

Capítulo I: Descripción General	
Certificado de Inclusión de la Necesidad en el Plan Anual de Adquisiciones, Plan de Acción u otro.	Incluido en plan de anual de adquisiciones
Nombre de funcionario que Diligencia el Estudio	OSCAR ANDRÉS GUTIÉRREZ RAMÍREZ
Dependencia Solicitante	DIRECCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
Tipo de Contrato.	Contrato de Apoyo a la Gestión
Capítulo II: Descripción Técnica	
Identificación y descripción de la necesidad	<p>El área de atención al cliente y PQR adscrita a la Dirección Comercial y Servicio al Cliente de la empresa, entre sus principales actividades tiene las de recepción, reparto, trámite de respuestas a peticiones, quejas y recursos, además del seguimiento y la notificación de las respuestas a los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado de la Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.</p> <p>Debido al incremento del número de usuarios, se han incrementado igualmente las peticiones verbales y escritas, quejas y los recursos interpuestos por los usuarios del servicio, que además hace que aumenten las gestiones o actividades conexas a las principales, las cuales el personal de planta difícilmente alcanza a cubrir.</p> <p>Adicional a las actividades primordiales e inherentes del área, existe unas actividades importantes que son la organización de archivo de gestión y el control y documentos y datos, así como el control de términos del trámite de notificación personal y por aviso como lo establece la normatividad vigente, esta última actividad se realiza con estricta observancia de la norma con el fin de evitar silencios administrativos positivos que puede conllevar a sanciones de multa por parte de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.</p> <p>En este sentido, con el fin de garantizar el correcto avance y cumplimiento de las actividades y labores que son de vital importancia para la Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y que permitan brindar efectividad al proceso, se hace necesario contar con una persona que apoye el área de atención al cliente y PQR de la empresa y que cuente con los conocimientos y experiencia necesaria para fortalecer el proceso.</p>

b



**ESTUDIO DE NECESIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GJ-R-001

FECHA VIGENCIA: 2020-10-01

VERSIÓN: 10

Página 2 de 13

	<p>El profesional Especializada grado III- Gestión Humana de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL emitió certificación que el personal de planta no es suficiente para cubrir este tipo de actividades, por lo que se hace imperiosa esta contratación, con el fin de atender actividades propias del proceso de gestión comercial.</p>
Descripción del Objeto a Contratar	
Objeto del Contrato	CONTRATAR EL SERVICIO DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL, ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR DEL IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL
Condiciones de la Contratación	
Características del bien, obra o servicio a contratar (Especificaciones Técnicas, Alcance, Metodología, perfil profesional u otro)	<p>Conforme a la descripción de la necesidad antes descrita, la persona deberá contar con los requisitos mínimos para dar cumplimiento al objeto contractual, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la resolución 1049 del 29 de diciembre de 2017, por medio de la cual se establecen los parámetros para fijar los honorarios en los contratos de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión que celebre el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL:</p> <p>TECNÓLOGO GRADO 2</p> <p>FORMACIÓN ACADÉMICA: Título de formación tecnológica u ocho (8) semestres de estudios profesionales</p> <p>EXPERIENCIA: veinticuatro (24) meses de experiencia relacionada.</p>
Plazo de ejecución del Contrato	Seis (6) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato.
Lugar de Ejecución del Contrato.	Municipio de Ibagué
Obligaciones del Contratista	Durante la ejecución del objeto contractual, el contratista se compromete a cumplir las siguientes obligaciones:

B

Obligaciones específicas:

1. Apoyar el proceso de elaboración de relación y entrega al servicio de mensajería de los documentos o notificaciones elaboradas por el área de PQR siguiendo el procedimiento de notificación personal y por aviso.
2. Brindar apoyo en el desarrollo de la actividad de archivo que concierne al proceso de mensajería del área de PQR, permitiendo la consulta de documentos enviados, recibidos o devueltos.
3. Apoyar en la organización y control de lo entregado y recibido por parte del servicio de mensajería utilizando las herramientas que permitan su fácil ubicación a los funcionarios.
4. Colaborar con las solicitudes del usuario interno y externo en la búsqueda de los documentos relacionados con el proceso de notificación.
5. Apoyar el control de las notificaciones por aviso, y rendir informe del estado de las mismas cuando sea requerido. Esto acorde al procedimiento de notificación pro aviso de la empresa.
6. Apoyar en la atención y orientación especial y preferente para personas en situación de discapacidad sirviendo como guía para los usuarios con discapacidad visual y auditiva, cuando el supervisor lo designe.
7. Colaborar con atención de servicio al cliente, en la realización de soluciones directas, revisión de facturación, cambios de suscriptor y demás actividades autorizados por el supervisor cuando este lo disponga.
8. Las demás que le sean asignadas por el supervisor del contrato.

Obligaciones Generales:

Durante la ejecución del objeto contractual, el contratista se compromete a cumplir las siguientes obligaciones generales:

- 1.- Cumplir sus obligaciones con el pago de aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales y pensiones, en concordancia con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y términos señalados por la circular conjunta 0001 de 2004 expedida por el Ministerio de la Protección Social y de Hacienda y Crédito Público, requisito que deberá tener en cuenta durante la ejecución y liquidación del contrato.
- 2.- Cumplir con cada uno de los registros del Sistema Integrado de Gestión.
- 3.- El contratista debe conocer los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de la empresa e identificar y controlar los aspectos significativos, producto de sus operaciones y aplicar los manuales, planes, guías, instructivos, registros y demás documentos a que haya lugar, para el cabal cumplimiento de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007
- 4.- El contratista debe cumplir con los requerimientos que le apliquen del manual de sistema de seguridad y salud en el trabajo para contratistas, el cual hace parte del contrato que se suscribe y se encuentra a disposición del contratista en la página web del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL
- 5.- Suscribir las actas de inicio, parciales, final y demás a que haya lugar en desarrollo del contrato.
- 6.- Modificar cuando sea necesario y dentro del término establecido por la entidad contratante las vigencias de las pólizas y presentarlas a la secretaria general para su respectiva aprobación.



ESTUDIO DE NECESIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-001

FECHA VIGENCIA: 2020-10-01

VERSIÓN: 10

Página 5 de 13

7.- El contratista deberá contar con los equipos de cómputo y tecnológicos necesario para el normal desarrollo de sus obligaciones contractuales.

8.- El contratista se compromete a garantizar que todos los datos e informaciones a las cuales tuviere acceso durante la ejecución del contrato serán mantenidos en forma confidencial. Esta confidencialidad será continua y no vence por terminación del contrato.

9.- El contratista se obliga a actuar con ética en los procesos o actividades que se le asignen para su gestión.

10.- El contratista deberá tener en cuenta los requisitos exigidos en el registro SG-R-143 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO A CUMPLIR POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS, aplicable al objeto a contratar, y que se encuentra anexo a la invitación y/o pliego, antes del inicio del contrato y durante su ejecución. Para la suscripción del acta de inicio, el contratista deberá aportar los documentos allí exigidos, que serán aprobados por el profesional en salud ocupacional de la empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. Los documentos que se exijan durante la ejecución del contrato serán validados por el supervisor del contrato quien podrá apoyarse en el profesional de salud ocupacional.

11.- Cumplir con la política de seguridad y privacidad de la información del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, adoptada mediante Resolución No. 668 del 29 de julio de 2019. En todo caso el contratista deberá guardar reserva y confidencialidad de la información del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

12.- Todas las que haya lugar en el desarrollo del objeto contratado y las que corresponden al sistema integrado de gestión establecido por la empresa.

La prestación de los servicios a que hace relación esta necesidad no generara relación laboral alguna entre el IBAL y el futuro CONTRATISTA, razón por la cual será de su responsabilidad la afiliación y pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social y parafiscales cuando a ello haya lugar. No hay lugar a subordinación y horario de



ESTUDIO DE NECESIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-001

FECHA VIGENCIA: 2020-10-01

VERSIÓN: 10

Página 6 de 13

	<p>trabajo, el contratista se obliga a cumplir con las actividades encargadas por el supervisor del contrato.</p> <p>PARÁGRAFO: El supervisor del contrato cuenta con un término de cinco (5) días hábiles para revisar los documentos presentados para tramitar el pago y verificar el lleno de los requisitos exigidos para su trámite, en caso de incumplimiento a estos requisitos y/o la presentación extemporánea de los documentos frente al cierre contable previamente establecido por la empresa, dará lugar a la devolución de los documentos para que estos se presenten de conformidad a las exigencias contractuales.</p>
<p>Obligaciones del IBAL</p>	<ol style="list-style-type: none">1). Poner a disposición del CONTRATISTA la información que se requiera para el desarrollo adecuado de sus compromisos contractuales.2). Una vez cumplidos los requisitos para el pago, El IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, cancelará al contratista en la forma pactada, con sujeción a las disponibilidades presupuestales previstas para el efecto.3). Designar un supervisor del contrato, quien está en la obligación de verificar el cumplimiento del objeto contratado y cada una de las obligaciones del contratista, dentro de los 5 días siguientes a la radicación de los documentos para tramitar el pago por parte del contratista.4). Verificar el cumplimiento del pago al sistema de seguridad integral y aportes parafiscales, mediante la presentación de planillas de autoliquidación o presentación de certificación del pago de sus aportes.5). Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que se requieran para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del contrato.6). Adelantar las acciones conducentes a obtener la indemnización de los daños que sufran en desarrollo o con ocasión del contrato celebrado, y adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías que hubiese lugar.7). Sin perjuicio del llamamiento en garantía, repetir contra los servidores públicos, contra el contratista o los terceros responsables, según el caso, por las indemnizaciones que deban pagar como consecuencia de la actividad contractual.



**ESTUDIO DE NECESIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GJ-R-001

FECHA VIGENCIA: 2020-10-01

VERSIÓN: 10

Página 7 de 13

	8). Las demás obligaciones que se establezcan en el Manual de Contratación de la empresa y en la suscripción del contrato.	
Pago de ARL a cargo del IBAL	APLICA <input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICA <input type="checkbox"/>
Capítulo III: Descripción Jurídica		
Fundamentos Jurídicos de la Modalidad de Contratación	De conformidad con el Acuerdo No. 001 del 14 de julio de 2020, "Por el cual se adopta el Manual de Contratación de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL", se procederá a adelantar un proceso de contratación directa sin importar la cuantía conforme con lo establecido en el artículo 21 del acuerdo en mención. Literal B. Numeral 11. CONTRATACIÓN DIRECTA: "para la contratación de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión".	
Plazo de Liquidación del Contrato.	Los contratos de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión no requerirán liquidación, bastará con el acta final y recibo a satisfacción, de conformidad con lo establecido en el parágrafo segundo, artículo 69 del Acuerdo No. 001 del 14 de julio de 2020.	
Supervisión	Nombre del funcionario:	WILLINTON JARAMILLO HERRERA
	Cargo	Profesional Especializado grado 03 – Líder Gestión Atención al Cliente y PQR
	Dependencia:	Gestión Atención al Cliente y PQR
Autorización Uso de Distintivos y Logos de la empresa	APLICA <input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICA <input type="checkbox"/>
Proceso limitado a MIPYMES	APLICA <input type="checkbox"/>	NO APLICA <input checked="" type="checkbox"/>
Necesidad de Contar Con interventor Externo.	No se requiere	
Capítulo IV: Descripción Financiera		
Soporte Técnico y Económico del valor estimado del contrato.		



ESTUDIO DE NECESIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-001

FECHA VIGENCIA: 2020-10-01

VERSIÓN: 10

Página 8 de 13

PRESUPUESTO OFICIAL	CATORCE MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$14.400.000)
Variables consideradas para calcular el presupuesto oficial	Para establecer el valor del presupuesto para la contratación, considerando la necesidad del servicio requerido por EL IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL, y en consideración a las condiciones de costos y oferta de servicios, se ha tenido en cuenta la resolución 1049 de 2017 incrementando los rangos de honorarios de acuerdo al artículo 5 de la resolución mencionada " ARTICULO "QUINTO: El valor establecido en la tabla adoptada mediante la presente resolución se actualizará anualmente de acuerdo al incremento del Índice de Precios al Consumidor "IPC".
Forma de Pago y Requisitos	El IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL cancelará el valor del contrato mediante pagos parciales mensuales, con la presentación de la cuenta de cobro, previa presentación del informe escrito junto con los anexos documentales de las actuaciones realizadas durante el periodo a pagar y cumplimiento en el pago de las obligaciones de aportes a seguridad Social. PARÁGRAFO PRIMERO: Los pagos se ordenarán siempre y cuando existan el acta de recibo de satisfacción y visto bueno del supervisor del contrato. Los cuales se cancelarán, previo cumplimiento de los trámites administrativos a que haya lugar y expedición de la obligación y orden de pago. PARÁGRAFO SEGUNDO: Si las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para su trámite interno sólo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma o se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensaciones de ninguna naturaleza. Se deberán radicar antes del cierre contable fijado por el IBAL S.A. ES OFICIAL. PARÁGRAFO TERCERO: El contratista manifiesta que conoce los trámites internos para pago establecidos por tipo de contrato en la Resolución 076 de 11 de febrero de 2020, la cual se encuentra publicada en la página institucional de la empresa en el link normatividad resoluciones 2020, específicamente en https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/Resolucion%20076%20de%202020.pdf PARÁGRAFO CUARTO: Durante la ejecución del contrato el supervisor, deberá diligenciar el formato de evaluación y



**ESTUDIO DE NECESIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GJ-R-001

FECHA VIGENCIA: 2020-10-01

VERSIÓN: 10

Página 9 de 13

reevaluación del contratista de acuerdo al Sistema integrado de Gestión y a la Resolución que regula su procedimiento, calificando los ítems allí descritos y obteniendo un puntaje final. La reevaluación será el resultado de la ponderación de los puntajes obtenidos en las evaluaciones realizadas. **PARÁGRAFO QUINTO.** - El contratista debe tener en cuenta que en los trámites de cuentas se descuenta los impuestos, tasas, contribuciones que exige la ley conforme a las obligaciones tributarias del contratista. Es decir, en cada cuenta se puede generar el descuento de retención en la fuente, sobre tasa bomberil, reteica y reteiva si aplica, en los porcentajes que contablemente correspondan.

Capítulo V. Bases para la Evaluación de Propuestas

Justificación de los factores de selección

Por tratarse de un contrato de Apoyo a la Gestión bajo la modalidad de contratación directa, el factor de selección está basado en la experiencia con que cuenta el contratista, que lo habilita en forma competente para el desarrollo del objeto contractual, por lo tanto a quien se envíe la invitación a contratar, debe cumplir con la experiencia requerida y no tener ninguna causal de inhabilidad y/o incompatibilidad para contratar.

Requisitos Habilitantes

**Capacidad Jurídica
(Documentos de contenido Jurídico)**

- 1.- Carta de aceptación de las condiciones contractuales
- 2.- Hoja de vida en formato word
- 3.- Formato Único hoja de vida (DAFP)
- 4.- **Perfil exigido:** Título de formación tecnológica u ocho (8) semestres de estudios profesionales. EN caso de esto ultimo deberá aportar Certificación de los semestres cursados en estudios profesionales., expedida por institución legalmente reconocida.
- 5.- El comité evaluador deberá verificar los antecedentes fiscales del proponente, debiendo dejar constancia de ello en el acta de evaluación.
- 6.- El comité evaluador deberá verificar los antecedentes disciplinarios del proponente, debiendo dejar constancia de ello en el acta de evaluación.
- 7.- El comité evaluador deberá verificar que el proponente no esté inscrito en el sistema de registro de medidas



**ESTUDIO DE NECESIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GJ-R-001

FECHA VIGENCIA: 2020-10-01

VERSIÓN: 10

Página 10 de 13

	<p>correctivas de la policía nacional (SRMC), para ello deberá dejar constancia de ello en el acta de evaluación.</p> <p>8.- Certificación de registro único tributario - RUT (Incluir correo electrónico), código 8299: Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas n.c.p.</p> <p>9.- Comprobante de afiliación al sistema de seguridad social en salud y pensiones.</p> <p>10.- Fotocopia de cédula de ciudadanía.</p> <p>11.- Comprobante de inscripción y aprobación en el SIP (Sistema de Información de Proponentes) el cual se verificará internamente por el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.</p> <p>12.- Examen médico pre ocupacional</p> <p>13.- Presentar certificación suscrita por el futuro contratista en la que indica que acepta y acoge las políticas de seguridad y salud en el trabajo del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL encaminadas a la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales, así como la preservación del medio ambiente, promoción y protección de la salud, participar de los programas de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, así como también acoger los procedimientos e instructivos de seguridad y salud en el trabajo del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.</p> <p>14.- Presentar certificación que no se encuentra inhabilitado o en causal de incompatibilidad.</p>
<p>Documentos de Contenido Técnico (Si Aplica al proceso)</p>	<p>El interesado en presentar propuesta debe certificar por escrito, que cuenta con equipo de cómputo y equipo tecnológico que permitan desarrollar y cumplir con las obligaciones del contrato y garantice la comunicación fluida entre el supervisor y el contratista.</p> <p>Estos elementos son necesarios para cumplir cabalmente con el objeto a contratar.</p>
<p>Capacidad financiera</p>	<p>No aplica</p>
<p>Capacidad Organizacional</p>	<p>No aplica</p>

	ESTUDIO DE NECESIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-001
		FECHA VIGENCIA: 2020-10-01
		VERSIÓN: 10
		Página 11 de 13

Experiencia (General y Específica)	<p>Conforme a la Resolución No. 1049 del 29 de diciembre de 2017, para el perfil exigido se requiere veinticuatro (24) meses de experiencia relacionada.</p> <p>Para ello el contratista deberá aportar copia de contrato o certificaciones de experiencia que acredite el cumplimiento de esta exigencia.</p>
Evaluación	
Factores de Escogencia y Calificación	<p>Por tratarse de un proceso de contratación directa, en el acta de evaluación se verificará que el oferente cumpla con los requisitos exigidos por la empresa.</p>
Otros para proceso de contratación	
Causales de Rechazo de Propuesta	<p>Será motivo de rechazo de la propuesta la que adolezca de alguna de las siguientes irregularidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el proponente se encuentra incurso en alguna de las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades señaladas por la Constitución y la ley. • Cuando el comité evaluador evidencie, que el proponente no cumple con los requisitos de experiencia. • Cuando la propuesta sea entregada extemporáneamente conforme al tiempo establecido para presentarla. • Cuando las propuestas sean enviadas por medio diferente al indicado en la invitación. • Cuando se omita firmas en los documentos que hacen parte de la propuesta y que por su naturaleza deben ir firmados por quien corresponda • Cuando la oferta no cumpla con las condiciones de la invitación



ESTUDIO DE NECESIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-001

FECHA VIGENCIA: 2020-10-01

VERSIÓN: 10

Página 12 de 13

Factores de Desempate	No aplica
Capítulo VI: Riesgos	
Soporte de la estimación, tipificación y asignación de los riesgos.	Los riesgos derivados de este contrato se encontrarán amparados con la póliza de cumplimiento exigida por la empresa. Los demás riesgos derivados de la ejecución del contrato serán a cargo del contratista, quien deberá contar con su afiliación en salud, pensión y riesgos laborales para cualquier calamidad que el contratista pueda verse afectado durante la ejecución del contrato. El supervisor del contrato será el responsable de verificar la afiliación del contratista al sistema de seguridad social integral.
Garantías a Constituir	El contratista constituirá las garantías a que haya lugar, legal y contractualmente, las cuales se mantendrán vigentes durante su ejecución y liquidación y se ajustaran a los límites, existencias y extensión de los riesgos, las garantías se constituirán en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas, con funcionamiento en Colombia y que tengan representación en la ciudad de Ibagué así: A. CUMPLIMIENTO: Para cubrir cualquier hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones, a cargo del Contratista, equivalente al veinte por ciento (20%) de la cuantía del Contrato, que cubra el término de este y seis (06) meses más. PARÁGRAFO: El incumplimiento a las obligaciones del contrato identificado por el supervisor, faculta al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL para iniciar las actuaciones administrativas ante la compañía aseguradora con el fin de hacer efectiva la garantía de cumplimiento. Además de adelantar las actuaciones pertinentes en caso de incumplimiento parcial o grave y definitivo.



**ESTUDIO DE NECESIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GJ-R-001

FECHA VIGENCIA: 2020-10-01

VERSIÓN: 10

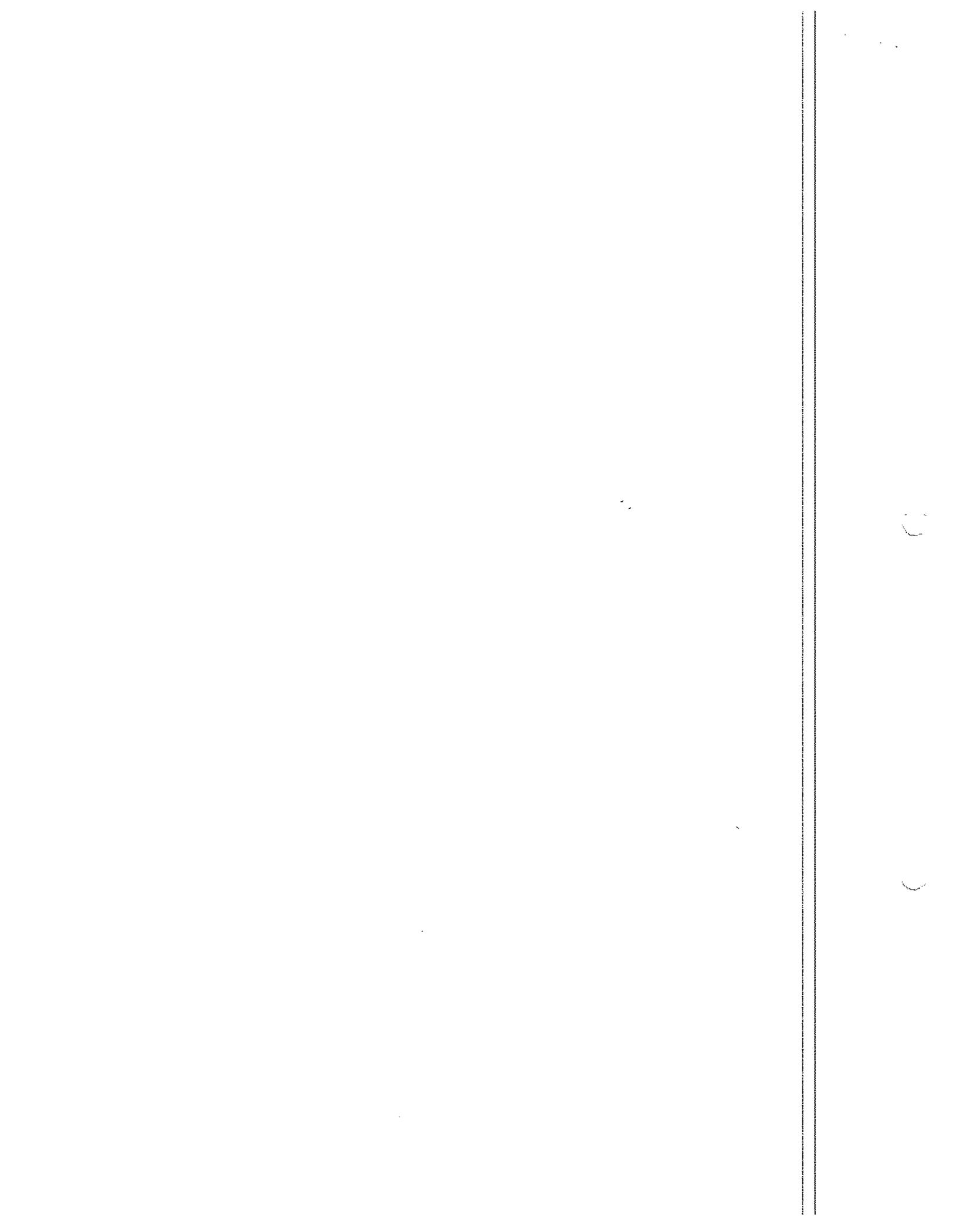
Página 13 de 13

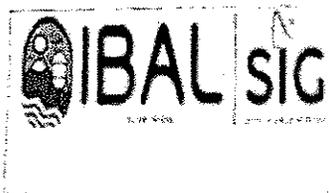
El suscrito Certifica que al momento de la elaboración del presente estudio de la necesidad se agotó todo el proceso de planeación, por lo que es viable técnica, financiera y jurídicamente adelantar el respectivo trámite de contratación para satisfacer la necesidad descrita.

Revisó y Aprobó Firma:	
Nombre del Director:	OSCAR ANDRÉS GUTIÉRREZ RAMÍREZ
Cargo:	DIRECTOR COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
Firma de quien Proyectó:	
Nombre:	DIANA ROCÍO CASTRO IDARRAGA
Cargo:	Profesional Jurídico 01

Anexos:
Estudio de Mercado (si Aplica de lo contrario retirar)
Certificaciones:

Funcionario o Asesor	Nombre	Dependencia	V° B°
Revisado Jurídicamente:	Alexandra Bustamante Urueña	Profesional universitario secretaria general	
Aprobado Jurídicamente:	Juliana Macías Barreto	Secretaria General	





CERTIFICACION
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD

CÓDIGO: GH-R-037
FECHA VIGENCIA: 2016-10-26
VERSIÓN: 03
Página 1 DE 1

**EL SUSCRITO ALMACENISTA DE LA EMPRESA IBAGUERENA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. ESP OFICIAL**

CERTIFICA:

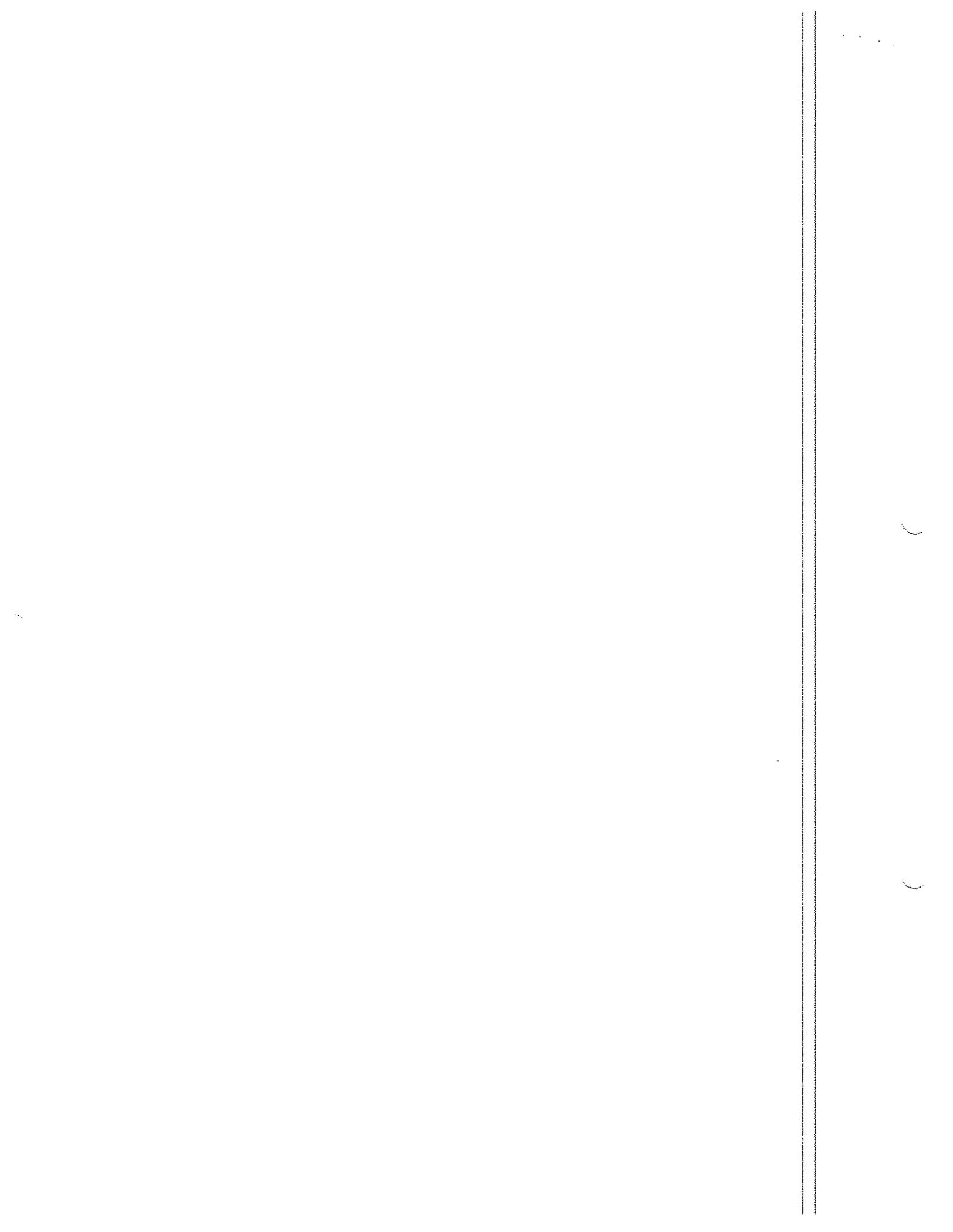
Que Revisado el Plan Anual de Adquisiciones, Año 2021, se verificó que el ítem "CONTRATAR EL SERVICIO DE APOYO A LA GESTIÓN EN LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN EL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL, ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR DEL IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL " Quedó incluido dentro del mencionado Plan.

Por lo anterior, para su conocimiento y fines pertinentes se emite el 9 de febrero de 2021.

ALVARO FRANCISCO USECHE PERDOMO

Proyectó: Tatiana Rodríguez

Cra.3 No.1-04 B/ La Pola Tel. (098) 2756000 Ext.104 Nit.800.089.809-6



	CERTIFICACION SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GH-R-037
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-26
		VERSIÓN: 03

Ibagué, Abril 09 de 2021

Certificado No.548

EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN
GESTION HUMANA

CERTIFICA:

Que revisada la planta de personal del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, no existe una persona disponible para realizar las funciones que se detallan a continuación:

- 1 Apoyar el proceso de elaboración de relación y entrega al servicio de mensajería de los documentos o notificaciones elaboradas por el área de PQR siguiendo el procedimiento de notificación personal y por aviso.
- 2 Brindar apoyo en el desarrollo de la actividad de archivo que concierne al proceso de mensajería del área de PQR, permitiendo la consulta de documentos enviados, recibidos o devueltos.
- 3 Apoyar en la organización y control de lo entregado y recibido por parte del servicio de mensajería utilizando las herramientas que permitan su fácil ubicación a los funcionarios.
- 4 Colaborar con las solicitudes del usuario interno y externo en la búsqueda de los documentos relacionados con el proceso de notificación.
- 5 Apoyar el control de las notificaciones por aviso, y rendir informe del estado de las mismas cuando sea requerido. Esto acorde al procedimiento de notificación por aviso de la empresa
- 6 Apoyar en la atención y orientación especial y preferente para personas en situación de discapacidad sirviendo como guía para los usuarios con discapacidad visual y auditiva, cuando el supervisor lo designe.
- 7 Colaborar con atención de servicio al cliente, en la realización de soluciones directas, revisión de facturación, cambios de suscriptor y demás actividades autorizados por el supervisor cuando este lo disponga
- 8 Las demás que le sean asignadas por el supervisor del contrato.

Se expide a solicitud de acuerdo al oficio No.430-3690 de abril 08 de 2021, emanado por el Profesional Especializado 03 Atención a Cliente y P Q R. del BAL S A. E S P. OFICIAL.


JAVIER PEORAHITA SARMIENTO

Propósito: Asesoría
 Valor: \$ 0,00
 Fecha: 09/04/2021
 CP: 11

)

)