir concepto escrito sobre la inconformidad presentada por el usuario frente a lo que es de su competencia, su operativa, personal y sus procedimientos en general para el caso específico adjuntando todos los soportes y material probatorio que se pretendan hacer valer dentro de la solicitud, petición, queja, reclamo o recurso presentado, dando un concepto al área de Peticiones, Quejas y Reclamos a través de su interventor o quien este designe para esta labor, dentro del término requerido para tales fines en virtud de lo indicado en el procedimiento de calidad y tramites de Atención al Cliente y PQRS COMATCPR01 establecido por **ENERGÍA DE PEREIRA**.

12. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

La ejecución del contrato y alcance de este estará bajo la responsabilidad **EL OFERENTE** favorecido quien designará un Director de Proyecto para ello, la vigilancia, control y supervisión del contrato estará a cargo de un interventor designado por **ENERGÍA DE PEREIRA** conforme al Manual de Interventoría y de acuerdo al cronograma de actividades que se haya fijado.

Sin embargo, ésta labor no eximirá de responsabilidad a quien resulte elegido, en la implementación de controles, pruebas, registros, entre otros, que sean necesarios para la correcta prestación de los servicios.

Durante el desarrollo del contrato, **ENERGÍA DE PEREIRA** podrá establecer normas internas de organización y disciplina que estime convenientes, las que **EL OFERENTE** favorecido deberá acatar y hacer cumplir a su personal.

13. INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN

Previo al inicio de las labores, **EL OFERENTE** favorecido deberá realizar inducción al personal en el Sistema Integral de Gestión (SIG) de **ENERGÍA DE PEREIRA** junto con su política, objetivos, mapa de procesos, misión, y todos aquellos procesos que lo conforman dejando los registros de dicha actividad, para lo cual, **EL OFERENTE** favorecido deberá realizar una inducción concertada con **ENERGÍA DE PEREIRA**, con el fin de que se tenga conocimiento de los aspectos de la estrategia de **ENERGÍA DE PEREIRA** y todos aquellos relacionados con el objeto de la prestación de servicio de este contrato.

EL OFERENTE favorecido debe prever la capacitación constante del personal destinado para la prestación del servicio con el objeto de asegurar la calidad del servicio, la observación rigurosa de los procesos y procedimientos exigidos

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 19

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda



por **ENERGÍA DE PEREIRA** y el cumplimiento exitoso de todas las actividades; la capacitación no generará costo para **ENERGÍA DE PEREIRA**.

No obstante lo anterior **ENERGÍA DE PEREIRA** en coordinación con **EL OFERENTE** favorecido programará la realización de una capacitación en temas relacionados con el objeto del contrato dirigido al personal designado para la prestación del servicio.

Durante la ejecución del contrato debe siempre evaluarse cada capacitación y generar planes de acción frente a las debilidades de conocimiento o habilidades encontradas en las mismas.

ENERGÍA DE PEREIRA con el ánimo de mejorar la percepción que tienen los usuarios y/o suscriptores, así como los grupos de interés en general, requiere evaluar de forma constante la manera de interactuar del personal del proveedor seleccionado, con los diferentes grupos de interés de la Compañía (usuarios/suscriptores, trabajadores, accionistas, proveedores, contratistas etc...), en este orden de ideas, las personas dispuestas por **EL OFERENTE** favorecido para el desarrollo del contrato deberán ser capacitados en temas relacionados con protocolos en atención al cliente, comunicación y respuestas asertivas y manejo de crisis. De igual forma deberá atender los requerimientos realizados por **ENERGÍA DE PEREIRA** para la evaluación de los grupos de interés con los cuales tienen relación.

14. TÉRMINO O PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

ENERGÍA DE PEREIRA recibirá ofertas para la ejecución del contrato por un plazo de doce (12) meses el cual se contará a partir de la firma del acta de inicio.

EL OFERENTE favorecido se obliga a cumplir durante la ejecución no sólo la fecha final de los trabajos, sino también, todas y cada una de las fechas parciales que puedan haberse establecido para determinadas fases de los servicios.

Las fechas y horas de terminación no pueden retrasarse, ni los plazos de ejecución prorrogarse, salvo por hechos imputables a **ENERGÍA DE PEREIRA** y reconocidos por ella, o por causas de fuerza mayor igualmente reconocidos.

15. FORMA DE PAGO

EL OFERENTE que resulte favorecido deberá tener en cuenta que **ENERGÍA DE PEREIRA** pagará el valor ofertado y finalmente acordado, previa suscripción de actas parciales mensuales a los sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de presentación de cada factura radicada en la oficina de Gestión Documental de **ENERGÍA DE PEREIRA**, debidamente

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 20

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

liquidadas y aprobadas por el interventor designado por **ENERGÍA DE PEREIRA**, y firmadas por **EL OFERENTE** favorecido y el interventor.

De igual manera se deberá anexar la siguiente documentación:

- Carta del Revisor Fiscal Certificando los pagos de parafiscales.
- Certificación de pago de Seguridad Social.
- Informe de avance detallado de actividades ejecutadas en el correspondiente periodo.
- Garantías contractuales vigentes.
- Verificación cumplimiento cronograma de actividades.
- Cumplimiento requisitos legales factura de venta.

16. IMPUESTOS Y DEDUCCIONES

El Impuesto de Valor Agregado (IVA), se considerará por separado. Para todos los efectos legales, en caso que los precios de la oferta no desagreguen el valor del IVA, éste se entenderá incluido en los mismos.

Igualmente al ofertar, se debe considerar que serán por cuenta de **EL OFERENTE** todos los Tributos de orden Nacional y/o Territorial (Impuestos, Tasas y Contribuciones) gastos, y derechos que implique la constitución, ejecución y formalización del negocio jurídico, en caso que sea favorecido.

Es entendido que **ENERGÍA DE PEREIRA** no está obligada a expedir ningún certificado o a suscribir cualquier otro documento destinado a que algún **OFERENTE** obtenga exención del pago de impuestos o derecho a su cargo y derivados de la relación jurídica.

Nota: Se aclara que **ENERGÍA DE PEREIRA** debe realizar los descuentos correspondientes por los siguientes conceptos:

- Estampilla Pro hospital: 2% sobre el valor del contrato antes de IVA, se descuenta en la primera factura.
- Estampilla Pro cultura: 1.5% del valor bruto del contrato, esto es, antes de IVA y el descuento se hará en su totalidad en el primer pago (Acuerdo No. 023 de 2014).

Si durante la vigencia del contrato, una nueva deducción fuese exigida por los entes gubernamentales de Orden Nacional, Departamental o Local, se debe considerar que serán asumidos por cuenta de **EL OFERENTE** favorecido y no alterará los valores pactados en el contrato.

17. COSTOS

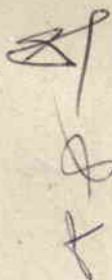
Los precios ofrecidos por **LOS OFERENTES** en la oferta económica deben incluir los costos reales, directos e indirectos que se causaren y en pesos

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 21

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda



colombianos, y en general todo costo relacionado con la correcta ejecución del objeto de la presente invitación, en la evaluación se tendrá en cuenta únicamente el valor final de la oferta.

En razón a todo lo anterior, queda entendido que todos los gastos que demande la ejecución de los trabajos a que se refiere la presente invitación, durante todo el tiempo de ejecución del contrato, serán asumidos por **EL OFERENTE** que resulte favorecido con quien se suscriba el mismo; **ENERGÍA DE PEREIRA** no tendrá más obligación que la de pagar los precios convenidos.

18. INFORME MENSUAL

ENERGÍA DE PEREIRA definirá al inicio del Contrato, el contenido específico de los informes mensuales que deberá presentar **EL OFERENTE** favorecido.

19. CLIMA ORGANIZACIONAL

EL OFERENTE que resulte elegido debe garantizar mínimo un noventa por ciento (90%) de índice de clima organizacional de acuerdo a encuesta que aplica **ENERGÍA DE PEREIRA** y que estará disponible cuando **EL OFERENTE** favorecido así lo requiera, en caso tal que el índice no se cumpla se debe suscribir un plan de acción cuya medición será trimestral, si pasados dos trimestres la meta no se cumple, **ENERGÍA DE PEREIRA** podrá tomar la decisión de dar por terminado unilateralmente la orden de servicio o el contrato suscrito.

20. CONSULTAS, ACLARACIONES E INFORMACIÓN ADICIONAL

Si algún **OFERENTE** tuviese cualquier duda sobre algún punto que forma parte de la invitación pública a negociar, **ENERGÍA DE PEREIRA** recibirá preguntas al respecto conforme con el calendario de actividades del día señalado dirigidas al correo electrónico **cdeviat@eep.com.co**, las respuestas serán publicadas en la página web de **ENERGÍA DE PEREIRA** y enviadas a todos los participantes a los respectivos correos electrónicos de conformidad con cronograma de actividades.

21. CONDICIONES COMERCIALES

21.1. VALOR DE LA OFERTA

El valor de la presente oferta es indeterminado como quiera que depende de la necesidad de ejecución de una cantidad indeterminada de actividades y prestación de servicio de facturación cuyos valores unitarios se encuentran discriminados en la presente oferta. Sin embargo, las partes dejan expresa constancia que el valor mensual del mismo dependerá del porcentaje reconocido por **ENERGÍA DE PEREIRA** para cada tipo de actividad realizada.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 22

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

PARÁGRAFO PRIMERO: Las actividades que se deriven directa o indirectamente del alcance del objeto de la oferta, se entenderán cubiertas por el valor total descrito en la presente cláusula, por ello, **EL OFERENTE** asumirá todos los gastos que demande la ejecución del contrato, entre los que se entienden incluidos todos los servicios, pagos de empleados, transportes, desplazamientos, equipos, comunicaciones y demás que se consideren necesarios para la ejecución del contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las actividades respecto de las cuales **EL OFERENTE** favorecido no indicó precio específico en la oferta, se entenderán cubiertas por el valor total del contrato cuando se ejecuten y se deriven de su objeto o del alcance del mismo, razón por la cual **ENERGÍA DE PEREIRA** no tendrá más obligación que la de cancelar la suma que se derive según se indica en el ANEXO No. 1 de la oferta. Así mismo, **ENERGÍA DE PEREIRA** no asumirá valor alguno por reconocimiento de alguna manifestación de desequilibrio económico u otro término similar, aun cuando se trate de circunstancias posteriores no previsibles por **EL OFERENTE**.

21.2. IDIOMA

Las ofertas deberán ser presentadas en idioma español.

21.3. MONEDA DE LA TARIFA

La tarifa debe ser presentada en moneda legal colombiana.

22. GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO OTORGADAS POR EL OFERENTE

EL OFERENTE deberá tener en cuenta en caso de ser elegido, que se obliga a constituir a entera satisfacción y a favor de **LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P.**, póliza de garantía para particulares otorgada a través de una compañía de seguros con los siguientes amparos:

- A. Cumplimiento** incluyendo amparo cláusula penal pecuniaria y multas por un valor asegurado al 20% del valor total del contrato con una vigencia igual a la del plazo de ejecución del contrato y tres (3) meses más.
- B. Garantía de Calidad** en la prestación del servicio por un valor asegurado del 20% del valor total del contrato con una vigencia igual a la del plazo de ejecución del contrato y tres (3) meses más.
- C. Responsabilidad civil Extracontractual** por un valor asegurado equivalente al 20% del valor del contrato, con una vigencia igual a la del plazo de ejecución del contrato y tres (3) meses más, que incluya cobertura por perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales (lucro cesante, daño emergente, daños morales, daños fisiológicos) y además

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 23

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda



incluya las siguientes cláusulas: a) Contratistas y Subcontratistas, b) Vehículos propios y no propios, c) Responsabilidad civil cruzada, d) Gastos médicos, e) Responsabilidad Civil Patronal, f) Gastos de defensa y demás costos, g) Bienes bajo tenencia y custodia.

D. Pago de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones laborales por un valor asegurado equivalente al 20% del valor del contrato y una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y tres años más.

Los deducibles de las pólizas antes mencionadas serán asumidos en su totalidad por **EL OFERENTE** favorecido a favor de **LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P.**

EL OFERENTE favorecido, para efectos de la aceptación de las pólizas constituidas deberá hacer entrega de las mismas a **LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P.**, acompañada de recibo de pago de la prima, a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haberse suscrito el contrato. El incumplimiento a lo anterior constituye condición resolutoria del contrato sin necesidad de aviso o comunicación alguna a **EL PROVEEDOR** del servicio.

No obstante lo anterior y en el evento en que **ENERGÍA DE PEREIRA** o ambas partes consideren necesario constituir una póliza adicional, **EL OFERENTE** favorecido la constituirá sin que esto genere un costo adicional a **ENERGÍA DE PEREIRA**.

En todo caso las pólizas deberán mantener la vigencia hasta la liquidación del contrato. **EL OFERENTE** favorecido se obliga a reponer el monto amparado siempre que el mismo se agote o disminuya por mora o por incumplimiento parcial.

EL OFERENTE favorecido se obliga a presentar a **ENERGÍA DE PEREIRA**, la renovación de cada una de las pólizas inmediatamente se actualicen.

EL OFERENTE favorecido desde ahora acuerda con **ENERGÍA DE PEREIRA** el pago de una pena pecuniaria por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones originadas por ésta invitación y el Contrato u Orden que llegare a suscribirse, por parte **EL OFERENTE** que resulte favorecido, que lo constituirá en deudor de **ENERGÍA DE PEREIRA**, de la suma equivalente al 20% del valor del contrato u orden de servicio, a título de pena, sin menoscabo del cobro del perjuicio que pudiere ocasionarse como consecuencia del mismo.

23. CONFLICTO DE INTERESES.

LAS PARTES declaran bajo la gravedad del juramento que se entiende prestado con la firma del contrato, que ningún empleado al servicio de una Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 24

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

parte ha recibido ni recibirá beneficio directo o indirecto de la otra parte, resultante de la celebración o ejecución del mismo y acepta expresamente que la presente disposición es condición esencial del contrato, por lo que su incumplimiento dará lugar a la terminación del mismo y a la aplicación de las sanciones legales pertinentes. **LAS PARTES** acuerdan no permitir a sus representantes, empleados o contratistas el ofrecimiento de incentivos, atenciones, cortesías u obsequios a empleados y/o funcionarios de la otra parte, a fin de obtener con ello beneficios para ella misma y/o sus socios, representantes o contratistas, y aceptan que toda falla propia o de sus funcionarios en torno a la transparencia con motivo de la negociación, celebración o ejecución de este contrato constituye un incumplimiento grave del mismo. Por lo anterior, es obligación de cada una de Las Partes poner en conocimiento de la otra parte cualquier indicio o evidencia que vincule o pueda vincular a sus empleados o contratistas en las conductas aquí descritas. Las denuncias frente a este tipo de conductas podrán ser comunicadas a **ENERGÍA DE PEREIRA**, teléfono (6) 3151503, dirección de correo electrónico lineaetica@eep.com.co.

24. POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS: ENERGÍA DE PEREIRA

Conforme a su estrategia de valor comportado y su adhesión al Pacto Global, asume el deber de cumplir y promover el respeto por los derechos humanos de acuerdo a lo consagrado en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes como el Pacto Global de la Naciones Unidas, el DIH, la Convención Americana de Derechos Humanos, las Declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo OIT y lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia. **EL OFERENTE** favorecido manifiesta que conoce, comprende y acepta esta cláusula y garantiza en el desarrollo de la labor contratada no promover ni ejecutar práctica o comportamiento alguno que dé lugar a la violación de dichos principios o derechos, o que ponga en riesgo de cumplimiento a los mismos en la esfera de influencia de la prestación contratada; particularmente los relacionados con prohibición de trabajo infantil, trabajo forzoso, trato discriminatorio en cualquiera de sus formas, libertad de asociación y promoción de ambiente seguro de trabajo.

25. MANIFESTACIONES: EL OFERENTE

Manifiesta individualmente que: (i) cumple con la normatividad vigente sobre prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo; (ii) Ha adoptado los mecanismos de control necesarios para el cumplimiento con dichas normas; y, (iii) cuenta con políticas e instrumentos de control interno que permiten el conocimiento del mercado, de sus clientes y usuarios y realiza labores de análisis tendientes a la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

26. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda



Todas las relaciones jurídicas que surjan entre **LAS PARTES** con ocasión de presente Invitación Pública a Negociar, deberán atender y aplicar, de acuerdo con la normatividad vigente y reglamentos internos que regulen dichas conductas, las prácticas sobre transparencia y apego a la legalidad en la ejecución de las actividades profesionales propias de este proceso contractual.

Sin perjuicio de la existencia de otras actividades o comportamientos que vayan en contra de la transparencia, legalidad y moralidad del presente contrato, **LAS PARTES** se obligan a obrar de tal manera que no se incurra en actos de corrupción, incluyendo la extorsión y soborno y no buscar obtener una ventaja mediante el uso de un método indebido e inmoral para iniciar, obtener o retener cualquier tipo de negocio o actividad relacionada con este contrato.

LAS PARTES se obligan a mantener sistemas contables u otras herramientas que permitan identificar las erogaciones por conceptos de tal manera que los pagos hechos para regalos, contribuciones a partidos políticos, funcionarios públicos, donaciones a entidades caritativas, pagos facilitadores, gastos de representación y por hospitalidad, puedan ser identificados, dado que están debidamente segregados y sus respaldos documentales están disponibles.

LAS PARTES acuerdan que en el evento de comprobarse ofrecimiento o pago de sobornos, o de cualquier otra forma de pago ilegal o favor, a cualquier empleado privado, público o funcionario del Estado, de cualquier Nación, entre otras conductas que estén previstas en la normatividad aplicable, esto constituye una causal de terminación del contrato, sin perjuicio de que la parte afectada pueda solicitar el resarcimiento por los daños y perjuicios que sean ocasionados.

Cada una de **LAS PARTES** se obligan a mantener informada a la otra parte de cualquier situación que pueda percibirse o denotar un hecho de fraude, corrupción o cualquier otra actividad que implique violación a la presente cláusula.

27. CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE PREVENCIÓN Y AUTOCONTROL Y GESTIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y/O FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Tanto **EL OFERENTE** como **ENERGÍA DE PEREIRA** se obligan a dar cumplimiento a todas las normas vigentes sobre prevención, autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y/o financiación del terrorismo que le sean aplicables, en especial a la Circular Externa No. 100-000005 de 2014 de la Superintendencia de Sociedades y/o cualquier norma que la modifique, complemente o sustituya en el evento en que sea una entidad vigilada por la Superintendencia de Sociedades que cumpla con los topes definidos en la misma circular para implementar un sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos. Si no es una entidad vigilada por la Superintendencia de Sociedades, deberá contar con procesos y procedimientos

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 26

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

que permitan prevenir el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo. En cualquiera de estos dos eventos, **EL OFERENTE** y **ENERGÍA DE PEREIRA** se obligan a tomar las medidas que razonablemente considere sean necesarias para tener un adecuado conocimiento de todas aquellas personas con las cuales tenga relaciones comerciales, a efectos de evitar verse involucrado directa o indirectamente en cualquier actividad de lavado de activos y/o financiación del terrorismo.

Sin perjuicio de lo dispuesto en esta Invitación Pública a Negociar sobre la terminación de la relación jurídica que surja con ocasión de la misma, el incumplimiento de esta obligación, así como la inclusión **DEL OFERENTE** en cualquiera de las listas nacionales o internacionales que se señalan Circular Externa No. 100-000005 de 2014 de la Superintendencia de Sociedades y/o cualquier norma que la modifique, complemente o sustituya, así como la iniciación de cualquier proceso judicial o administrativo en relación con lavado de activos y financiación del terrorismo facultará a **ENERGÍA DE PEREIRA** para dar por terminado unilateral e inmediatamente el contrato que se suscriba y exigir al Contratante el resarcimiento de todos los daños que dicho incumplimiento genere.

ORIGEN DE FONDOS: **EL OFERENTE** declara de manera voluntaria y expresa que:

- a) los bienes destinados a la prestación de los servicios contratados no provienen de actividad ilícita alguna.
- b) los recursos utilizados en las operaciones celebradas provienen de su actividad económica y en este sentido tiene un origen lícito.
- c) la información que suministran en este documento es veraz y verificable, y se actualizará anualmente mientras se mantenga la relación comercial, legal o contractual entre las partes. Las partes de común acuerdo y por escrito podrán modificar tal término.
- d) no admitirán que terceros efectúen depósitos a su nombre, con fondos provenientes de las actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione, ni efectuarán transacciones destinadas a tales actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas.

En todo caso, tanto **EL OFERENTE** favorecido reportara a **ENERGÍA DE PEREIRA** cualquier modificación que se presente en relación con la información suministrada, e indemnizarán y mantendrán indemne y libre de daño a la otra parte por cualquier multa, daño o perjuicio que sufra por o con ocasión del incumplimiento de las medidas o normas de Prevención al Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo.

28. AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 27

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

En atención de lo previsto en la normatividad vigente sobre Tratamiento de Datos Personales (Constitución Política de Colombia, Ley Estatutaria 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y las demás disposiciones que en el futuro las adicionen, modifiquen o complementen), tanto EL OFERENTE como ENERGÍA DE PEREIRA declaran que dan estricto cumplimiento a la normatividad citada y en concordancia, cuentan con políticas, procedimientos y controles propios para el tratamiento de datos personales.

EL OFERENTE con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, autoriza a **ENERGÍA DE PEREIRA** a realizar el tratamiento de los datos personales suministrados en el presente proceso de contratación para fines relacionados exclusivamente con la ejecución del objeto del presente Invitación Pública a Negociar.

29. DESCUENTOS.

En este punto se describen los descuentos que **EL OFERENTE** favorecido, al momento de presentar su oferta y suscribir el contrato respectivo acepta expresamente que se le efectúen en la factura mensual (Acta parcial de pago), en caso que se presente uno ó cualquiera de los eventos que se señalan a continuación, cuyo procedimiento previamente se indicará por el interventor del contrato o la persona que delegue **ENERGÍA DE PEREIRA**.

La mejora de la calidad del servicio prestado al usuario y/o suscriptor, es uno de los objetivos fundamentales de **ENERGÍA DE PEREIRA** por lo que el cumplimiento de los tiempos de respuesta, se considera absolutamente necesario.

EL OFERENTE favorecido una vez informado sobre los descuentos a ser aplicados por parte de **ENERGÍA DE PEREIRA**, tendrá dos (2) días hábiles para presentar su respuesta o descargos, pasado este tiempo sin efectuarse se darán por aceptados.

Los trabajos contratados deberán estar concluidos en las fechas y horarios previstos de acuerdo al cronograma de facturación establecida por **ENERGÍA DE PEREIRA**, no obstante para propender por el logro de la calidad esperada en los servicios prestados, el cumplimiento de normas de seguridad, de obligaciones jurídicas laborales y de respuesta en plazo de las órdenes de trabajo respectivas, **ENERGÍA DE PEREIRA** ha establecido los siguientes descuentos.

29.1. MONTO DE LOS DESCUENTOS

ENERGÍA DE PEREIRA efectuará descuentos en la facturación a título de penalidad, en el evento en que durante la ejecución del contrato se determine que existió alguno de los eventos descritos más adelante. Los descuentos se clasificarán según su gravedad, con base en la siguiente relación:

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 28

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

TIPO DE EVENTO	DESCUENTO
A	1.5 SMMLV
B	1 SMMLV
C	0.5 SMMLV
D	Amonestación escrita

La reiteración de descuentos por un mismo evento, más de tres (3) veces en el mes implicará que **ENERGÍA DE PEREIRA** aumente el valor del descuento a aplicar al valor del siguiente tipo de evento. Los descuentos serán acumulativos en caso de aplicación de clausula penal.

Los descuentos no serán acumulativos en caso de aplicación de cláusula penal, es decir, no son excluyentes.

i. DESCUENTOS POR FALTAS ADMINISTRATIVAS Y JURÍDICO LABORALES

EVENTOS	TIPO DE DSCTO
Incumplimiento de obligaciones jurídico-laborales. El descuento se aplicará por cada caso que se presente, y se extiende a incumplimientos del subcontratista(s).(obligaciones laborales legales, estatutarias, reglamentarias y/o contractuales para con el personal que preste servicios para la ejecución de la presente oferta directamente con ENERGIA DE PEREIRA o con subcontratistas).	A
No entregar información sobre temas jurídico laborales solicitados por ENERGIA DE PEREIRA en los plazos establecidos, lo que faculta además a la suspensión del pago de la facturación mensual.	B
Atraso en la entrega de información administrativa solicitada de acuerdo a los plazos pactados entre las partes	B

ii. DESCUENTOS APLICADOS POR CALIDAD EN LA OPERACIÓN

[Handwritten signature and initials]

EVENTOS	TIPO DE DSCTO
No contar el personal con las herramientas y/o equipos requeridos (por cada vez que se detecte)	C
Personal en el sitio de labores bajo efecto alcohólico u otro intoxicante	B
No uso de carné y/o dotación	C
Uniforme en mal estado, desgastado o roto	C
Por cada carné extraviado o no devuelto	C
Atraso en la entrega de información pactad entre las partes	C

iii. DESCUENTOS APLICADOS POR FALTAS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS

EVENTOS	TIPO DE DSCTO
Falta a normas de prevención de riesgos	A
Entrega de información no veraz	A
Entrega tardía o no entrega de información de accidente	A
No entrega de antecedentes solicitados por ENERGIA DE PEREIRA en los plazos requeridos	A
Incumplimiento de procedimientos medioambientales	A

30. OFERTAS

30.1. CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Evento	Fecha
Envío de la invitación	24 de diciembre de 2018
Preguntas	26 diciembre de 2018
Respuestas	27 de diciembre de 2018
Recepción de oferta	28 diciembre de 2018

30.1.1. Comunicación de la invitación

La Empresa enviará comunicación a los interesados en la invitación No.GC-004-2018, la cual se realizará el día **24 de Diciembre de 2018** vía correo electrónico.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 30

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

30.1.2. Solicitud de Aclaraciones de las condiciones

La fecha y hora límite para la solicitud de aclaraciones es el **día 26 de Diciembre del 2018**. Las consultas se deberán presentar vía correo electrónico a las direcciones de correo electrónico: cdeviat@eep.com.co, tcardozor@eep.com.co y mtangarifev@eep.com.co

30.1.3. Envío de adendas

Energía de Pereira emitirá una adenda dando respuesta a las solicitudes de aclaración de las presentes condiciones el **día 27 de diciembre del 2018**, el cual se enviará vía correo electrónico.

30.1.4. Entrega de ofertas

Las ofertas deberán ser presentadas en las instalaciones de ENERGÍA DE PEREIRA, ubicada en el 2do piso del Edificio Torre Central, antes de las 11:00 a.m. del **día 28 de diciembre del 2018**.

La Empresa **ACEPTA** propuestas enviadas por correo certificado, o correo electrónico.

Cualquier prórroga en la fecha para la entrega de las ofertas será anunciada a todos los invitados, ésta formará parte de estas.

30.1.5. Modificación de las ofertas

Después de entregada la oferta en las instalaciones de ENERGÍA DE PEREIRA no podrá hacerse reclamo por la mala interpretación de las presentes condiciones y no podrá modificarse, adicionarse o corregirse.

30.2. OFERTA TÉCNICA

La oferta técnica deberá contener, además de los elementos esenciales, indispensables, naturales del negocio que se proponga, los documentos que a continuación se relacionan, los cuales deberán ser presentados en el siguiente orden:

A. Carta de presentación - documento esencial - debidamente firmada por el representante legal Anexo 3), indicando la denominación o razón social, dirección de correo, teléfono, fax y correo electrónico y contener:

• Declaración de conformidad: Declaración de haber recibido toda la información necesaria para el estudio de la invitación a negociar, de estar conforme y conocer los términos y/o especificaciones y documentos de ésta y

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 31

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

31
30
t

el Manual Interno de Contratación y de acodar suscribir el contrato aceptando los descuentos mencionados en la presente invitación.

- Manifestación explícita sobre el conocimiento de la normatividad regulatoria referente a las actividades objeto de esta invitación y de la referente a la conservación del medio ambiente, comprometiéndose a cumplir no solo con lo dispuesto por la Ley 99 de 1993, sus decretos reglamentarios y demás normas que lo modifiquen o adicionen sino con la norma técnica de **ENERGÍA DE PEREIRA** y demás que para el efecto se necesite.

- Término de validez de la oferta contado a partir de la fecha de cierre de la presente invitación.

B. Original del certificado de existencia y representación legal - documento esencial- expedido por la Cámara de Comercio respectiva con un tiempo de expedición que no supere los 30 días calendario a la fecha de presentación de la oferta. Si en el certificado de existencia y representación legal **DEL OFERENTE** (excepto sociedades anónimas abiertas) no consta el nombre de los socios o accionistas de la sociedad, se deberá presentar el certificado del contador público o revisor fiscal, si lo requiere, sobre la composición accionaria de la misma.

C. Copia Acta de Asamblea General de Accionistas, Junta de Socios o Junta Directiva - documento esencial - cuando quiera que el representante legal necesite de su aprobación para celebrar contratos de colaboración empresarial, presentar ofertas, suscribir el contrato y los demás documentos que resulten de la ejecución del mismo, si resultare favorecido con la aceptación.

D. En caso que **EL OFERENTE** sea un consorcio deberá acompañarse el documento de constitución en el que se señale los integrantes y su participación, la persona que para todos los efectos, representará al consorcio y las reglas básicas que regulan las relaciones entre ellos.

Las Personas que integren el consorcio responderán de acuerdo a lo consagrado para ellos por la legislación Colombiana.

E. Certificación suscrita por el revisor fiscal o el contador público cuando la empresa no esté obligada a tener revisoría fiscal, sobre el cumplimiento de lo establecido en el Art. 50 de la Ley 789 de 2002, en concordancia con el Art. 1 Ley 828 de 2003 (Seguridad Social, parafiscales, ICBF, ARP, SENA).

F. Documento de la oferta técnica propiamente -documento esencial-, donde se exponga claramente:

- El alcance del proyecto y del ofrecimiento.
- Explicación de cada una de las actividades que se ejecutarán para llevar a cabo el servicio con todo el detalle que se estime conveniente.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 32

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

- El plan y metodología de trabajo.

G. Esquema organizacional

H. Certificaciones de experiencia – documento esencial- En la prestación de servicios o desarrollo de trabajos similares a los de ésta invitación, en contratos que comprendan únicamente los trabajos de igual alcance al requerido, celebrados durante los últimos cinco (5) años a nivel nacional, igualmente se homologará la experiencia internacional en la prestación de ésta clase de prestación de servicios en el Sector de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Cuando se trate de un consorcio se tendrá en cuenta la experiencia de cada uno de los integrantes.

Las certificaciones deberán contener la siguiente información y venir suscritas por el representante legal o quien legalmente este autorizado para ello:

- Empresa contratante.
- Número del contrato.
- Objeto del contrato.
- Duración.
- Fecha de inicio y Fecha de terminación.
- Valor facturado.
- Porcentaje de participación de cada una de las actividades del objeto en caso de ser múltiple.
- Porcentaje de participación en el contrato en el caso de que se haya realizado como parte de un o consorcio. En este caso la certificación debe describir los integrantes del consorcio.

Ningún otro tipo de documento será válido para remplazar la certificación, es decir que no se aceptan copias de contratos, ni actas de liquidación.

I. Certificación de la ARL con la siguiente información: Número de accidentes de trabajo que generaron incapacidad, Número de días de incapacidad generados por accidente de trabajo, Número de casos de accidentes que generaron incapacidad permanente parcial, Número de accidentes de trabajos mortales, Número promedio de trabajadores para cada uno de los años.

Documento firmado por el representante legal o quien esté autorizado para el fin, con la tabla de valores de los estándares mínimos, porcentaje de avance semestral y el plan de mejora. En caso de consorcio cada una de las empresas deberá presentar la información establecida con el fin de sea evaluada.

J. Diligenciamiento formulario único de conocimiento **EL OFERENTE** favorecido o contratista PRO PRO F06, -documento esencial- el cual se Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 33

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda



encuentra disponible en la página WEB de **ENERGÍA DE PEREIRA** www.eep.com.co.

K. Copia de la Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT) – documento esencial – en donde se especifique la actividad y código de la misma.

L. Estados Financieros Básicos NIIF para la vigencia de los dos años inmediatamente anteriores (2016 y 2017) con corte a diciembre 31 del respectivo año con sus notas contables, acompañados del dictamen si la empresa está obligada a tener Revisor Fiscal y de la copia de la tarjeta profesional del contador y su certificado de antecedentes. Dichos estados financieros deben ser legibles y claros en su información. documento esencial.

M. Copia de la Declaración de Impuesto Sobre Renta y Complementarios de los dos años inmediatamente anteriores (2016 y 2017)- documento esencial- En caso de haber sido presentada ante la DIAN electrónicamente con firma digital, se debe anexar una copia impresa del documento completo sin tachaduras que contenga plenamente identificados los dígitos de control manual y automático asignados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. No tendrá ningún valor el documento impreso sin el cumplimiento de los requisitos señalados. Este documento debe ser impreso del mismo que la DIAN devuelva al contribuyente como acuse de recibo.

N. Formato de Excel diligenciado (Digital) con Estados financieros para los dos años solicitados (2016 y 2017), los cuales deben coincidir con las cifras de los estados financieros certificados, para diligenciar el formato V04 se deben tener en cuenta las instrucciones que se abordan en el "Manual del usuario V04". Formato V04 Anexo 5

Nota: Si la empresa no cumple con alguno de los requisitos anteriormente mencionados, su puntaje será de cero puntos.

30.3. OFERTA ECONÓMICA

EL OFERENTE deberá presentar su oferta económica, sin olvidarse que todos los gastos que demande el suministro de todos los elementos y actividades requeridos con ocasión de la presente invitación, durante todo el tiempo de ejecución del contrato serán asumidos por **EL OFERENTE** que resulte favorecido, **ENERGÍA DE PEREIRA** no tendrá más obligación que la de pagar los precios convenidos.

La oferta económica contendrá:

A. Documento de la oferta económica propiamente –documento esencial- en la que se señale claramente el precio de la misma y la vigencia de la oferta.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 34

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

B. Precios unitarios (Anexo 1).

NOTAS:

- Las fotocopias de documentos incluidos en la oferta que se consideren ilegibles no serán tenidas en cuenta para la evaluación.
- Cualquier enmendadura en la oferta presentada debe ser aclarada expresamente por el **OFERENTE** para ser tenida en cuenta.
- **EL OFERENTE** debe ser consciente que en caso de aceptarse su oferta, se compromete para con **ENERGÍA DE PEREIRA** a aceptar expresamente los descuentos mencionados en esta invitación.
- Cualquier explicación o alternativa deberá exponerse en carta anexa a la oferta técnica.

ENERGÍA DE PEREIRA no aceptará ofertas que impliquen conflicto de intereses relacionado directa o indirectamente con algún o algunos agentes del mercado eléctrico.

31. RECEPCIÓN DE OFERTAS

Las ofertas deben ser entregadas en las oficinas de la Gerencia Jurídica de **ENERGÍA DE PEREIRA**, ubicadas en la carrera 10 No. 17-35 piso 4 Torre central antes del día y hora señalados en el calendario de actividades, en idioma español, en dos (2) sobres cerrados, sellados, e independientes, indicando en cada uno de ellos el nombre y dirección **DEL OFERENTE**, la referencia: "Prestación del servicio para la ejecución del cobro persuasivo, depuración de cartera y cobro jurídico sobre las obligaciones en mora de los usuarios y/o suscriptores del servicio público domiciliario de energía eléctrica prestado por **EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P.**"

Los sobres vendrán marcados y contendrán: uno el "ORIGINAL DE LA OFERTA TÉCNICA" y el otro el "ORIGINAL DE LA OFERTA ECONÓMICA"; el otro sobre vendrá marcado y obtendrá: la "Copia de la oferta técnica" y el otro la "Copia de la oferta económica", los cuales a su vez contendrán la copia de las ofertas en medio magnético.

Antes de cumplirse el plazo, **ENERGÍA DE PEREIRA** podrá ampliar este y modificar la hora de entrega dando aviso oportuno median adenda que se publicará en la página WEB de **ENERGÍA DE PEREIRA** y por correo electrónico en tal sentido a cada uno de los **OFERENTES**.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 35

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

Una vez en punto la hora indicada para el recibo de las ofertas, no se aceptará ninguna otra, ni se podrán modificar o retirar total o parcialmente las presentadas.

ENERGÍA DE PEREIRA no se responsabiliza por las ofertas enviadas por correo y que no se presenten antes de la fecha y hora señaladas.

32. EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LAS OFERTAS

Durante el período de evaluación, **ENERGÍA DE PEREIRA** se reserva el derecho de solicitar cualquier aclaración sobre las ofertas.

En la evaluación y calificación de las ofertas participará personal de **ENERGÍA DE PEREIRA** designado directamente por la Gerencia General, dando cumplimiento al Manual Interno Contratación y a su procedimiento, al que se le denomina comité evaluador.

Con el fin de mantener la transparencia del proceso de evaluación y calificación, el comité tendrá dedicación exclusiva y la información relativa al mismo tendrá el carácter de confidencial; así mismo y en atención al régimen privado de sus actos, de acuerdo a la ley 142 de 1994, **ENERGÍA DE PEREIRA** se reserva el derecho de no hacer públicas la metodología de evaluación, el análisis, la evaluación ni la comparación de las ofertas, ni cualquier otra información similar al respecto.

Cuando se presente discrepancia entre el contenido del original de la oferta y su copia, prevalecerá el contenido del original.

Una vez verificado el cumplimiento de todas las condiciones establecidas, las ofertas se evaluarán considerando el siguiente procedimiento:

1. Se verificará el cumplimiento y validez de los documentos exigidos en la presente invitación, en caso de ser requerido **ENERGÍA DE PEREIRA** solicitará las aclaraciones respectivas a los documentos presentados y su respuesta deberá exponerse por escrito, dentro del término que el mismo comité señale.
2. Se analizarán las ofertas Integrales o parciales que cumplan en forma total con las condiciones de esta invitación.
3. Mediante un análisis de optimización se determinará cuál es la oferta más favorable a **ENERGÍA DE PEREIRA**, teniendo en cuenta siempre, el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en la presente invitación, el precio, las garantías ofrecidas y la experiencia de los **OFERENTES**.

La calificación final de la oferta, resultante del análisis jurídico, técnico, económico y financiero **DEL OFERENTE** determinarán la(s) ofertas(s) más conveniente(s) para **ENERGÍA DE PEREIRA**.

La información relativa al análisis, evaluación y comparación de las ofertas y las recomendaciones que resulten, tendrán el carácter de confidencial y por lo tanto solo podrá ser conocida por la Gerencia General, el Comité de Compras de **ENERGÍA DE PEREIRA** y por demás personas autorizadas para ello, cuando se estime conveniente.

33. ESTUDIO JURÍDICO Y VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

La verificación de documentos relacionados en los primeros numerales del punto que hace referencia a oferta técnica tendrá lugar en el estudio jurídico, encaminado a la comprobación no solo de la existencia del documento respectivo, sino que este contenga la información y goce de las formalidades indispensables para considerarlo dentro del estudio.

Si como resultado de esta verificación de documentos, se hace necesario el proceso de saneamiento, este se aplicará.

El estudio jurídico, verificación de documentos no dará lugar a puntaje, sino que habilita la oferta para continuar participando en la evaluación.

34. PROCEDIMIENTO DE SANEAMIENTO

Los documentos indispensables para considerar la oferta son los calificados como esenciales y no son objeto de saneamiento, salvo que el comité considere lo contrario. La falta de alguno de los documentos denominados como esenciales es causal para rechazar la oferta.

El comité evaluador de las ofertas, podrá solicitar por escrito a los **OFERENTES**, documentos o datos adicionales a la información suministrada e igualmente cualquier explicación o aclaración que estime conveniente o la corrección de errores u omisiones en los aspectos no considerados esenciales y su respuesta deberá exponerse por escrito, dentro del término que el mismo comité defina. **EL OFERENTE** no podrá adicionar o modificar la oferta económica, de lo contrario no será tenido en cuenta.

En caso de ambigüedades, discrepancias o incongruencias no satisfechas luego del proceso anterior, la oferta será rechazada.

35. ACEPTACIÓN DE LA OFERTA

ENERGÍA DE PEREIRA aceptará la propuesta dentro de los 15 días siguientes a la fecha de su recibo, si está conforme en los aspectos generales, jurídicos, Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 37

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda



económicos y financieros, los cuales en su conjunto representan de forma integral una oferta conveniente a los intereses de **EMPRESA DE ENERGÍA**.

EMPRESA DE ENERGÍA informará por escrito la aceptación de la oferta.

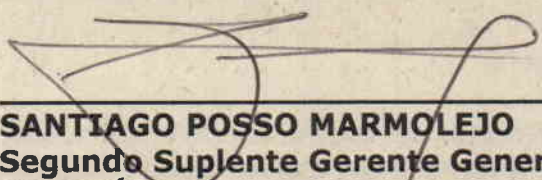
ENERGÍA DE PEREIRA una vez haya vencido el término de evaluación de las ofertas, podrá otorgar el objeto del contrato a uno o varios **OFERENTES** y/o aceptar que este se dé de forma total o parcial, sin que esto genere ningún tipo de incumplimiento por parte de **ENERGÍA DE PEREIRA**.

ENERGÍA DE PEREIRA se reserva la facultad de no aceptar las ofertas, aún en el evento de que las mismas cumplan con los requisitos exigidos, sin que por ello haya lugar al pago de perjuicios o indemnizaciones a favor de ninguno de los **OFERENTES**.

36. RESERVA ESPECIAL

ENERGÍA DE PEREIRA puede declarar desierta la convocatoria, en los siguientes casos: Cuando no se presenten propuestas o cuando ninguna propuesta sea conveniente para **ENERGÍA DE PEREIRA** por razón de factores objetivos en cuanto al costo de los mismos.

Cordialmente,

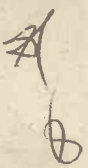


SANTIAGO POSSO MARMOLEJO
Segundo Suplente Gerente General
ENERGÍA DE PEREIRA

ANEXO No. 1.

Facturación	Valor \$
1. Critica, liquidación, cargue de aliados o terceros	\$
2. Generación de libros de suspensión, corte y reconexión	\$
3. Proceso de FSRI: Conciliaciones con el Ministerio de Minas y Energía, proyección e subsidios y contribuciones (Ley 142 de 1994) y proceso FOES:	\$
Impresión y Doblado	
1. Preimpresos, facturacas e Impresión de las facturas y doblado	\$
CALL CENTER	
1. Servicio de Call Center de la línea 115 Opción 2 y chat virtual, en el area de influencia de Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP	\$

FIRMA DEL OFERENTE _____



2

ANEXO No 2

DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD

Pereira, septiembre ____ de 2018

Señores
EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP
La Ciudad

INVITACIÓN A NEGOCIAR GC-004-2018

"Prestación de ofertas para los servicios de cobro persuasivo y el cobro jurídico sobre las obligaciones en mora de los usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica prestado por Empresa Energía de Pereira S.A. ESP".

Estimados señores:

Declaramos que hemos recibido, estudiado y aceptado todos y cada uno de los documentos y condiciones que forman parte de la invitación a negociar, así como los plazos de ejecución de la misma.

A continuación, presentamos nuestra oferta técnica y económica válida hasta el día treinta (xx de septiembre de xxxx).

Así mismo declaramos que:

1. Tengo poder legal para firmar y presentar la propuesta.
2. Esta propuesta y el contrato que llegare a celebrar en caso de adjudicación, comprometo única y totalmente a la firma que legalmente represento, de la misma manera señalo que en caso de adjudicación el presente contrato se celebrará con las siguientes personas en representación de la firma.

NOMBRE	CEDULA	CARGO	NOMBRE DE LA FIRMA

3. He estudiado cuidadosamente los documentos de la petición de oferta y renuncio a cualquier reclamación por ignorancia o errónea interpretación de estos.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525 40

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda



4. He revisado detenidamente la propuesta técnica y económica que presento y no contiene ningún error u omisión.
5. He recibido los siguientes documentos aclaratorios al pliego de petición de oferta.

DOCUMENTO	NUMERO	FECHA

INFORMACIÓN OFERENTE	
Razón Social:	
Dirección:	
Ciudad:	
Teléfono:	
Fax:	
Correo Electrónico:	

FIRMA DEL OFERENTE _____

ANEXO No 3

**INVITACIÓN A NEGOCIAR No GC-003-2018
CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA
(EN ORDEN CRONOLÓGICO DESCEDENTE)**

ITEM	EMPRESA CONTRATA NTE	NUMER O DE CONTRA TO	OBJETO DEL CONTRA TO	DURACI ÓN	FECH A DE INICI O	VALOR DEL CONTRA TO SIN IVA	OBSERVACIO NES

FIRMA DEL OFERENTE _____

Handwritten marks and signatures on the right side of the page.

