



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 017-21
SERVICOMERCIAL DE TULUA S.A.S**

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P.**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 017-21

CONTRATISTA: **SERVICOMERCIAL DE TULUA S.A.S.**

NIT. **900.941.458-1**

OBJETO: "PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TOMA DE LECTURA DE MEDIDORES DE AGUA POTABLE FRIA, IMPRESIÓN DEL DOCUMENTO EQUIVALENTE Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTO EQUIVALENTE, EN LOS MUNICIPIOS EN LOS CUALES OPERA ACUAVALLE S.A. E.S.P"

VALOR: DOS MIL OCHOCIENTOS DIECISIETE MILLONES CUATROCIENTOS TRES MIL CIENTO DOS PESOS (\$2.817.403.102) M/CTE. INCLUIDO TODOS LOS IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES DE CARÁCTER NACIONAL, DEPARTAMENTAL Y/O MUNICIPAL; LEGALES, COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS.

PLAZO: EL PLAZO ESTABLECIDO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO ES HASTA EL TREINTA Y UNO (31) DE DICIEMBRE DE 2021, CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO QUE EN NINGÚN CASO PODRÁ SER ANTERIOR AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE EJECUCIÓN.

FECHA: **19 DE FEBRERO DE 2021**

Entre los suscritos a saber, **JORGE ENRIQUE SANCHEZ CERON**, mayor de edad, vecino del Municipio de Cali (Valle), identificado con cédula de ciudadanía No.6.319.264 de Guacarí (Valle), actuando como Gerente y Representante Legal de la **Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., ACUAVALLE S.A. E.S.P.**, empresa de carácter estatal de servicios públicos domiciliarios, identificada con **NIT.890.399.032-8**, debidamente facultado para contratar de conformidad con lo señalado en el artículo 40 de los estatutos vigentes de la empresa, en concordancia con el Acuerdo No.001 de 2017 (Estatuto de Contratación), acorde con las disposiciones civiles y comerciales aplicables a la materia, y quien para efectos del presente instrumento se denominará **ACUAVALLE S.A. E.S.P.**, por una parte, y por la otra **WILLIAM ORLANDO MORENO RAMOS**, también mayor de edad y de la misma vecindad, identificado con cédula de ciudadanía No. 16.637.262 expedida en Cali (V), obrando en calidad de Representante legal de la empresa **SERVICOMERCIAL DE TULUA S.A.S.**, identificado con **NIT. No. 900.941.458-1**, constituida por Documento privado del 09 de febrero de 2016 inscrito en la Cámara de Comercio de Tuluá bajo el número 115 del Libro IX del registro mercantil el diecinueve (19) de febrero de 2016, se inscribe la constitución de persona jurídica denominada: **SERVICOMERCIAL DE TULUA S.A.S.** quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**,

Handwritten mark

hemos celebrado el presente Contrato de Obra que se rige, en lo general, por las normas de los códigos civil y de comercio y, en lo específico, por las siguientes Cláusulas, previas las siguientes **CONSIDERACIONES:** **1)** Que **ACUAVALLE S.A. E.S.P.**, teniendo en cuenta su naturaleza y misión, al celebrar contratos y con la ejecución de los mismos, debe buscar el cumplimiento de los fines estatales, que garantice la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados y a su vez, de conformidad con el Estatuto de Contratación de la Empresa, toda contratación que celebre la entidad debe obedecer a unos objetivos y propósitos previamente señalados en el objeto a contratar. **2)** Que es el documento equivalente el medio por el cual la entidad presenta al suscriptor o usuario los valores a cancelar por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y que es la emisión de la factura un procedimiento clave dentro del proceso de facturación de la entidad. **3)** Que se requiere garantizar el adecuado proceso de facturación en la prestación de los Servicios de Acueducto y/o Alcantarillado a sus suscriptores y usuarios, lograr una mayor viabilidad técnica y financiera de la empresa y reducir los índices de pérdidas comerciales, se evidencia la necesidad de contratar con un tercero, la prestación del servicio de toma de lectura de medidores de agua potable con la crítica automática de consumo mediante Terminales Portátiles, la impresión del documento equivalente y la distribución de documentos equivalentes, en los sitios en los cuales opera ACUAVALLE S.A.E.S.P., para la vigencia 2021. **4)** Que dando cumplimiento a los fines misionales y legales de ACUAVALLE S.A.E.S.P., se hace necesario contar mensualmente con el servicio de lectura de los medidores instalados en cada una de las unidades residenciales y comerciales de los diferentes municipios, donde la empresa presta el servicio, la impresión de los facturas y la entrega del documento equivalente de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado y otros bienes, lo anterior en aras de cumplir oportunamente con el cargue de información de las lecturas tomadas, liquidación, facturación y emisión de los consumos medidos con el fin de poder hacer el cobro del servicio prestado. **5)** Que la Subgerencia Comercial incluyo la futura contratación dentro del Presupuesto de Egresos de ACUAVALLE S.A. E.S.P. para la vigencia 2021. **6)** Que con base en lo expuesto, ACUAVALLE S.A. E.S.P., bajo la modalidad de solicitud privada de varias ofertas No. SC-004-2021, adelantó el proceso de selección con el siguiente objeto: **"PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TOMA DE LECTURA DE MEDIDORES DE AGUA POTABLE FRIA, IMPRESIÓN DEL DOCUMENTO EQUIVALENTE Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTO EQUIVALENTE, EN LOS MUNICIPIOS EN LOS CUALES OPERA ACUAVALLE S.A. E.S.P"**. **7)** Que el presupuesto oficial para este proceso de contratación es de **DOS MIL OCHOCIENTOS DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS SESENTA MIL CIENTO OCHENTA Y DOS PESOS (\$2.817.560.182) M/CTE**, incluido todos los impuestos, tasas y contribuciones de carácter nacional, departamental y/o municipal; legales, costos directos e indirectos, con cargo a la vigencia fiscal del año 2021 de acuerdo con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 01-902-202100090 del veintidós (22) de enero del año dos mil veintiuno (2021). **8)** Que mediante solicitud privada de varias ofertas No. SC-004-2021, ACUAVALLE S.A. E.S.P., invitó a presentar ofertas a las siguientes empresas: **SERVICOMERCIAL DE TULUA S.A.S., INTEGRALES MSM S.A.S, y FCR INGENIERIA ASESORIA & GESTIÓN S.A.S FRC S.A.S** (enviadas por correo certificado el 27 de enero de 2021). El día 02 de febrero de 2021, a las 4:12 p.m de la mañana se llevó a cabo diligencia de cierre y así mismo se realizó la apertura de propuestas del proceso de selección No. SC-004- 2021, en la que los invitados presentaron propuesta, por tanto, se procedió a la apertura de las anteriores, según consta en el acta de cierre y apertura. **9)** Que mediante Memorando del 22 de enero de 2021, el Gerente de la entidad designó el comité evaluador para el proceso de selección mediante Solicitud Privada de Varias Ofertas No. SC-004-2021. **10)** Que una vez realizada la

verificación de los requisitos exigidos en la invitación por parte del comité evaluador., la propuesta presentada por SERVICOMERCIAL DE TULUA S.A.S. Fue habilitada jurídica, técnica y financiera, como consta en el informe consolidado del comité evaluador de fecha dieciséis (16) de febrero de 2021. **11**). Que mediante Resolución 000061 del diecinueve (19) de febrero de 2021 se adjudicó el proceso a la empresa SERVICOMERCIAL DE TULUA S.A.S. **16**). Que, en virtud de lo anterior, las partes acuerdan celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicios que se registrá por las siguientes cláusulas: **PRIMERA. -OBJETO. - EL CONTRATISTA**, se obliga con ACUAVALLE S.A E.S.P. a cumplir con el siguiente objeto: "PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TOMA DE LECTURA DE MEDIDORES DE AGUA POTABLE FRÍA, IMPRESIÓN DEL DOCUMENTO EQUIVALENTE Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTO EQUIVALENTE, EN LOS MUNICIPIOS EN LOS CUALES OPERA ACUAVALLE S.A. E.S.P". **SEGUNDO. ALCANCE DEL OBJETO:** ACUAVALLE S.A. ESP, para garantizar la adecuada toma de lecturas, impresión de documento equivalente y entrega del documento equivalente en cada uno de los predios en donde se presta el servicio requiere contratar estas actividades conforme al cronograma y los ciclos de facturación definidos por el Profesional IV Departamento de Facturación Recaudo y Cartera, en unas cantidades superiores y en pocos días que no pueden ser asumidos con recursos humanos y técnicos propios, ni dentro de los tiempos previstos en los cronogramas comerciales. Para efectos de la carga de trabajo a cargo del contratista a ejecutar directamente en terreno la cual es la base para calcular los precios unitarios de cada actividad, se presenta la siguiente información estadística en cuanto al crecimiento de los usuarios de acueducto y alcantarillado correspondiente a los últimos años así:

RELACIÓN INFORMACIÓN HISTÓRICA DE SUSCRIPTORES

AÑO	SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	VARIACION	
2,005	127,431		
2,006	132,586	5,155	4.05%
2,007	137,015	4,429	3.34%
2,008	141,412	4,397	3.21%
2,009	144,659	3,247	2.30%
2,010	146,747	2,088	1.44%
2,011	150,005	3,258	2.22%
2,012	152,448	2,443	1.63%
2,013	156,140	3,692	2.42%
2,014	159,359	3,219	2.06%
2,015	167,103	7,744	4.86%
2,016	173,028	5,925	3.55%
2,017	181,636	8,608	4.97%
2,018	190,776	9,140	5.03%
2,019	200,257	9,481	4.97%
2,020	209,498	9,241	4.61%

Fuente archivos Dpto. Facturación, Recaudo y Cartera ACUAVALLE S.A. E.S.P

PROYECCIÓN MENSUAL DE SUSCRIPTORES 2021 Y ENTREGA DE FACTURACION

MES 2021	SUSCRIPTORES TOMA LECTURA	SUSCRIPTORES ENTREGA FACTURACION	SUSCRIPTORES IMPRESIÓN DOC. EQUIVALENTE
FEBRERO	212,704	215,704	215,704
MARZO	214,204	217,204	217,204
ABRIL	215,404	218,404	218,404
MAYO	216,604	219,604	219,604
JUNIO	217,804	220,804	220,804
JULIO	219,004	222,004	222,004
AGOSTO	220,204	223,204	223,204
SEPTIEMBRE	221,404	224,404	224,404
OCTUBRE	222,604	225,604	225,604
NOVIEMBRE	223,804	226,804	226,804
DICIEMBRE	225,004	228,004	228,004
TOTALES			

Fuente archivos Dpto. Facturación, Recaudo y Cartera ACUAVALLE S.A. E.S.P

A. LECTURA DE MEDIDORES DE AGUA POTABLE FRIA

Este servicio consiste en efectuar UNA (01) lectura mensual a los medidores de agua potable fría a los usuarios conectados a la red de distribución de la Empresa, de acuerdo a los lugares y fechas que establezca ACUAVALLE S.A. E.S.P, mediante el cronograma de lecturas y ciclo de facturación utilizando aplicaciones WAP u otras alternativas tecnológicas que estén acordes con los niveles de calidad y eficiencia del servicio contratado. Cabe indicar que las fotografías donde se registre la lectura, deberán ser digitalizadas y guardadas en el aplicativo para uso de ACUAVALLE S.A. E.S.P.

En tal sentido, el proceso constructivo que se detalla a continuación, es un marco referente que puede ser mejorado a iniciativa de ambas partes.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Comprende desde las labores de recepción de la información por parte de EL CONTRATISTA en los lugares y horas que **ACUAVALLE S.A. E.S.P** determine, la distribución de los itinerarios de lectura, la ejecución de la lectura, relectura y su supervisión; hasta la devolución de la información e informes respectivos, de acuerdo al cronograma remitido, manteniendo permanente coordinación con el personal designado por **ACUAVALLE S.A. E.S.P.**

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LATOMA DE LECTURA

Los Medidores de la Red de distribución de acueducto se encuentran distribuidos en 33 Municipios y 50 Corregimientos Y 66 Veredas atendidos por **ACUAVALLE S.A. E.S.P**, en el Departamento del Valle del Cauca, mediante 57 ciclos de facturación e itinerarios de lectura, acorde a cada una de las Agrupaciones Geográficas de Usuarios del agua denominado AGUAS de acuerdo al "Cronograma de Procesos Comerciales" elaborado en forma mensual por ACUAVALLE S.A. E.S.P, , el cual será remitido a EL CONTRATISTA un día antes del inicio de actividades. Este precisará las fechas de entrega de la Información al CONTRATISTA,

fecha de lectura y fecha de relectura que se efectuará con el personal de ACUAVALLE S.A. E.S.P. Estos ciclos de lectura se delimitan por ámbito geográfico o sectores de abastecimiento de agua potable que puede corresponder a una, varias o partes de los Municipios atendidos ubicados dentro de la jurisdicción de cada una de las Oficinas de Atención al cliente.

El CONTRATISTA favorecido deberá dar cumplimiento al "**Cronograma de Procesos Comerciales Ver Anexo No. 01**", el cual será remitido oportunamente por el Profesional IV Departamento de Facturación Recaudo y Cartera un día antes de iniciar las operaciones en terreno. Para tal efecto, el CONTRATISTA, ajustará la logística y procedimiento de operación para garantizar y poder cumplir el modelo de Cronograma Procesos Comerciales Ideal, el cual consiste en ajustar el ciclo de facturación de la Zona Sur, para que las actividades comerciales se realicen al igual que en la Zona Norte, los primeros días del mes. Con este aplanamiento de ciclos se busca mejorar los niveles de ingreso de ACUAVALLE S.A. E.S.P. En este sentido el CONTRATISTA realizará una propuesta de mejora del ciclo de facturación la cual debe realizarse durante los dos (02) meses iniciales cuando se inicie la ejecución del contrato. "**Cronograma de Procesos Comerciales Ver Anexo No. 01**".

El contratista tiene la responsabilidad de efectuar la lectura de los medidores de los usuarios en el Área de Servicio de acuerdo al número de suscriptores reportado por Acuavalle S.A. - E.S.P., con una periodicidad mensual, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de condiciones uniformes y de conformidad con los ciclos y rutas comerciales determinadas por ACUAVALLE S.A. E.S.P. Solo en casos excepcionales en las que no se pueda realizar la lectura en forma automatizada por tratarse de zonas peligrosas de alto riesgo. EL CONTRATISTA, podrá ejecutar previa autorización de ACUAVALLE S.A. E.S.P, la toma de lecturas utilizando el formato de hojas de lectura, cuyo modelo será proporcionado por ACUAVALLE S.A. E.S.P, cumpliendo con realizar la actualización de los datos en el Aplicativo el mismo día de realizada la actividad.

El contratista deberá prever, proveer e implementar mejoras en la tecnología utilizada en el proceso de lectura, determinación de consumos y facturación. Es de carácter obligatorio la toma de lecturas con terminales portátiles. Una vez se tome la lectura en los días señalados en el cronograma de facturación, estas deberán ser enviadas en forma obligatoria el mismo día después de terminar la jornada de trabajo correspondiente.

El contratista deberá optimizar y mejorar los códigos de lectura utilizados actualmente por la Empresa con el fin de contar con la información relevante para mantener actualizado el catastro de usuarios y detectar y corregir de manera eficiente las anomalías detectadas en terreno. En el evento en que se presente cruce entre los códigos de ubicación (cruce de plumas) deberá proponer los ajustes de los códigos correspondientes con el fin de optimizar los recorridos en los itinerarios señalados por la Empresa ACUAVALLE S.A. E.S.P.

En caso de no poder obtener la lectura o presentarse algún tipo de información adicional sobre el predio o conexión, deberá informarse la observación de dicha imposibilidad de acuerdo a las codificaciones descritas en la "**Tabla de Novedades de Facturación Ver Anexo No. 02**" establecidas por ACUAVALLE S.A. E.S.P. Cabe indicar que las notificaciones emitidas a los usuarios y las fotografías registradas producto de las incidencias de lectura encontradas, deberán ser digitalizadas, guardadas en el aplicativo y entregadas a **ACUAVALLE S.A. E.S.P.**, en el informe mensual correspondiente.

El contratista debe garantizar que se facture el consumo del servicio que presta la empresa ACUAVALLE S.A. E.S.P con base en lecturas reales y no con el promedio. Las observaciones que justifiquen el impedimento de lectura se reporta para que ACUAVALLE S.A. E.S.P, solucione en un tiempo de dos periodos siguientes al reporte de la novedad de facturación. Igualmente, Reportará la gestión efectuada sobre estas anomalías donde consigne con hechos veraces la corrección de las novedades.

En los casos de recepción de nuevas zonas de lectura, ACUAVALLE S.A. E.S.P, deberá proporcionar en los archivos planos la ubicación de los nuevos suministros instalados, permitiendo la ubicación y el desplazamiento de los lectores o Gestores Comerciales, en las rutas de lecturas e itinerarios asignados.

ACUAVALLE S.A. E.S.P. le suministrara al contratista, vía correo electrónico, la información de los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado a los cuales deberá realizarles la lectura del aparato de medición, el contratista realizara la lecturas de los consumos de agua potable registrados en los aparatos de medición y reportara una vez finalice la jornada de trabajo a la empresa las lecturas de todos y cada uno de los aparatos de medición, a través de correo electrónico para ser cargado automáticamente sin ninguna novedad al Sistema de Información Comercial manejado por la entidad y subirá al software la digitalización de las fotografías de las lecturas tomadas en terreno.

EL CONTRATISTA a fin de realizar el Control y la Calidad de la información suministrada de las lecturas, efectuará la supervisión en forma aleatoria del uno por ciento (1%) de cada ciclo de lectura leído en forma diaria, esta información deberá ser remitida en forma obligatoria por medio magnético adjunta a la información de lecturas del ciclo. Cabe indicar que este porcentaje de supervisión deberá representar una "muestra aleatoria del ciclo de lecturas que contemple al total de los lectores o Gestores Comerciales que realizarán la actividad del ciclo", las cuales deberán ser entregadas en base de datos separada. EL CONTRATISTA coordinará con **ACUAVALLE S.A. E.S.P** la validación de parámetros adicionales que se establezcan para la extracción de la muestra o la modificación de los procedimientos, los cuales tienen por objetivo mejorar el control de calidad de las lecturas realizadas por los lectores o Gestores Comerciales.

EL **CONTRATISTA** deberá realizar los controles pertinentes a fin de prevenir que un lector o gestor Comercial no realice la actividad al menos tres meses en forma consecutiva en un mismo suministro, salvo por requerimiento expreso de **ACUAVALLE S.A. E.S.P**, el cual será por escrito y autorizado por el Profesional IV Jefe del Departamento de Facturación Recaudo y Cartera, por lo que EL **CONTRATISTA** proporcionará a **ACUAVALLE S.A. E.S.P**, la relación del personal de campo que efectúa la actividad debiendo actualizar con la debida oportunidad cualquier variación que se produzca.

El CONTRATISTA favorecido deberá establecer los ajustes y mecanismos necesarios tendientes a garantizar el cumplimiento del "Cronograma de los Procesos Comerciales", dispuestos por ACUAVALLE S.A. E.S.P. En el evento, en que las operaciones comerciales sufran un retraso superior a un día por causas imputables al CONTRATISTAS este será sancionado con las penalidades previstas dentro del objeto de la presente convocatoria.

Igualmente, el proponente favorecido deberá dar obligatorio cumplimiento al procedimiento establecido que para tal efecto **ACUAVALLE S.A. E.S.P**, tiene implementado en la norma del Modelo Estándar de Control Interno MECI, CALIDAD de acuerdo a lo que se relaciona con la toma de lectura de los medidores de agua potable fría PROCESO FACTURACION Y

CARTERA / PROCEDIMIENTO DE LECTURAS, el cual hace parte integral de la presente Solicitud publica de varias ofertas.

TOMA DE LECTURA CON CAPTURADOR DE DATOS TPL

Es importante precisar que se entiende como Capturador de Datos aquellos medios de almacenamiento electrónico tanto por registro de datos manual o vía Radiofrecuencia.

- a. Recepciona diariamente mediante red interconectada y/o medio magnético con el cargo correspondiente.
- b. En su Centro de Operaciones efectúa la transferencia mediante el software respectivo a los capturadores de datos de lectura.
- c. Distribuye los capturadores de datos entre los Lectores de acuerdo a las zonas rutas y/o itinerarios de lectura, también les hace entrega de los croquis de ruta y herramientas de trabajo.
- d. El Lector o Gestor Comercial recepciona el capturador de datos conteniendo su carga de trabajo, asimismo el croquis de ruta correspondiente.
- e. Se ubica mediante el plano general de la Localidad, para determinar la forma de desplazamiento hacia la zona de trabajo que le corresponda.
- f. Ubicado en la zona de trabajo y previa verificación con su croquis de zona ruta, procede a efectuar la lectura de los medidores.
- g. Ubica el primer predio mediante la dirección que le indique el capturador de datos TPL.
- h. Levanta la tapa de la Caja de protección del medidor e identifica el número que se encuentra grabado en el medidor, verificando que corresponda al suministro y datos registrados en el capturador de datos; de no coincidir, se consignará el número del medidor instalado y la respectiva incidencia de lectura y se efectuará la lectura.
- i. Limpia la esfera del medidor para que pueda visualizar el registro; luego de observar la lectura que marca el medidor, la ingresa en el capturador de datos.
- j. Una vez que ingresó la lectura espera la confirmación, si la lectura no es validada por el control de calidad respectivo, volverá a visualizar la lectura registrándola nuevamente en el capturador de datos; si nuevamente no es aceptada la lectura ingresará la observación según relación. Cabe indicar que toda lectura ingresada en el capturador de datos deberá ser transmitida al finalizar la jornada normal de trabajo según el cronograma previsto por el Departamento de Facturación Recaudo y Cartera.
- k. Si la lectura es aceptada procede a la limpieza del borde de la caja, comprobando que la tapa que cubre el registrador ha quedado debidamente cerrada y que la tapa ha sellado debidamente.
- l. En caso que la lectura ingresada no esté dentro de los parámetros de consumo, se deberá dar un aviso al Lector de "Lectura fuera de Rangos", y solicitarle el ingreso de una nueva lectura.

- m. Ingresada la segunda lectura, se deberá comparar si es igual a la primera lectura, si fueran iguales, se deberá emitir el mensaje al lector "¿Confirma la lectura efectuada?", si el lector la confirma, deberá grabarse la segunda lectura con la observación "Lectura Confirmada". En este caso, el consumo anómalo quedaría descartado como un error de lectura, siendo lo más factible que el consumo anómalo requiera de una inspección de comprobación.
- n. Si la segunda lectura no es igual a la primera, deberá evaluarse la segunda lectura, si esta es válida, deberá grabarse como lectura válida, y registrar como "error del lector en la primera lectura".
- o. Si la segunda lectura también es rechazada, deberá solicitarse un tercer y último ingreso al lector. Si la tercera lectura fuera diferente a la primera y a la segunda, deberá evaluarse la tercera lectura, si está fuera conforme, deberá grabarse como lectura válida, y registrar como "Tercer intento de ingreso del lector", ya que significaría que el lector cometió dos equivocaciones en la primera y segunda lectura.
- p. Si la tercera lectura, también fuera invalidada, deberá grabarse como "sin lectura, intentos repetidos", y ser sujeto a inspección especial, ya que significaría que el lector, estuvo intentando ingresar lecturas falsas.
- q. Toma fotografía a la lectura que aparece en el aparato de medida o a la cúpula del mismo indicando si es necesario la novedad.
- r. Se desplaza hacia el siguiente servicio y repite los pasos descritos anteriormente hasta concluir la carga de trabajo.
- s. Al final del día y al momento de descarga, aparte del reporte de lecturas a **ACUAVALLE S.A. E.S.P.**, deberá registrarse en el aplicativo una base de datos adicional que contenga el número de intentos realizados y el código de lector.
- t. Mensualmente deberá emitirse un reporte de evaluación y las estadísticas del trabajo efectuado por el lector, para su historial de trabajo.

Solo en casos excepcionales en las que no se pueda realizar la lectura en forma automatizada por tratarse de zonas peligrosas de alto riesgo, EL **CONTRATISTA**, podrá ejecutar previa autorización de **ACUAVALLE S.A. E.S.P.**, la toma de lecturas utilizando el formato de hojas de lectura, cuyo modelo será proporcionado por ACUAVALLE S.A. E.S.P, cumpliendo con realizar la actualización de los datos en el Aplicativo el mismo día de realizada la actividad.

SUPERVISIÓN DE LAS LECTURAS EFECTUADAS

- a. **EL CONTRATISTA** seleccionará una muestra aleatoria equivalente al uno por ciento (1%) del total de cada ciclo de lecturas que se generan en un día normal de operación. Para tal efecto, cada mes modificará el Municipio seleccionado dentro de la muestra, la muestra deberá contemplar al total de los lectores o Gestores Comerciales que realizarán la actividad del ciclo a supervisar de la localidad seleccionada del monto total de lecturas tomadas durante ese día de operación.

- b. Los usuarios seleccionados serán transferidos al capturador de datos de lectura del Supervisor de la actividad e impreso en Hojas de lectura de ser necesario.
- c. **EL CONTRATISTA** transferirá en simultáneo al capturador de datos del supervisor, las lecturas que hayan sido transmitidas por los tomadores de lectura, las cuales sean consideradas como posibles errores por la cantidad de intentos realizados u otro criterio que estime conveniente, con la finalidad de dar la validación correspondiente.
- d. El procedimiento de trabajo a realizar, es igual a la de un Lector o Gestor Comercial, en ese sentido las lecturas realizadas con capturador de datos deberán ser transmitidas en el momento al aplicativo interconectado, con la finalidad garantizar la supervisión de campo en simultáneo.
- e. En el evento en que se determine que un Lector o gestor Comercial reincide en anomalías de lecturas indebidamente reportada el CONTRATISTA, deberá tomar las medidas tendientes a garantizar la calidad de las mismas, so pena de las sanciones y multas a que den lugar por efectos de llevar a cabo deficientemente esta actividad.
- f. **EL CONTRATISTA** remitirá la información a **ACUAVALLE S.A. E.S.P**, en base de datos consolidada a través del aplicativo interconectado y/o medio magnético, el mismo día de la transmisión de las lecturas del ciclo de facturación. Asimismo, el reporte de las ocurrencias encontradas en el campo, el cual servirá para su evaluación y control una vez haya efectuado el comparativo de las lecturas tomadas como muestra y la reportada por el Lector o Gestor Comercial correspondiente.

CRÍTICA AUTOMÁTICA DE CONSUMO.

La crítica de consumo una vez el lector o Gestor Comercial ingrese los datos de lectura en terreno a través de la Terminal portátil, de presentarse una desviación significativa de consumo esta debe generar una alerta y solicitar la confirmación de lectura nuevamente. Para tal efecto el lector o Gestor Comercial volverá a tomar la lectura o novedad correspondiente por segunda vez y confirmar la lectura observada directamente en terreno como se tiene previsto en las características generales de la toma de lectura y crítica automática de consumo.

B. IMPRESIÓN DEL DOCUMENTO EQUIVALENTE

Este servicio consiste en realizar la impresión del documento equivalente que ACUAVALLE S.A. E.S.P. realiza a sus suscriptores por concepto de servicios prestados inherentes al contrato de condiciones uniformes, de acuerdo a las fechas que establezca ACUAVALLE S.A. E.S.P, mediante el cronograma de lecturas y ciclo de facturación utilizando alternativas tecnológicas que estén acordes con los niveles de calidad y eficiencia del servicio contratado. Los suscriptores de la entidad se encuentran distribuidos en 33 Municipios y 50 corregimientos y 66 veredas, en el Departamento del Valle del Cauca, mediante 57 ciclos de facturación, acorde a cada una de las Distribuciones Geográficas de Usuarios del agua denominado AGUAS.

En tal sentido, el proceso constructivo que se detalla a continuación, es un marco referente que puede ser mejorado a iniciativa de ambas partes.

a. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Comprende desde las labores de recepción de la información por parte de EL CONTRATISTA, la distribución de los Itinerarios de impresión, la ejecución de la impresión, la entrega de los documentos equivalentes de acuerdo a los cronogramas establecidos al contratista encargado de la entrega; hasta la devolución de la información e informes respectivos, de acuerdo al cronograma remitido, manteniendo permanente coordinación con el personal designado por **ACUAVALLE S.A. E.S.P.**

b. CARACTERISTICAS GENERALES

Cumplir el "Cronograma de Procesos Comerciales", el cual será remitido oportunamente por el Profesional IV Departamento de Facturación Recaudo y Cartera un día antes de iniciar las operaciones. Para tal efecto, el CONTRATISTA, ajustará la logística y procedimiento de operación para garantizar y poder cumplir el modelo de Cronograma Procesos Comerciales Ideal.

Recepcionar durante el periodo de facturación de cada mes, durante las 24 horas de cada día, sea hábil, festivo, sábado o domingo, los archivos para impresión por medio de correo electrónico o en cinta si es el caso. El contratista deberá disponer de un (1) mensajero para que recoja los archivos en las oficinas de ACUAVALLE S.A. E.S.P., en la ciudad de Cali, como contingencia en el caso que no se emita la información por vía correo electrónico.

Elaborar las facturas de conformidad con el diseño aprobado por ACUAVALLE S.A. E.S.P. y el contratista deberá estar en capacidad de modificar el formato en el momento en que ACUAVALLE S.A. E.S.P. así se lo requiera.

Entregar en un tiempo no mayor a 12 horas después de recibir de ACUAVALLE S.A. E.S.P. la cinta o la transmisión electrónica, en volumen mínimo al establecido en el Cronograma de Facturación;

Entregar las facturas impresas en el municipio de Zarzal, Valle del Cauca al contratista encargado de la distribución de la facturación, en orden de impresión, en cajas separadas por cada municipio y conservando el orden de la numeración de tal manera que permita ejercer el debido control en las rutas de distribución.

Entregar los archivos comprimidos que contendrán las facturas en formato PDF correspondientes al periodo facturado, direccionándolas en el servidor designado por ACUAVALLE S.A. E.S.P., de acuerdo al cronograma de facturación, en un tiempo no mayor a 24 horas desde el momento de generación de la factura

C. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTO EQUIVALENTE

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.

Es la entrega periódica mensual del documento equivalente por servicio de acueducto y/o alcantarillado prestado por **ACUAVALLE S.A. E.S.P.** a todos y cada uno de los suscriptores activos y cortados, usuarios del servicio, dentro del cronograma establecido por la empresa para tal fin, para que los usuarios procedan a pagar el precio del servicio recibido.

ACUAVALLE S.A. E.S.P. entregará al contratista el documento equivalente, elaborado por la empresa correspondiente a todos y cada uno de los suscriptores y usuarios del servicio y el contratista hará la entrega de las mismas a cada uno de ellos en las fechas señaladas por la empresa.

Además, de entregar todos los documentos equivalentes que, a solicitud del usuario, deban ser enviados en una dirección diferente a la de donde se presta el servicio público, estos serán repartidos por el contratista, una vez **ACUAVALLE S.A. E.S.P.** le reporte la información respectiva del predio donde debe ser entregada.

En cualquiera de las modalidades de entrega **ACUAVALLE S.A. E.S.P** requerirá se anexen documentos adicionales tales como volantes y/o folletos de información, notificaciones del servicio, sin que esto ocasione costo adicional para la Empresa. La carga mensual de distribución del documento equivalente estará dividida en los diferentes ciclos de facturación según el cronograma de actividades comerciales.

EL CONTRATISTA, para ejecutar el servicio, designará personal calificado con experiencia suficiente que permita la obtención de un servicio eficiente y que reúna los siguientes requisitos: con instrucción secundaria completa y/o de institutos reconocidos oficialmente, con experiencia en labores de mensajería.

El servicio a contratar es a todo costo; es decir, **EL CONTRATISTA** tiene bajo cargo y responsabilidad económica, administrativa y laboral, el aporte de mano de obra, materiales y suministros, vehículos, herramientas, locales, equipos de comunicación, equipo de informática y cualquier otro material de servicio que se requiera para el cumplimiento del Contrato.

La distribución corresponde a predios de todos los usos y estratos socioeconómicos, que se encuentran ubicados en las diferentes zonas rutas e itinerarios dentro los Municipios comprendidos en la administración de las Oficinas de Atención al Cliente de **ACUAVALLE S.A. E.S.P.**

METODOLOGÍA DE TRABAJO

Bajo esta modalidad **EL CONTRATISTA** distribuirá a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas de entregada la carga los recibos de agua. La metodología de trabajo es la siguiente:

- a. **EL CONTRATISTA** recoge en los lugares que establezca **ACUAVALLE S.A. E.S.P** y/o directamente en las bodegas donde se imprimen los documentos equivalentes, todos los recibos correspondientes en lotes ordenados en cajas por cada uno de los Municipios y la relación del número de documento equivalente que se entrega listada por cada ciclo de facturación organizadas por zona ruta e itinerarios de distribución.
- b. **EL CONTRATISTA** en su sede de operaciones clasifica y organiza la documentación, con el objetivo de asegurar que se encuentren bien enrutados y que no falten recibos para ser distribuidos dentro del lapso previsto en el Cronograma de Procesos Comerciales.
- c. En su Sede de Operaciones **EL CONTRATISTA** efectúa la organización y el programa de trabajo asignando a cada Distribuidor o Gestor Comercial el trabajo correspondiente.
- d. El Distribuidor o Gestor Comercial se desplaza al Municipio ubica el predio, entrega el recibo en forma personal o lo ingresa por debajo de la puerta o de ser el caso en el marco de la puerta y/o en lugar adecuado y seguro que permita su fácil detección en el domicilio del usuario o en el domicilio legal que designe el mismo; asegurándose siempre que la dirección sea la correcta.

- e. Los recibos que no pudieran ser distribuidos por la falta de ubicación del predio u otras circunstancias, deben ser devueltos en forma inmediata al finalizar la jornada de trabajo a ACUAVALLE S.A. E.S.P, previa supervisión de campo, para su análisis y solución, caso contrario, no corresponderá su valorización. En este sentido registrará el formato Relación Distribución de documento equivalente, que para este efecto a diseñado ACUAVALLE S.A. E.S.P
- f. Para la distribución de recibos en predios de uso múltiple, quintas, solares y/o condominios, el Distribuidor o Gestor Comercial debe ingresar al mismo y entregar el recibo de acuerdo a lo establecido en el literal d). Aquellos sitios o condominios donde se entregue en la portería los recibos esta debe acompañarse por parte del CONTRATISTA con una constancia firmada y con el recibido, relacionando el número total de documentos equivalentes que se entregan en dicho sitio.
- g. La actividad incluye la supervisión del trabajo, adjuntando los informes estadísticos de una muestra al menos del 1% del total de las operaciones de la vigencia de facturación mostrando los resultados de la distribución dentro de las veinticuatro (24) horas de su ejecución, manteniendo permanente coordinación con el personal designado por ACUAVALLE S.A. E.S.P.

REQUERIMIENTOS Y CONDICIONES.

- a. **EL CONTRATISTA** implementará coordinadamente con ACUAVALLE S.A. E.S.P las zonas rutas e itinerarios de distribución de recibos en forma similar a los establecidos para la toma de lectura, con los que será posible mejorar la eficiencia del servicio, los que deberá implementar al inicio del servicio. **ACUAVALLE S.A. E.S.P**, facilitará el cronograma de procesos comerciales.
- b. **EL CONTRATISTA** suministra los formularios necesarios que se utilizarán para informar las observaciones de campo que difieran con los datos inscritos en los recibos, los formatos de entrega con cargo y de supervisión de la actividad, según diseño que establecerá por ACUAVALLE S.A. E.S.P.
- c. Las zonas rutas e itinerarios de la distribución de recibos estarán conformados por una cantidad variable y agrupación de predios y/o unidades de uso ubicados en lugares o propiedades geográficamente próximas. Por lo general donde inicia y finaliza una ruta comercial inicia una nueva ruta de recorrido.
- d. La carga mensual de distribución de recibos está dividida en lotes que corresponden a cada uno de los ciclos comerciales o de facturación, los que deben trabajarse normalmente en lotes por día.
- e. La emisión de recibos en la zona dispersa no tendrá necesariamente una secuencia lógica.
- f. Basándose en los vencimientos escalonados de los recibos, **EL CONTRATISTA** realizará el reparto de los mismos conforme al Cronograma suministrado por la Empresa. ACUAVALLE S.A. E.S.P., seguirá este mismo criterio para la supervisión y control. Cada lote de Avisos de Cobranza tiene definida su fecha de distribución, las cuales **EL CONTRATISTA** deberá cumplirlos de acuerdo al Cronograma de Procesos Comerciales.
- g. El distribuidor debe efectuar su labor con prudencia y buen trato, debidamente uniformado

e identificado con el respectivo carne, a fin de mantener y conservar la buena imagen institucional de ACUAVALLE S.A. E.S.P ante sus clientes.

- h. El distribuidor no debe abandonar su labor en el campo hasta no haber concluido su carga de trabajo. Cualquier imprevisto deberá ser informado de inmediato al supervisor ya los funcionarios que ACUAVALLE S.A. E.S.P, designe.
- i. En los casos que el Distribuidor o Gestor Comercial fuera objeto de siniestro de los recibos a distribuir, debe proceder a efectuar la denuncia policial correspondiente, dando aviso inmediato a ACUAVALLE S.A. E.S.P de las zonas rutas, itinerarios o sectores afectados, con la finalidad de ser reemplazados y distribuidos inmediatamente nuevamente por el CONTRATISTA.
- j. La no entrega del recibo afecta económicamente a ACUAVALLE S.A. E.S.P. Asimismo, en los casos que el usuario presente un reclamo, denuncia o queja se seguirá con el procedimiento que corresponda según lo establecido en los términos de referencia. En estos casos ACUAVALLE S.A. E.S.P podrá solicitar la futura entrega en forma certificada según formato aprobado por la Entidad.
- k. La distribución deberá ser sustentada mediante la entrega aleatoria de envíos con constancia de entrega o pruebas aleatorias no menor al 1% de la carga total diaria entregada al Distribuidor o Gestor Comercial, para lo cual **EL CONTRATISTA** deberá entregar imágenes digitalizadas de dichas constancias de entrega, las cuales deberán estar disponibles dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de la distribución.
- l. En los recibos que ACUAVALLE S.A. E.S.P requiera se anexasen documentos como volantes y/o folletos de información, avisos de notificación, estos deben distribuirse debidamente encartados y/o engrapados según sea el caso sin costo adicional para ACUAVALLE S.A. E.S.P. En el evento, en que estos no sean distribuidos o se entreguen erradamente el CONTRATISTA será penalizado acorde a la tabla prevista para tal fin.

ESPECIFICACIONES - CONDICIONES TECNICAS:

1. ACTIVIDAD TOMA DE LECTURAS

- a. EL CONTRATISTA debe disponer obligatoriamente y a exclusividad un sistema de cómputo y software compatibles con los de ACUAVALLE S.A. E.S.P con procesos totalmente implementados para trabajar la información que recibe y entrega a ACUAVALLE S.A. E.S.P, mediante vía red interconectada.
- b. Igualmente, deberá contar con un Sistema de Administración de Lectura (SAL). Excepcionalmente, ante una posible falla del aplicativo se aceptará la remisión de la información mediante, correo electrónico, USB's o CD's el cual será suministrado dentro de los plazos previstos por parte del CONTRATISTA.
- c. EL CONTRATISTA debe contar para la lectura de medidores con equipos capturadores de datos y de transmisión en línea suficientes, que permita cumplir sin contratiempos el proceso de lectura diaria, debiendo considerar como contingencia la posibilidad de pérdida, robo y/o desperfecto, daño de los equipos.
- d. Los capturadores de datos deberán tener la capacidad de almacenar y procesar la información correspondiente a un Itinerario de Lectura, estimado en un promedio entre

650 y 1.000 suministros. Debe registrar el LOGIN del tomador de Lectura, para su respectiva identificación.

e. Los lectores o Gestores Comerciales deberán contar obligatoriamente antes de iniciar el proceso de la toma de lectura como mínimo con los siguientes implementos:

- Tablero.
- Capturador de Datos (de acuerdo a las características definidas por ACUAVALLE S.A.-E.S.P.
- Uniformes y carne de identificación debidamente definida por ACUAVALLE S.A.-E.S.P
- Planos y/o croquis de lectura.
- Gancho para levantar las cajas de protección.
- Brocha para limpieza de la caja de protección del medidor.
- Balde o implemento para secar la caja de protección del medidor en el evento en que se requiera
- Equipo protector de lluvia del Lector o Gestor Comercial y del capturador de datos
- Franela o dulce abrigo.
- Linterna con pilas cargadas.
- Equipo móvil de comunicación o línea celular con salida y disponibilidad de minutos.
- Lupa.
- Palustre para limpiar las cajas de protección de los medidores
- Bolso para cargar las herramientas.
- Lapiceros con tinta.

f. Para efectos del alcance y desarrollo de todas las actividades comerciales, el CONTRATISTA, deberá dotar, equipar e instalar dos oficinas de operación para la atención de los diferentes requerimientos interpuestos por ACUAVALLE S.A. E.S.P., en este sentido abrirá físicamente para la atención de las solicitudes en horario de oficina una sede en el Centro o en el Norte del Valle del Cauca y otra sede en el Sur del Departamento del Valle del Cauca, en los sitios que estratégicamente considere pertinente.

g. Los rendimientos promedios diarios estimados por trabajador son los siguientes

- Toma de Lectura con capturador de datos TPL 650
- Toma de Lectura con Hoja de lectura 600

Dependiendo del ámbito geográfico donde se efectúe la actividad, dichos rendimientos podrán ser modificados por EL CONTRATISTA, siempre y cuando este no signifique una sobrecarga adicional de trabajo que vaya en detrimento en la calidad del proceso de toma de lecturas. En este sentido de comprobarse esta práctica la empresa procederá a interponer las sanciones correspondientes al CONTRATISTA. Las cuales quedaran establecidas en la tabla de penalidades previstas más adelante

h. De presentarse incremento en el número de conexiones con medidor por legalización masiva de usuarios o la incorporación de nuevas Unidades de Negocio, EL CONTRATISTA deberá incrementar bajo su propia cuenta el número de lectores o Gestores Comerciales, a fin de cumplir con la calidad y los promedios estimados de carga de trabajo por lector sin que esto genere sobrecostos adicionales en el contrato para Acuavalle.

i. El proponente favorecido deberá prever al personal que deberá estar vinculado como requisito fundamental antes de iniciar con la ejecución del contrato a su planta de cargos

con: carné de identificación y dotación de uniformes para sus trabajadores, tanto administrativos, comerciales como operativos de conformidad a ley; como las medidas de seguridad y demás elementos necesarios para una óptima realización de la labor, que determinen una calidad e imagen positiva para **ACUAVALLE S.A. E.S.P.** El diseño deberá ser aprobado previamente por **ACUAVALLE S.A. E.S.P.**

- j. El proponente favorecido deberá contar como mínimo con un soporte computacional hardware y software de respaldo para el manejo adecuado del contrato, que permita el cargue y descargue de la información del terreno, sea de listados o de elementos electrónicos, asignación de rutas, emisión de órdenes al personal, grabación y evaluación de los resultados reportados por ellas, esquemas de control de calidad y generación de estadísticas e informes especiales, entre otros. Es indispensable que para la ejecución del trabajo el CONTRATISTA cuente con un soporte y respaldo de backup de los datos que garanticen la integridad de los mismos al ser procesados
- k. Todos los equipos de comunicación, tales como celulares, avénteles, sistemas de voz, etc., empleados para el normal desarrollo de las actividades operativas en ejecución del contrato que se celebre, deben ser suministrados y administrados por el proponente favorecido por su propia cuenta. El Coordinador General del proyecto deberá contar en todo caso con teléfono celular para su rápida localización.
- l. Para todas las actividades, los vehículos o motos que se vayan a utilizar, deberán estar debidamente identificados y con las marcaciones y características especificadas por **ACUAVALLE S.A. E.S.P** y las autoridades de tránsito para este tipo de labores, los costos por rodamientos y mantenimiento serán responsabilidad del **CONTRATISTA**.
- m. **EL CONTRATISTA** Deberá disponer de la infraestructura necesaria, los equipos móviles, muebles y equipos de cómputo, oficina, herramientas, accesorios, equipo de transporte y vehículos, que garanticen la oportunidad y la adecuada entrega de la información de acuerdo con el cronograma de facturación previsto por **ACUAVALLE S.A. E.S.P.** Por ningún motivo salvo fuerza mayor o caso fortuito se presentarán atraso en la entrega oportuna de la información.

En estos eventos serán oportunamente notificados a **ACUAVALLE S.A. E.S.P.**, con la debida justificación de motivos que avalen la incidencia presentada.
- n. Si **ACUAVALLE S.A. E.S.P** demuestra errores de Lectura por vía de Reclamos de los Clientes, supervisiones o las Inspecciones de Consumos Atípicos, éstas serán consideradas como Información Falsa y tratadas de acuerdo a las penalidades indicadas en el Contrato.
- o. Si las lecturas no se ejecutaran con el equipo capturador de datos y de transmisión en línea en las zonas no consideradas de alto riesgo y aprobadas por **ACUAVALLE S.A. E.S.P.**, para la toma de estado mediante hoja de lectura, **ACUAVALLE S.A. E.S.P.**, no reconocerá las lecturas aun cuando fueran ejecutados manualmente y se aplicara la tabla de penalidades.
- p. Si **EL CONTRATISTA** al inicio del primer mes de las lecturas contado a partir de la fecha de inicio contractual no cuenta con los equipos capturadores de datos y de transmisión en línea y de no cumplir con las exigencias de eficiencia de la Norma respectiva, **ACUAVALLE S.A. E.S.P.**, procederá de acuerdo a lo estipulado en la Tabla de Penalidades. En este caso



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 017-21 SERVICOMERCIAL DE TULUA S.A.S

deberá garantizar la digitación total de la información procesada para ser suministrada a Acuavalle en forma automática dentro de los tiempos previstos en el cronograma de facturación establecido por el profesional IV Departamento de Facturación Recaudo y Cartera.

2. IMPRESIÓN DE DOCUMENTO EQUIVALENTE:

Las facturas deberán elaborarse de conformidad con el diseño aprobado por ACUAVALLE S.A. E.S.P. y el contratista deberá estar en capacidad de modificar el formato en el momento en que ACUAVALLE S.A. E.S.P. así se lo requiera y entregar las especificaciones técnicas del archivo plano correspondiente.

a. CARACTERÍSTICAS DEL PAPEL

- **PAPEL:** Blanco Mínimo láser de 75 Gramos de peso
- **TAMAÑO:** 8.1/2" x 11" una (1) factura por hoja tamaño carta.
- **PERFORACION:** Una micro perforación horizontal para todas las facturas. Según muestra adjunta. Se puede tener como alternativa la perforación de las hojas o cortarlas con guillotina.
- **TINTAS:** Dos (02) tintas al frente (negro y azul institucional de ACUAVALLE S.A. E.S.P.) al respaldo tinta negra.

b. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE IMPRESIÓN

- **NOMBRE:** Factura según muestra adjunta
- **TIPO DE IMPRESION:** Láser
- **RESOLUCION:** Mínimo 600 d.p.i.
- **CONTRASTE:** Superior al 80%
- **IMPRESIÓN:** Impresión variable Simplex

c. CANTIDAD DE FACTURAS

Impresión de 2.441.744 documentos equivalentes en un lapso de tiempo de once meses., las impresiones se realizarán mensualmente de acuerdo a las cantidades indicadas por el Departamento. de Facturación, Recaudo y Cartera

Durante el periodo de facturación de cada mes, durante las 24 horas de cada día, sea normal, festivo, sábado o domingo, ACAUVALLE S.A. E.S.P, hará entrega al contratista de los archivos para impresión por medio de correo electrónico o en cinta si es el caso, el contratista deberá disponer de un (1) mensajero para que recoja los archivos en las oficinas de ACUAVALLE S.A. E.S.P., en la ciudad de Cali.

ACUAVALLE S.A. E.S.P., se compromete a entregar la información por medio de correo electrónico o si es el caso en medio magnético disponible en su computador. ACUVALLE S.A. E.S.P., podrá exigirle al contratista la transmisión electrónica de los datos. ACUAVALLE S.A. E.S.P., entregará un informe en el cual indicará los bytes y los registros en cada cinta entregada o cada transmisión efectuada, indicando el número de facturas a imprimir para cada municipio.

d. TIEMPO DE ENTREGA PARA FACTURACIÓN

El contratista deberá comprometerse a hacer entregas en un tiempo no mayor a 12 horas después de recibir de ACUAVALLE S.A. E.S.P. la cinta o la transmisión electrónica, en volumen mínimo al establecido en el Cronograma de Facturación;

El contratista deberá entregar los documentos equivalentes impresos en orden de impresión, en cajas separadas por cada municipio y conservando el orden de la numeración de tal manera que permita ejercer el debido control en las rutas de distribución.

Así mismo el contratista deberá entregar los archivos comprimidos que contendrán las facturas en formato PDF correspondientes al periodo facturado, direccionándolas en el servidor designado por ACUAVALLE S.A. E.S.P., de acuerdo al cronograma de facturación, en un tiempo no mayor a 24 horas desde el momento de generación de la factura.

e. CONTROL DE CALIDAD

El CONTRATISTA brindará todos los recursos necesarios para que un funcionario de ACUAVALLE S.A. E.S.P. haga verificación de la calidad de la información en sus instalaciones en el momento en que se considere necesario.

f. ENTREGA DE ARCHIVOS

El CONTRATISTA deberá entregar archivos comprimidos que contienen los documentos equivalentes en formato PDF correspondientes al periodo facturado, direccionándolas en el servidor designado por ACUAVALLE S.A. E.S.P., de acuerdo al cronograma de facturación, en un tiempo no mayor a 24 horas desde el momento de generación del documento.

g. PRUEBAS PREVIAS

Será requisito indispensable para participar en esta invitación que el posible CONTRATISTA haya realizado pruebas previas de impresión, facilidad de rasgado en microperforaciones y de lectura del código de barras, debidamente aceptadas por el Profesional IV del Departamento de Facturación Recaudo y Cartera de ACUAVALLE S.A. E.S.P., o quien haga sus veces. La no presentación será causal de Rechazo.

Se entrega la estructura del archivo necesario para realizar las pruebas previas para la impresión de la facturación. Para la aceptación el Profesional IV del Departamento de Facturación Recaudo y Cartera de ACUAVALLE S.A. E.S.P, expedirá una certificación.

El Departamento de Facturación, Recaudo y Cartera, es el responsable de la identificación y especificación de las características técnicas requeridas para la ejecución del contrato.

3. ACTIVIDAD ENTREGA DE DOCUMENTO EQUIVALENTE

- a. Para ejecutar el servicio, designará personal calificado con experiencia suficiente que permita la obtención de un servicio eficiente, con experiencia en labores de mensajería.
- b. Los rendimientos diarios promedios estimados por trabajador son los siguientes:

• Distribuidor o Gestor Comercial de Recibos Continuo	850
• Distribuidor o Gestor Comercial de Recibos Dispersos	750

Dependiendo del ámbito geográfico donde se efectúe la actividad, dichos rendimientos podrán ser modificados por EL CONTRATISTA, siempre y cuando este no signifique una sobrecarga adicional de trabajo que vaya en detrimento en la calidad del proceso de

distribución del documento equivalente. En este sentido de comprobarse esta práctica la empresa procederá a interponer las sanciones correspondientes al CONTRATISTA. Las cuales quedaran establecidas en la tabla de penalidades previstas más adelante.

c. **EL CONTRATISTA**, deberá proveer a su personal, como mínimo los siguientes materiales:

- ✓ Tablero
- ✓ Planos y/o croquis
- ✓ Maletín para transportar los recibos
- ✓ Lapiceros
- ✓ Equipo de lluvia

d. **EL CONTRATISTA** deberá controlar el cumplimiento del siguiente indicador en forma mensual, a fin de asegurar la calidad de su labor y asegurar la buena imagen de ACUAVALLE S.A. E.S.P ante los usuarios. Eficiencia en Distribución de recibos: 100% (aplicado mediante un muestreo).

El indicador de la eficiencia en la distribución de recibos se efectuará a través de un muestreo Probabilístico que se realizará por lo menos una (01) vez al mes en forma conjunta **ACUAVALLE S.A. E.S.P** y **EL CONTRATISTA**, mediante entrevistas a los usuarios ubicados en determinados Ciclos de Facturación, al siguiente día de distribuidos en campo por **EL CONTRATISTA** o de acuerdo a lo establecido por **ACUAVALLE S.A. E.S.P**. El Departamento de Facturación, Recaudo y Cartera, es el responsable de la identificación y especificación de las características técnicas requeridas para la ejecución del contrato.

TERCERA. -OBLIGACIONES DE LAS PARTES - I DEL CONTRATISTA: Para desarrollar el objeto del contrato y dar cumplimiento cabal al mismo, el contratista se compromete a desarrollar las siguientes actividades: **A). Lectura de medidores de agua potable fría y crítica automática de consumo mediante Terminal portátil :** Este servicio consiste en efectuar UNA (01) lectura mensual a los medidores de agua potable fría a los usuarios conectados a la red de distribución acueducto y/o alcantarillado de la Empresa, de acuerdo a los lugares y fechas que establezca **ACUAVALLE S.A. E.S.P**, mediante el cronograma de lecturas y ciclo de facturación utilizando aplicaciones WAP u otras alternativas tecnológicas que estén acordes con los niveles de calidad y eficiencia del servicio contratado. Los Medidores de la red de distribución de acueducto se encuentran distribuidos en 33 Municipios y 50 corregimientos y 66 veredas atendidos por **ACUAVALLE S.A. E.S.P**, en el Departamento del Valle del Cauca, mediante 57 ciclos de facturación e itinerarios de lectura, acorde a cada una de las Distribuciones Geográficas de Usuarios del agua denominado AGUAS de acuerdo al "Cronograma de Procesos Comerciales" elaborado en forma mensual por **ACUAVALLE S.A. E.S.P**, , el cual será remitido a **EL CONTRATISTA** un día antes del inicio de actividades. Este precisará las fechas de entrega de la Información al **EL CONTRATISTA**, fecha de lectura y fecha de relectura que se efectuará con el personal de **ACUAVALLE S.A. E.S.P**. Estos ciclos de lectura se delimitan por ámbito geográfico o sectores de abastecimiento de agua potable que puede corresponder a una, varias o partes de los Municipios atendidos ubicados dentro de la jurisdicción de cada una de los Puntos de Atención al Usuario PAU. **1. EL CONTRATISTA** deberá dar cumplimiento al "Cronograma de Procesos Comerciales", el cual será remitido oportunamente por el Profesional IV Departamento de Facturación Recaudo y Cartera un día antes de iniciar las operaciones en terreno. Para tal efecto, el **CONTRATISTA**, ajustará la logística y procedimiento de operación para garantizar y poder cumplir el modelo de Cronograma Procesos Comerciales Ideal, el cual consiste en ajustar el ciclo de facturación de la Zona Sur, para que las actividades comerciales se realicen al igual que en la Zona Norte, los primeros días del mes. Con este aplanamiento de ciclos se busca mejorar los niveles de ingreso de **ACUAVALLE S.A. E.S.P**. En

este sentido el CONTRATISTA realizará una propuesta de mejora del ciclo de facturación la cual debe realizarse durante los dos (02) meses iniciales cuando se inicie la ejecución del contrato. **2. EL CONTRATISTA** tiene la responsabilidad de efectuar la lectura de los medidores de los usuarios en el área de servicio de acuerdo al número de suscriptores reportado por Acuavalle S.A. -E.S.P., con una periodicidad mensual, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de condiciones uniformes y de conformidad con los ciclos y rutas comerciales determinadas por ACUAVALLE S.A. E.S.P. Solo en casos excepcionales en las que no se pueda realizar la lectura en forma automatizada por tratarse de zonas peligrosas de alto riesgo. EL CONTRATISTA, podrá ejecutar previa autorización de ACUAVALLE S.A. E.S.P, la toma de lecturas utilizando el formato de hojas de lectura, cuyo modelo será proporcionado por ACUAVALLE S.A. E.S.P, cumpliendo con realizar la actualización de los datos en el Aplicativo el mismo día de realizada la actividad. **3. EL CONTRATISTA** deberá prever, proveer e implementar mejoras en la tecnología utilizada en el proceso de lectura, determinación de consumos y facturación. Es de carácter obligatorio la toma de lecturas con terminales portátiles. Una vez se tome la lectura en los días señalados en el cronograma de facturación, estas deberán ser enviadas en forma obligatoria el mismo día después de terminar la jornada de trabajo correspondiente. **4. EL CONTRATISTA** deberá optimizar y mejorar los códigos de lectura utilizados actualmente por la Empresa con el fin de contar con la información relevante para mantener actualizado el catastro de usuarios y detectar y corregir de manera eficiente las anomalías detectadas en terreno. En el evento en que se presente cruce entre los códigos de ubicación (cruce de plumas) deberá proponer los ajustes de los códigos correspondientes con el fin de optimizar los recorridos en los itinerarios señalados por la Empresa ACUAVALLE S.A. E.S.P. **5.** En caso de no poder obtener la lectura o presentarse algún tipo de información adicional sobre el predio o conexión, deberá informarse la observación de dicha imposibilidad de acuerdo a las codificaciones descritas en la "Tabla de Novedades de Facturación" establecidas por ACUAVALLE S.A. E.S.P. Cabe indicar que las notificaciones emitidas a los usuarios y las fotografías registradas producto de las incidencias de lectura encontradas, deberán ser digitalizadas, guardadas en el aplicativo y entregadas a ACUAVALLE S.A. E.S.P, en el informe mensual correspondiente. **6. EL CONTRATISTA** debe garantizar que se facture el consumo del servicio que presta la empresa ACUAVALLE S.A. E.S.P con base en lecturas reales y no con el promedio. Las observaciones que justifiquen el impedimento de lectura se reporta para que ACUAVALLE S.A. E.S.P, solucione en un tiempo de dos periodos siguientes al reporte de la novedad de facturación. Igualmente, Reportará la gestión efectuada sobre estas anomalías donde consigne con hechos veraces la corrección de las novedades. **7.** En los casos de recepción de nuevas zonas de lectura, ACUAVALLE S.A. E.S.P, deberá proporcionar en los archivos planos la ubicación de los nuevos suministros instalados, permitiendo la ubicación y el desplazamiento de los lectores o Gestores Comerciales, en las rutas de lecturas e itinerarios asignados. **8.** ACUAVALLE S.A. E.S.P. le suministrara al contratista, vía correo electrónico, la información de los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado a los cuales deberá realizarles la lectura del aparato de medición, el contratista realizara la lecturas de los consumos de agua potable registrados en los aparatos de medición y reportara una vez finalice la jornada de trabajo a la empresa las lecturas de todos y cada uno de los aparatos de medición, a través de correo electrónico para ser cargado automáticamente sin ninguna novedad al Sistema de Información Comercial Synergia 3.0 SIAV. **9. EL CONTRATISTA** a fin de realizar el Control y la Calidad de la Información suministrada de las lecturas, efectuará la supervisión en forma aleatoria del uno por ciento (1%) de cada ciclo de lectura leído en forma diaria, esta información deberá ser remitida en forma obligatoria por medio magnético adjunta a la información de lecturas del ciclo. Cabe indicar que este porcentaje de supervisión deberá representar una "muestra aleatoria del ciclo de lecturas que contemple al total de los lectores o Gestores Comerciales

que realizarán la actividad del ciclo", las cuales deberán ser entregadas en base de datos separada. EL CONTRATISTA coordinará con ACUAVALLE S.A. E.S.P la validación de parámetros adicionales que se establezcan para la extracción de la muestra o la modificación de los procedimientos, los cuales tienen por objetivo mejorar el control de calidad de las lecturas realizadas por los lectores o Gestores Comerciales. **10. EL CONTRATISTA** deberá realizar los controles pertinentes a fin de prevenir que un lector o gestor Comercial no realice la actividad al menos tres meses en forma consecutiva en un mismo suministro, salvo por requerimiento expreso de ACUAVALLE S.A. E.S.P, el cual será por escrito y autorizado por el Profesional IV Jefe del Departamento de Facturación Recaudo y Cartera, por lo que EL CONTRATISTA proporcionará a ACUAVALLE S.A. E.S.P, la relación del personal de campo que efectúa la actividad debiendo actualizar con la debida oportunidad cualquier variación que se produzca. **11. EL CONTRATISTA** deberá dar obligatorio cumplimiento al procedimiento establecido que para tal efecto ACUAVALLE S.A. E.S.P, tiene implementado en la norma del Modelo Estándar de Control Interno MECI, CALIDAD de acuerdo a lo que se relaciona con la toma de lectura de los medidores de agua potable fría PROCESO FACTURACION Y CARTERA / PROCEDIMIENTO DE LECTURAS. **OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA EN LA TOMA DE LECTURA:** **1.** Leer los itinerarios que se generen dentro del área geográfica adjudicada, sea por crecimiento de nuevos usuarios (crecimiento vegetativo de la población) y/o reestructuración de ACUAVALLE S.A. E.S.P. en relación de las rutas comerciales. **2.** Cumplir con la lectura de la totalidad de medidores asignados en su área, actividad que debe realizar de acuerdo al cronograma establecido, tomando el estado del medidor con la cifra exacta indicada por la unidad del registrador. Es de anotar, que se debe abordar los controles necesarios tendientes a tomar las lecturas en la totalidad de los medidores de agua potable, especialmente los ubicados en la zona rural del área de cobertura operada por ACUAVALLE S.A. E.S.P. **3.** Efectuar las lecturas de los medidores utilizando equipo propio (capturadores de datos, terminales portátiles TPL, u hoja de lecturas) y la técnica eficiente para evitar que se ocasionen daños a los elementos y accesorios de la conexión domiciliaria con el fin de conservar la buena imagen de ACUAVALLE S.A. -E.S. P ante sus usuarios. En el evento, en que se presenten daños en las instalaciones domiciliarias o en el equipo de medida atribuibles a los Lectores o Gestores Comerciales, los costos serán valorizados a precios del mercado y descontado al CONTRATISTA correspondiente. **4.** Contar con el personal mínimo que determine ACUAVALLE S.A. E.S.P para realizar la labor de lecturas, efectuar rotaciones del personal de modo que un lector o Gestor Comercial no lea el tercer mes en forma reiterativa la misma ruta y/o itinerario de lectura, así mismo proporcionar a ACUAVALLE S.A. E.S.P la relación del personal de campo que efectúa la actividad y sus fotografías digitalizadas, las cuales deberán actualizarse cada mes, e informar de manera inmediata cualquier variación generada por EL CONTRATISTA. **5. EL CONTRATISTA** debe superar las observaciones e impedimentos temporales de lectura en la caja de protección del medidor y/o conexión domiciliaria para recuperar la mayor cantidad de lecturas válidas, incluyendo los casos en que el medidor se encuentre al interior del predio. En el caso de determinadas incidencias, EL CONTRATISTA deberá ejecutar las actividades necesarias para que dichas incidencias no se presenten en la próxima emisión, tales como las detalladas en la "Tabla de Novedades de Facturación". EL CONTRATISTA deberá proporcionar la información catastral que permita tomar las medidas correctivas. **6. EL CONTRATISTA** deberá entregar el Aviso de Incidencia de Lectura a ACUAVALLE S.A. E.S.P, y la fotografía en la cual se pueda evidenciar el número y estado del medidor de aquellas novedades que se observen en terreno por parte del lector o Gestor Comercial que afecten el buen funcionamiento del medidor de agua potable o impidan la adecuada toma de lectura; medidor invertido, medidor con lectura imposible, y medidor averiado roto o aparentemente violado. Las novedades que se tomen o se tomen erradamente en terreno y no se acompañen con los documentos soportes y registros

fotográficos aquí referido, serán penalizadas acorde a la tabla prevista por la Empresa para tal fin. **7.** Los Lectores o Gestores Comerciales no deben abandonar sus labores en el campo hasta no haber concluido su carga laboral. Cualquier Imprevisto deberá ser informado de inmediato al supervisor y a ACUAVALLE S.A. E.S.P. Al mismo tiempo deberá prever la existencia de otro personal, que termine la carga laboral encomendada.

B.) Impresión del documento equivalente. Para desarrollar el objeto del contrato y dar cumplimiento cabal al mismo, el contratista se compromete a: **1.** Cumplir con el objeto del contrato en los términos aquí consignados; **2.** Dar cumplimiento al "Cronograma de Procesos Comerciales", el cual será remitido oportunamente por el Profesional IV Departamento de Facturación Recaudo y Cartera un día antes de iniciar las operaciones. Para tal efecto, el CONTRATISTA, ajustará la logística y procedimiento de operación para garantizar y poder cumplir el modelo de Cronograma Procesos Comerciales Ideal. **3.** Recepcionar durante el periodo de facturación de cada mes, durante las 24 horas de cada día, sea hábil, festivo, sábado o domingo, los archivos para impresión por medio de correo electrónico o en cinta si es el caso. El contratista deberá disponer de un (1) mensajero para que recoja los archivos en las oficinas de ACUAVALLE S.A. E.S.P., en la ciudad de Cali, como contingencia en el caso que no se emita la información por vía correo electrónico. **4.** Ha elaborar las facturas de conformidad con el diseño aprobado por ACUAVALLE S.A. E.S.P. y el contratista deberá estar en capacidad de modificar el formato en el momento en que ACUAVALLE S.A. E.S.P. así se lo requiera;

1. Dar cumplimiento a las características del papel las cuales deben ser:

- **PAPEL:** Blanco Mínimo láser de 75 Gramos de peso
- **TAMAÑO:** 8.1/2" x 11" una (1) factura por hoja tamaño carta.
- **PERFORACION:** Una micro perforación horizontal para todas las facturas. Según muestra adjunta. Se puede tener como alternativa la perforación de las hojas o cortarlas con guillotina.
- **TINTAS:** Dos (02) tintas al frente (negro y azul institucional de ACUAVALLE S.A. E.S.P.) al respaldo tinta negra;

2. Dar cumplimiento a las características generales de impresión las cuales deben ser:

- **NOMBRE:** Factura según muestra adjunta
- **TIPO DE IMPRESION:** Láser
- **RESOLUCION:** Mínimo 600 d.p.i.
- **CONTRASTE:** Superior al 80%
- **IMPRESIÓN:** Impresión variable Simplex

3. Deberá comprometerse a hacer entregas en un tiempo no mayor a 12 horas después de recibir de ACUAVALLE S.A. E.S.P. la cinta o la transmisión electrónica, en volumen mínimo al establecido en el Cronograma de Facturación;

4. Entregar los documentos equivalentes en el municipio de Zarzal, Valle del Cauca al contratista encargado de la distribución de la facturación, en orden de impresión, en cajas separadas por cada municipio y conservando el orden de la numeración de tal manera que permita ejercer el debido control en las rutas de distribución.

5. Entregar los archivos comprimidos que contendrán los documentos equivalentes en formato PDF correspondientes al periodo facturado, direccionándolas en el servidor

- designado por ACUAVALLE S.A. E.S.P., de acuerdo al cronograma de facturación, en un tiempo no mayor a 24 horas desde el momento de generación de la factura;
6. Ha brindar todos los recursos necesarios para que un funcionario de ACUAVALLE S.A. E.S.P. haga verificación de la calidad de la información en sus instalaciones en el momento en que se considere necesario;
 7. Que el lugar de impresión de la facturación se realice en instalaciones propias **DEL CONTRATISTA** en el municipio de Zarzal, Valle del Cauca. En el evento de acuerdo con el cronograma de facturación dispuesto previamente por el Departamento de Facturación, Recaudo y Cartera, que se requiera ejecutar el proceso de impresión de las facturas de venta los fines de semana, el Contratista deberá organizar la logística necesaria para poder cumplir con los trabajos de impresión solicitados previamente.
 8. Actuar con diligencia, honestidad y respeto en el cumplimiento de sus obligaciones.

C.) Distribución del documento equivalente: Este servicio consiste en la entrega periódica mensual del documento equivalente por el servicio de acueducto y/o alcantarillado prestado por ACUAVALLE S.A. E.S.P. a todos y cada uno de los suscriptores y usuarios del servicio, dentro del cronograma establecido por la empresa para tal fin, para que los usuarios procedan a pagar el precio del servicio recibido. Las zonas rutas e itinerarios de la distribución de recibos estarán conformados por una cantidad variable y agrupación de predios y/o unidades de uso ubicados en lugares o propiedades geográficamente próximas. Por lo general donde inicia y finaliza una ruta comercial inicia una nueva ruta de recorrido. La carga mensual de distribución de recibos está dividida en lotes que corresponden a cada uno de los ciclos comerciales o de facturación, los que deben trabajarse normalmente en lotes por día. La emisión de recibos en la zona dispersa no tendrá necesariamente una secuencia lógica. El contratista deberá cumplir a cabalidad con el calendario de facturación de ACUAVALLE S.A. E.S.P, y proponer las mejoras que estime conveniente para la aprobación de la empresa.

12. EL CONTRATISTA implementará coordinadamente con ACUAVALLE S.A. E.S.P las zonas rutas e itinerarios de distribución de recibos en forma similar a los establecidos para la toma de lectura, con los que será posible mejorar la eficiencia del servicio, los que deberá implementar al inicio del servicio. ACUAVALLE S.A. E.S.P, facilitará el cronograma de procesos comerciales.

13. EL CONTRATISTA suministra los formularios necesarios que se utilizarán para informar las observaciones de campo que difieran con los datos inscritos en los recibos, los formatos de entrega con cargo y de supervisión de la actividad, según diseño que establecerá por ACUAVALLE S.A. E.S.P. **14.** Basándose en los vencimientos escalonados de los recibos, EL CONTRATISTA realizará el reparto de los mismos conforme al Cronograma suministrado por la Empresa. ACUAVALLE S.A. E.S.P., seguirá este mismo criterio para la supervisión y control. Cada lote de Avisos de Cobranza tiene definida su fecha de distribución, las cuales EL CONTRATISTA deberá cumplirlos de acuerdo al Cronograma de Procesos Comerciales. **15.** El distribuidor debe efectuar su labor con prudencia y buen trato, debidamente uniformado e identificado con el respectivo carne, a fin de mantener y conservar la buena imagen institucional de ACUAVALLE S.A. E.S.P ante sus clientes. **16.** El distribuidor no debe abandonar su labor en el campo hasta no haber concluido su carga de trabajo. Cualquier imprevisto deberá ser informado de inmediato al supervisor ya los funcionarios que ACUAVALLE S.A. E.S.P, designe. **17.** En los casos que el Distribuidor o Gestor Comercial fuera objeto de siniestro de los recibos a distribuir, debe proceder a efectuar la denuncia policial correspondiente, dando aviso inmediato a ACUAVALLE S.A. E.S.P de las zonas rutas, itinerarios o sectores afectados, con la finalidad de ser reemplazados y distribuidos inmediatamente nuevamente por el CONTRATISTA. **18.** La no entrega del recibo afecta económicamente a ACUAVALLE S.A. E.S.P. Asimismo, en los casos que el usuario presente un reclamo, denuncia o queja se seguirá con el procedimiento que corresponda según lo establecido en los términos de referencia. En estos

casos ACUAVALLE S.A. E.S.P podrá solicitar la futura entrega en forma certificada según formato aprobado por la Entidad. **19.** La distribución deberá ser sustentada mediante la entrega aleatoria de envíos con constancia de entrega o pruebas aleatorias no menor al 1% de la carga total diaria entregada al Distribuidor o Gestor Comercial, para lo cual EL CONTRATISTA deberá entregar imágenes digitalizadas de dichas constancias de entrega, las cuales deberán estar disponibles dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de la distribución. **20.** En los recibos que ACUAVALLE S.A. E.S.P requiera se anexen documentos como volantes y/o folletos de información, avisos de notificación, estos deben distribuirse debidamente encartados y/o engrapados según sea el caso sin costo adicional para ACUAVALLE S.A. E.S.P. En el evento, en que estos no sean distribuidos o se entreguen erradamente el CONTRATISTA será penalizado acorde a la tabla prevista para tal fin. **21. EL CONTRATISTA** deberá hacer entrega formal de toda la documentación al Profesional IV del Departamento de Facturación, Recaudo y Cartera y/o al interventor que para tal fin designe la Gerencia de la Empresa ubicada en la Avenida 5 No. 23 A Norte - 41 del Municipio de Santiago de Cali Valle. **II OBLIGACIONES DE ACUAVALLE S.A. E.S.P.:** Serán obligaciones a cargo de ACUAVALLE S.A. E.S.P. las siguientes: a) Efectuar los pagos de acuerdo a lo establecido en el presente análisis de justificación y conveniencia b) Prestar la asesoría que sea necesaria para el cumplimiento de las actividades objeto contrato. c) Ejercer la supervisión del contrato para efectos de lograr la correcta ejecución del mismo d) Entregar la información solicitada por el contratista para ejecutar el objeto y alcance detallado en la presente solicitud de oferta Suministrar al contratista, vía correo electrónico, la información de los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado a los cuales deberá realizarles la lectura del aparato de medición. e) Entregar al contratista las factura elaboradas por la empresa correspondiente a todos y cada uno de los suscriptores y usuarios del servicio y el contratista hará la entrega de las mismas a cada uno de ellos en las fechas señaladas por la empresa. f) ACUAVALLE S.A. E.S.P. hará entrega al contratista de los archivos para impresión por medio de correo electrónico o en cinta si es el caso; g) ACUAVALLE S.A. E.S.P. podrá exigirle al contratista la transmisión electrónica de los datos. ACUAVALLE S.A. E.S.P. entregará un informe en el cual indicará los bytes y los registros en cada cinta entregada o cada transmisión efectuada, indicando el número de facturas a imprimir para cada municipio. **CUARTA. -VALOR:** para todos los efectos el valor del contrato es la suma de **DOS MIL OCHOCIENTOS DIECISIETE MILLONES CUATROCIENTOS TRES MIL CIENTO DOS PESOS (\$2.817.403.102) M/CTE.** INCLUIDO TODOS LOS IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES DE CARÁCTER NACIONAL, DEPARTAMENTAL Y/O MUNICIPAL; LEGALES, COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS. **QUINTA. -FORMA DE PAGO:** ACUAVALLE S.A. E.S.P. pagará actas parciales mensuales, con corte a 30 de cada mes, de acuerdo a las actividades realizadas. Las actividades definidas, ACUAVALLE S.A. E.S.P. las pagará según los precios unitarios establecidos y la cantidad de actividades realizadas, previa la certificación de la persona que ejerza la supervisión por parte de ACUAVALLE S.A. E.S.P. así: **1.** ACUAVALLE S.A. E.S.P., finalizado el proceso de lectura, impresión del documento equivalente y reparto de documentos equivalentes, por parte del contratista, realizará y entregará al contratista el reporte consolidado de las actividades ejecutadas, incluyendo los descuentos por errores de lectura, novedades erradas, entre otros, adjuntando los soportes respectivos, para esta actividad ACUAVALLE S.A. E.S.P. tendrá un término máximo de diez (10) días calendario, posterior a que el contratista finalice la actividad de lectura y reparto de facturas, para la entrega del respectivo reporte consolidado de actividades. **2.** El contratista realizara la revisión y glosa, de ser necesario, del informe de actividades elaborado por ACUAVALLE S.A. E.S.P., y se pronunciará ante la empresa, con los debidos soportes y justificaciones en cuanto a lo que no esté de acuerdo, para esta actividad el contratista tendrá un término máximo de cinco (05) días calendario, para pronunciarse ante el contratante. **3.** Una vez finalizada la etapa de conciliación, ACUAVALLE S.A. E.S.P. Emite su concepto final y deja en firme el valor final a

pagar al contratista, para esta actividad ACUAVALLE S.A. E.S.P. tendrá un término máximo de tres (03) días calendario. **4.** El contratista entregará al supervisor del contrato, la factura y los demás soportes para su revisión y aprobación, una vez revisada y aceptada la factura, la cual debe ser acompañada de todos los formatos establecidos, soportes de seguridad social, certificación de aportes parafiscales entre otros, ACUAVALLE S.A. E.S.P., iniciará su proceso de cuenta por pagar, para esta actividad ACUAVALLE S.A. E.S.P. tendrá un término máximo de tres (03) días calendario. **5.** Con el acta que acompaña la cuenta de cobro, ACUAVALLE S.A. E.S.P. pagará de acuerdo a las políticas establecidas. **6.** En el evento de presentarse demora injustificada en el procedimiento descrito en los puntos anteriores, se determina que podrá realizarse una factura parcial, así: una vez terminado el proceso de lectura se facturara sobre un 95% del valor total a cobrar y el saldo 5% se deja para revisión y descuentos por lecturas o novedades erradas, posterior a que se facture se revisarán las novedades y se elaborará un documento de conciliación entre las partes, en ese momento se facturara el saldo a favor del contratista. **PARAGRAFO:** ACUAVALLE S.A. E.S.P. NO PAGARA POR NINGUNA ACTIVIDAD ADICIONAL QUE EL CONTRATISTA TENGA QUE EJECUTAR EN EL SEGUIMIENTO DE LOS CONSUMOS FACTURADOS A SUS USUARIOS

SEXTA. -SUJECION DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES: ACUAVALLE S.A. E.S.P. cancelará el valor del presente contrato con cargo al presupuesto de egresos de la vigencia fiscal de 2021, según Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 01-902-202100090 del 22 de enero de 2021. **SEPTIMA. -PLAZO:** El Plazo establecido para la ejecución del contrato será hasta el TREINTA Y UNO (31) DE DICIEMBRE DE 2021, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, que en ningún caso podrá ser anterior al cumplimiento de los requisitos de ejecución. **OCTAVA. -LUGAR DE EJECUCIÓN:** La ejecución del presente contrato se realizará en cada uno de los Municipios y Corregimientos atendidos por ACUAVALLE S.A. E.S.P., en el Departamento del Valle del Cauca y en los cuales la entidad, cuenta con oficinas de Atención al Cliente y en el caso de la actividad de entrega del documento equivalente en los sitios o Ciudades donde el suscriptor solicite le sea entregada dicha factura. **NOVENA.- SUPERVISION:** ACUAVALLE S.A. E.S.P. realizará la supervisión del presente contrato por Intermedio del Profesional IV Del Departamento De Facturación, Recaudo Y Cartera de ACUAVALLE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien serán responsables de velar por los intereses de la entidad, en procura de que el contratista cumpla con las obligaciones contractuales, vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado y deberá ejercer sus facultades y deberes de conformidad con la ley 1474 del 2011 y el Manual vigente de Supervisión e Interventoría de la Entidad, quien tendrán como funciones: **a)** Vigilar que EL CONTRATISTA dé cumplimiento al presente contrato, realizando las prestaciones de acuerdo a las especificaciones y condiciones pactadas; **b)** Ordenar por escrito las modificaciones que considere necesarias; **c)** Recibir los servicios conforme a lo especificado y darle el visto bueno el rechazo correspondiente en caso de que no cumpla con las especificaciones pactadas; **d)** Verificar el cumplimiento del pago de los aportes en salud y pensión por parte del CONTRATISTA. **e)** Elaborar concepto en caso de ser necesario adicionar el valor o plazo estipulado en el presente contrato. **f)** Informar oportunamente el incumplimiento del objeto del contrato por parte del CONTRATISTA a ACUAVALLE S.A. E.S.P., así como los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato; **g)** En general, hacer cumplir lo dispuesto en las cláusulas del presente contrato y en las especificaciones técnicas exigidas para la ejecución del presente contrato de prestación de servicios. **h)** Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de su gestión. **PARAGRAFO:** El hecho de ACUAVALLE S.A. E.S.P. reservarse el derecho de ejercer una supervisión no significa que EL CONTRATISTA pierda su autonomía en la dirección y ejecución de las actividades a realizar en virtud del presente contrato. **PARAGRAFO:** El hecho de ACUAVALLE S.A. E.S.P. reservarse el derecho de ejercer una supervisión no

significa que EL CONTRATISTA pierda su autonomía en la dirección y ejecución de las actividades a realizar en virtud del presente contrato. **DECIMA. -GARANTIA UNICA:** EL CONTRATISTA constituirá en favor de ACUAVALLE S.A E.S.P. NIT 890.399.032-8 con una compañía de seguros o entidad bancaria, legalmente establecida en Colombia, **GARANTIA UNICA A FAVOR DE TERCEROS** que ampare los siguientes riesgos: **a) CUMPLIMIENTO:** De todas y cada una de las obligaciones del contrato por una cuantía equivalente al 20% del valor total del contrato y con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y cuatro (04) meses más. **b) CALIDAD DEL SERVICIO:** Que garantice que los bienes y servicios cumplan con la calidad pactada y que se sean aptos para el servicio que fueron adquiridos y que ampare una cuantía correspondiente al veinte (20%) del valor del contrato, por el término de un (1) año más. **C) PAGO DE SALARIOS, INDEMNIZACIONES Y PRESTACIONES SOCIALES:** Que garantice el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal que **EL CONTRATISTA** emplee en la ejecución del contrato, por valor equivalente al 10% del contrato, con vigencia igual a la duración del contrato y tres (3) años más. **D) RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL:** Que ampare el pago de perjuicios que el contratista cause a terceros en desarrollo del contrato no podrá ser inferior al 20% del valor del contrato, y con una vigencia igual al término del mismo, o por el valor de 200 SMMLV. **PARÁGRAFO I:** El costo de las primas y demás gastos que demande la constitución, prórrogas y modificaciones de las garantías de que se trata la presente cláusula, correrá por cuenta del CONTRATISTA. **PARAGRAFO II:** Las garantías de que aquí se trata deberán estar vigentes hasta la terminación del contrato y la prolongación de sus efectos no expira por falta de pago de la prima o por la revocatoria unilateral. EL CONTRATISTA deberá reponer las garantías cuando el valor de las mismas se vea afectado en razón de los siniestros causados, en la misma proporción de estos. Así mismo, en el evento de que se aumente el valor del contrato o se prorrogue su vigencia, deberán aumentarse o prorrogarse los montos de los amparos y las vigencias de las garantías exigidas, respectivamente. **DECIMA PRIMERA. -MULTAS:** **a)** En los eventos de mora o incumplimiento de las obligaciones contraídas, ACUAVALLE S.A. E.S.P. tendrá la facultad de imponer al CONTRATISTA multas sucesivas equivalentes al Quince por ciento (15%) del valor del contrato, siempre que ello no se deba a fuerza mayor o caso fortuito. Los actos administrativos que las impongan prestarán mérito ejecutivo cuando se encuentren en firme en virtud del presente contrato, ACUAVALLE S.A. E.S.P. adelantará las gestiones necesarias para su reconocimiento y cobro. **b)** Para la constitución en mora del CONTRATISTA no es necesario que medie pronunciamiento judicial al respecto, según lo autoriza expresamente al artículo 36 numeral 36.1 de la Ley 142 de 1994. **c)** EL CONTRATISTA autoriza a ACUAVALLE S.A. E.S.P. A descontar el valor de las multas liquidadas, de las sumas que se le adeuden. **DECIMA SEGUNDA. -CLAUSULA PENAL:** En caso de incumplimiento del CONTRATISTA de cualquiera de sus obligaciones legales o contractuales, que afecte de manera grave el cumplimiento del contrato, ACUAVALLE S.A. E.S.P., podrá exigirle el pago, a título de cláusula penal, de una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, para lo cual prestará mérito ejecutivo el acto administrativo motivado que declare tal incumplimiento. **DECIMA TERCERA.-INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** EL CONTRATISTA declara bajo juramento. Que no se encuentra en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad legal para comprometerse en este contrato. El juramento se entiende prestado con la firma del presente contrato. **DECIMA CUARTA.-INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL:** EL CONTRATISTA en su calidad de contratista independiente actúa con plena autonomía técnica y administrativa, asumiendo todos los riesgos y realizando los trabajos con sus propios medios, siendo de su cargo el pago de jornales, compensaciones, salarios, prestaciones sociales y demás obligaciones legales y contractuales de carácter laboral o de otra índole, entendiéndose que no existe ninguna relación laboral entre los trabajadores del CONTRATISTA y ACUAVALLE S.A. E.SP. Adicionalmente EL

CONTRATISTA se obliga a mantener indemne a ACUAVALLE S.A. E.S.P. por cualquier reclamación judicial o extrajudicial que surja por estos conceptos. EL CONTRATISTA, defenderá e indemnizará a ACUAVALLE S.A. ESP de todo perjuicio que llegare a sufrir, incluyendo pago de honorarios de abogados y costas del proceso, en caso de cualquier reclamo, demanda, denuncia, sanción o litigio de cualquier clase, instaurado contra ACUAVALLE S.A. E.S.P. y que surja con ocasión del incumplimiento del CONTRATISTA con lo indicado en esta cláusula. **DECIMA QUINTA. - TERMINACION DEL CONTRATO:** Las partes podrán dar por terminado el presente contrato anticipadamente por ocurrencia de una cualquiera de las siguientes causales: **a)** Mutuo acuerdo de las partes durante su vigencia inicial o cualquiera de sus prorrogas, dando aviso por escrito a la otra parte con una anticipación de un (1) mes, de conformidad con lo previsto en el artículo 1602 del Código Civil. **b)** Disolución de cualquiera de los contratantes o pronunciamiento de autoridad que les impida cumplir el contrato. **c)** Fuerza mayor o caso fortuito, en los términos de la Ley 95 de 1890. **d)** Falsedad de cualquier documento aportado para la celebración de este contrato.

DECIMA QUINTA. - TERMINACION DEL CONTRATO: Las partes podrán dar por terminado el presente contrato anticipadamente por ocurrencia de una cualquiera de las siguientes causales: **a)** Mutuo acuerdo de las partes durante su vigencia inicial o cualquiera de sus prorrogas, dando aviso por escrito a la otra parte con una anticipación de un (1) mes, de conformidad con lo previsto en el artículo 1602 del Código Civil. **b)** Disolución de cualquiera de los contratantes o pronunciamiento de autoridad que les impida cumplir el contrato. **c)** Fuerza mayor o caso fortuito, en los términos de la Ley 95 de 1890. **d)** Falsedad de cualquier documento aportado para la celebración de este contrato.

DECIMA SEXTA. -RESOLUCION DEL CONTRATO: ACUAVALLE S.A. E.S.P. podrá dar por resuelto unilateralmente este contrato en uno cualquiera de los siguientes casos: **a)** Suspensión total o parcial de los trabajos sin justa causa. **b)** Ejecución de los trabajos sin sujeción a las especificaciones pactadas y luego de haber solicitado al CONTRATISTA enmendar o reiniciar los trabajos; **c)** Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que con este contrato asume EL CONTRATISTA. **d)** Las demás establecidas en la Ley.

PARAGRAFO I: En caso de terminación por estas causas ACUAVALLE S.A. E.S.P. estará únicamente obligada a pagar al CONTRATISTA los servicios prestados hasta ese momento, siempre y cuando que estos estén ceñidos a las especificaciones pactadas. En tal evento y por dicha razón ninguna otra contraprestación deberá ACUAVALLE S.A. E.S.P. al CONTRATISTA. **PARAGRAFO II:** Para dar aplicación a esta determinación, ACUAVALLE S.A. E.S.P. requerirá previamente al CONTRATISTA para que ejerza su derecho de defensa en los términos del artículo 29 de la Constitución Política.

DECIMA SEPTIMA. -PROHIBICIÓN DE CESION: EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente contrato a terceros, salvo que medie autorización previa, expresa y escrita por parte de ACUAVALLE S.A. E.S.P.

DECIMA OCTAVA.-DOCUMENTOS DEL CONTRATO: Complementa y hace parte integral del presente contrato los siguientes documentos: **a)** Certificado de existencia y representación legal del CONTRATISTA, expedido por la Cámara de Comercio respectiva; **b)** Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal de la empresa CONTRATISTA; **c)** fotocopia del registro único tributario RUT; **d)** Formulario único de hoja de vida de persona jurídica; **e)** Antecedentes disciplinarios; **f)** Los Informes presentados por el CONTRATISTA a ACUAVALLE S.A. E.S.P.; **g)** Las actas y demás documentos suscritos entre las partes, **h)** Las pólizas de que trata la Cláusula décima del presente contrato.

DECIMA NOVENA. - MODIFICACIONES O ADICIONES: Cuando haya necesidad de introducir modificaciones al presente contrato las partes suscribirán un otro si o contrato adicional, que contendrá las modificaciones o adiciones que las mismas convengan y serán parte de éste sin requerir de nuevas aprobaciones o autorizaciones adicionales. En caso de mayor valor este no puede exceder del 50% de lo estipulado en el presente contrato.

VIGESIMA. -SEGURIDAD SOCIAL: Para efectos de este contrato, se compromete EL CONTRATISTA, a dar estricto cumplimiento a los regímenes de sus Estatutos, entre ellos el de Seguridad Social, con sus tres coberturas, y afiliación a Parafiscales cuando sea de obligatorio cumplimiento, según la Ley o Jurisprudencia.

VIGÉSIMA PRIMERA. -LIQUIDACION: Dentro de los cuatro (4) meses, siguientes a la terminación del presente contrato, las partes, de mutuo acuerdo, liquidarán el mismo teniendo en cuenta los siguientes documentos: **a)** Copia del contrato, sus modificaciones y adiciones. **b)** Copias de las actas que hagan parte del presente contrato, **c)** Copia de los informes presentados por EL CONTRATISTA y los preparados por el Interventor del contrato. **VIGÉSIMA SEGUNDA. -SOLUCION DE CONTROVERSIAS:** Toda

controversia o diferencia relativa a este contrato, a su ejecución y liquidación, se intentaría resolver directamente por las partes por arreglo directo. Si no se llegare a un acuerdo respecto a las mismas diferencias en un término de un (1) mes, éstas se resolverán ante el juez competente del contrato.

VIGESIMA TERCERA. -IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES: Estarán a cargo exclusivo del CONTRATISTA, todos los impuestos, tasas y contribuciones de índole legal que existan al momento de la ejecución y/o liquidación del presente contrato.

VIGESIMA CUARTA.- PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato se perfecciona una vez suscrito por las partes, y para el inicio de su ejecución se requiere el cumplimiento de los siguientes requisitos: **a)** Elaboración del Registro Presupuestal correspondiente; **b)** Constitución de Garantía Única de cumplimiento y su posterior aprobación por parte de la Dirección Jurídica de ACUAVALLE S.A. E.SP.; **c)** EL CONTRATISTA deberá presentar a ACUAVALLE S.A. E.S.P., constancia de afiliación a entidades de seguridad social. **d)** El pago de los demás impuestos y contribuciones a que exista lugar.

VIGESIMA QUINTA. -CONFIDENCIALIDAD: Al ejecutar el objeto del contrato, EL CONTRATISTA accede a información de ACUAVALLE S.A. E.S.P., que es de naturaleza estrictamente confidencial, EL CONTRATISTA se obliga a mantener dicha confidencialidad y evitar su difusión a terceras personas. EL CONTRATISTA se obliga a indemnizar a ACUAVALLE S.A. E.S.P. los perjuicios que le ocasione el incumplimiento de lo pactado en esta cláusula. EL CONTRATISTA se obliga hacer extensiva esta obligación a las personas que designe para la ejecución del contrato.

VIGESIMA SEXTA. -INDEMNIDAD. El CONTRATISTA mantendrá indemne a ACUAVALLE S.A. E.S.P., contra todo reclamo, demanda, acción legal, y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, ocasionados por el CONTRATISTA o por su personal asociado, de sus subcontratistas o de sus proveedores, durante la ejecución del objeto y obligaciones adquiridas en virtud del presente contrato. En caso de que se formule reclamo, demanda o acción legal contra ACUAVALLE S.A. E.S.P. por asuntos, que según el contrato sea de responsabilidad del CONTRATISTA, se le comunicará lo más pronto posible de ello para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas previstas por la ley para mantener indemne a ACUAVALLE S.A. E.S.P., y adelante los trámites para llegar a un arreglo del conflicto. ACUAVALLE S.A. E.S.P., a solicitud del CONTRATISTA, podrá prestar su colaboración para atender los reclamos legales y el CONTRATISTA a su vez reconocerá los costos que éstos le ocasionen a ACUAVALLE S.A. E.S.P., sin que la responsabilidad del CONTRATISTA se atenúe por este reconocimiento, ni por el hecho que ACUAVALLE S.A. E.S.P., en un momento dado haya prestado su colaboración para atender a la defensa de sus intereses contra tales reclamos, demandas o acciones legales. Si en cualquiera de los eventos previstos en este numeral el CONTRATISTA no asume debida y oportunamente la defensa de ACUAVALLE S.A. E.S.P., ésta podrá hacerlo directamente, previa comunicación escrita al CONTRATISTA, quien pagará todos los gastos en que la entidad incurra por tal motivo. En caso de que así no lo hiciera el CONTRATISTA, ACUAVALLE S.A. E.S.P., tendrá derecho a descontar el valor de tales erogaciones de cualquier suma que adeude al CONTRATISTA, por razón de los servicios motivo del contrato, o a recurrir a la garantía otorgada o a utilizar cualquier otro medio legal. EL CONTRATISTA será responsable ante ACUAVALLE S.A. E.S.P. por todos los daños causados a las propiedades e instalaciones de ACUAVALLE S.A. E.S.P., ya sea por su culpa o por su personal asociado, de sus subcontratistas o de sus proveedores, y le reconocerá y pagará el valor de tales daños o procederá a repararlos debidamente a satisfacción de ACUAVALLE S.A. E.S.P. Así mismo, EL CONTRATISTA se obliga con ACUAVALLE S.A. a responder por los perjuicios o faltas que afecten el normal desarrollo de las actividades de ACUAVALLE S.A. E.S.P. y que provengan de faltas cometidas por sus asociados y dependientes, durante la vigencia del contrato.

VIGESIMA SEPTIMA. -DOMICILIO Y DIRECCIONES: Para todos los efectos legales a que haya lugar en desarrollo y cumplimiento de este contrato, las partes convienen como



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 017-21
SERVICOMERCIAL DE TULUA S.A.S**

domicilio el municipio de Santiago de Cali Valle, igualmente acuerdan que para citaciones, requerimientos y demás formas de comunicación entre las partes las direcciones serán las siguientes: ACUAVALLE S.A. E.S.P.: Avenida 5 Norte # 23 AN 41, teléfono 6653567, Cali, Valle. EL CONTRATISTA - SERVICOMERCIAL DE TULUA S.A.S., identificado con NIT. No. 900.941.458-1, en la Calle 25 # 32 A - 31 de Cali - Valle, teléfono 2249369- 3155675904, Email: sofibupe@hotmail.com En el evento de cambio de dirección, deben comunicárselo inmediatamente.

En constancia de lo convenido, se firma el presente documento por las partes en Santiago de Cali, a los diecinueve (19) días del mes de febrero del año dos mil veintinuno (2021).

ACUAVALLE S.A E.S.P.,

JORGE ENRIQUE SANCHEZ CERON
Gerente

EL CONTRATISTA,

WILLIAM ORLANDO MORENO RAMOS
Representante Legal
SERVICOMERCIAL DE TULUA S.A.S. NIT: 900.941.458-1

Proyectó: María Camila Reyes Romero - Abogada Contratista
Revisó: Dr. Juan Gabriel Rojas Girón - Director Jurídico