



## CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA

Nit 800.123.366-0

Calle 47 No. 35-91 Tel 2859815-2859822-2859828 Cel 3207889095

[www.cdap.com.co](http://www.cdap.com.co) [cdapalmira@gmail.com](mailto:cdapalmira@gmail.com)

---

### ESTUDIOS PREVIOS DE ANALISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD CONTRATACION DIRECTA DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION

**EI CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DEL PALMIRA LTDA**, en adelante **CDAP LTDA**, es una sociedad de economía mixta del orden municipal, con participación del Estado en más del 90% en la conformación de su capital social, siendo el régimen de sus actividades y el de sus servidores públicos, el de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado EICE, por lo que, en virtud de lo estipulado en el artículo 85 de la Ley 489 de 1998, cuenta con personería jurídica y autonomía administrativa y financiera. El CDAP LTDA., posee su manual de contratación fundamentado en el régimen excepcional para la contratación y teniendo en cuenta que la contratación que pretende adelantarse, no exige la realización de una convocatoria pública, según lo dispuesto en el numeral 2º del Artículo Décimo Noveno del Manual de Contratación del CDAP LTDA., la empresa podrá contratar directamente con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el contrato, sin que sea necesario que haya obtenido previamente varias ofertas, teniendo solo como parámetros los precios del mercado y la experiencia específica del contratista. Para el caso objeto de esta invitación corresponde a la prestación de servicios y de apoyo a la gestión mediante los cuales se dispongan soluciones integrales, con el objeto de dar atención a los usuarios del CDAP LTDA, prestando los de servicios de Contact Center, centros de contacto virtual, recolección y actualización de datos generales o especializados, así como para la comercialización, promoción, recuperación, difusión y operación de sistemas organizacionales., Se deberá considerar que el CDAP LTDA, es una sociedad Comercial y por lo tanto la regula las normas del DERECHO PRIVADO.

#### **1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD**

El Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda. CDAP LTDA, desarrolla su actividad comercial y de servicios en un mercado con amplia competencia. Actualmente estas actividades son realizadas por personal que tiene a su cargo otras responsabilidades y que no cuenta con las herramientas técnicas para su adecuado desarrollo, por ello, surge la necesidad de contratar los servicios técnicos de un Contact Center (Centros de Contacto), que permita una mayor agilidad en la comunicación, incrementando la satisfacción y fidelización de los clientes, brindando soluciones integrales para la atención a clientes/usuarios y que ofrezca a la empresa una ventaja competitiva al permitir desarrollar estrategias óptimas de crecimiento, además, gestionan los procesos tradicionales que demandan tiempo y esfuerzo para la empresa realizando todo de manera virtual y telefónica para optimizar los tiempos de gestión, operación y costos, ofreciendo como resultado una mayor rentabilidad y un servicio excepcional.

Además de esto, la empresa a contratar deberá tener un módulo de reportes donde permita al Contratante generar y exportar informes de la operación del centro de contacto, deberá tener un modelo integral de contacto en donde los usuarios del CDAP Ltda., puedan agendar citas vía telefónica, donde se radiquen peticiones, quejas o reclamos y se brinde atención; por medio de ese modelo se deberá realizar las gestiones masivas que el CDAP Ltda., no pueda ejecutar debido a la limitación de personal y herramientas para ello.



## CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA

Nit 800.123.366-0

Calle 47 No. 35-91 Tel 2859815-2859822-2859828 Cel 3207889095

[www.cdap.com.co](http://www.cdap.com.co) [cdapalmira@gmail.com](mailto:cdapalmira@gmail.com)

### **2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, CON SUS ESPECIFICACIONES Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR**

**Objeto:** El objeto del presente contrato es: El Contratista se compromete a prestar los servicios de **CONTACT CENTER**, cumpliendo las siguientes obligaciones:

1. Atención telefónica personalizada Inbound (Llamadas entrantes) hasta 2.500 registros
2. Gestiones Outbound (Llamadas salientes) hasta 1.000 registros.
3. Encuesta de satisfacción automática (Llamadas Entrantes).
4. Solución escalable y medible para Gestión documental, atención y registro de PQRS.
5. Grabación de las interacciones.
6. Solución para la atención personalizada de agendamiento de citas.
7. Enriquecimiento de base de datos.
8. CRM estratégico para la trazabilidad del contacto.
9. IVR canal informativo para los clientes 7x24\*365 a través de la línea telefónica asignada.
10. Gestiones masivas para acciones de seguimiento con los clientes actuales y potenciales (SMS, Mailing, llamada personalizada con voz pregrabada).
11. Elaborar y presentar Cuadros de Mando (Dashboard), reportes gerenciales.
12. Ofrecer el servicio con personal idóneo y debidamente calificado y especializado para el manejo y ejecución del contrato.
13. Mantener el precio señalado en la propuesta que hará parte integral del contrato sin reajuste alguno, durante la vigencia del mismo.
14. Las demás que contribuyan a garantizar el cumplimiento del contrato y las que por su naturaleza le sean atribuibles conforme al objeto y alcance del mismo.
15. Atender las recomendaciones que haga el supervisor.
16. Asumir los gastos de seguros, riesgos derivados y otros que se requieran para la entrega del objeto y servicios del contrato.
17. Garantizar que todos los bienes y/o servicios prestados a la empresa, sean de óptima calidad.
18. Cumplir con las condiciones de calidad y las especificaciones señaladas para cada bien y/o servicio en los estudios y documentos previos, invitación a ofertar, su oferta y la comunicación de aceptación de la oferta.
19. Cumplir con todas las especificaciones establecidas en la ficha técnica y la propuesta presentada.
20. Informar oportunamente al supervisor del Contrato sobre los obstáculos, problemas o sugerencias que se encuentre en el desarrollo del Contrato.

**2.1. Plazo de Ejecución:** El plazo de ejecución del presente contrato es de siete (7) meses, seis (06) días, contados a partir de la firma del acta de inicio, sin que exceda del 31 de diciembre de 2020.

**PARAGRAFO:** Si por cualquier motivo o contingencia se llegare a suspender las actividades del sector económico al cual pertenece el CDAP Ltda, se entenderá que la contratación a realizar o ya realizada, quedará congelada hasta que se reanude o habilite de nuevo el servicio.



## CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA

Nit 800.123.366-0

Calle 47 No. 35-91 Tel 2859815-2859822-2859828 Cel 3207889095

[www.cdap.com.co](http://www.cdap.com.co) [cdapalmira@gmail.com](mailto:cdapalmira@gmail.com)

**2.2. Lugar de ejecución:** Para todos los efectos que tenga relación con la ejecución del contrato y atendiendo a las especificaciones técnicas que se requieren estas se realizarán en la ciudad de Cali lugar de su domicilio y sede principal de sus operaciones. Para las demás, se señala las instalaciones del CDAP LTDA., del municipio de Palmira, como domicilio contractual.

**2.3. Valor:** El presupuesto oficial estimado incluido IVA es de **TREINTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y UN MIL SEISCIENTOS VEINTICINCO PESOS m/cte. (\$39.671.625) IVA incluido.**

El presupuesto oficial estimado para el presente proceso está amparado bajo el certificado de disponibilidad presupuestal No. 000137 del 11 de mayo de 2020.

**2.4. Forma de pago:** se cancelará al contratista en siete cuotas iguales mensuales por un valor de **CINCO MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS (\$5.667.375) IVA Incluido**, la cuales serán cobradas los días 30 de cada mes a partir del mes de junio de 2020.

**PARAGRAFO:** para efectos del pago, el contratista deberá presentar la factura o cuenta de cobro y sus correspondientes soportes como son, la certificación de cumplimiento y/o recibo a satisfacción expedida por el supervisor del contrato; la certificación de pago al sistema de seguridad social integral y parafiscales si le corresponde, este pago se puede certificar con: la planilla de pago o certificación expedida por la Revisoría Fiscal o el contador público de la entidad contratista.

El CDAP Ltda., ha estimado el valor de los servicios de acuerdo a las necesidades técnicas definidas, garantizando así que la apropiación presupuestal para este proyecto sea acorde con las necesidades del mismo.

El proponente es responsable de informar e incluir en su propuesta toda tasa, retribución, impuesto o gravamen que corresponda y/o del cual sea responsable, y el CDAP Ltda., no aceptará reclamación alguna por estos conceptos.

**2.5. Identificación del contrato a celebrar:** Prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión.

### **3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN**

Atendiendo la naturaleza del objeto a contratar, la idoneidad y experiencia del contratista, la modalidad del proceso de contratación será directa de servicios profesionales y apoyo a la gestión, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el Numeral 2° del Artículo Décimo Noveno y Parágrafo Tercero del referido Artículo del manual de contratación aprobado mediante Acta de Junta Directiva de la Sociedad CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA No. 182 del 17 de octubre de 2014, adoptado mediante Resolución Reglamentaria No. 300-02-03- 005, la modalidad de contratación es la referente a la Contratación Directa; es decir, sin que sea necesaria una convocatoria pública.

### **4. MODALIDAD Y CRITERIOS DE SELECCIÓN.**

Para la contratación del servicio requerido, teniendo en cuenta que se realiza bajo la modalidad de



## CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA

Nit 800.123.366-0

Calle 47 No. 35-91 Tel 2859815-2859822-2859828 Cel 3207889095

[www.cdap.com.co](http://www.cdap.com.co) [cdapalmira@gmail.com](mailto:cdapalmira@gmail.com)

contratación directa en atención a lo dispuesto en el Numeral 2º del Artículo Décimo Noveno y Parágrafo Tercero del referido Artículo del manual de contratación aprobado mediante Acta de Junta Directiva de la Sociedad CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA No. 182 del 17 de octubre de 2014, adoptado mediante Resolución Reglamentaria No. 300-02-03-005, no se aplican factores de selección, sin embargo, la contratación se celebrará teniendo en cuenta la idoneidad y experiencia de quien ofrece sus servicios.

### 5. **ANÁLISIS DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLOS**

Como principio general, el contratista, asumirá los efectos económicos de todos aquellos sucesos previsibles y de normal ocurrencia para las actividades que son objeto del presente proceso.

Por lo tanto, deberá asumir los riesgos asociados a su tipo de actividad ordinaria que sean previsibles, así como los propios de la actividad laboral y de persona natural que tiene que cumplir con determinadas cargas y deberes frente al Estado.

En consecuencia, solo procederán reclamaciones por hechos o circunstancias imprevisibles no asignados al contratista en la presente distribución de riesgos del proceso de contratación directa. El CDAP LTDA., no estará obligado a reconocimiento económico alguno ni a ofrecer garantía que permita eliminar, prevenir o mitigar los efectos de los riesgos asumidos por el contratista.

#### **5.1. Riesgos Asegurados.**

- Etapa contractual: Cumplimiento del contrato. Durante la ejecución del contrato se puede presentar el hecho de que, por causas inherentes al contratista, este no de cumplimiento a algunas de las cláusulas pactadas en el contrato, se requiere asegurar el contrato a través de una póliza de cumplimiento.
- Etapa post contractual: La cobertura de riesgos a cargo del contratista se hará con base en la constitución de la garantía única durante la ejecución del contrato, con la inclusión de los amparos de cumplimiento (plazo de ejecución más cuatro meses).

Se considera que los riesgos previsibles en la ejecución del contrato que debe asumir el contratista y que son asegurables son:

- Que el futuro contratista no pueda dar cumplimiento a la ejecución del contrato o que el servicio prestado no corresponda o no se haga conforme a las especificaciones técnicas plasmadas en el contrato.
- El amparo de pago de salarios es una de las coberturas de la garantía única de cumplimiento. Tiene por objeto cubrir a la entidad pública asegurada de los perjuicios que se le ocasionen como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones laborales del contratista garantizado, frente al personal requerido para la ejecución del contrato amparado. La aseguradora está obligada a pagar la indemnización de perjuicios, en la medida que se afecte el patrimonio de la entidad asegurada. Por el contrario, bajo el amparo no se pueden pagar las obligaciones laborales que ha incumplido el contratista, si los empleados de este último no le cobran a la administración y ésta



## CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA

Nit 800.123.366-0

Calle 47 No. 35-91 Tel 2859815-2859822-2859828 Cel 3207889095

[www.cdap.com.co](http://www.cdap.com.co) [cdapalmira@gmail.com](mailto:cdapalmira@gmail.com)

última no ha procedido con su reconocimiento, en virtud de lo dispuesto en el artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo.

### 6. ANÁLISIS DE GARANTÍAS

Teniendo en cuenta la naturaleza del objeto a contratar, la forma de pago y el valor del contrato, se considera que es necesario exigir la garantía única en la presente contratación, que incluya los siguientes amparos:

GARANTIA	COBERTURA	PORCENTAJE	VIGENCIA
Cumplimiento	Cumplimiento general del contrato	30% del valor total contratado	Plazo de ejecución del contrato más cuatro meses.
Pago de salarios y prestaciones sociales	Cumplimiento de pago de la seguridad social de sus empleados	No podrá ser inferior al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato.	Debe estar vigente por el plazo del contrato y tres (3) años más

### 7. SUPERVISION

Sin que implique la pérdida de la autonomía del contratista. Este deberá ejecutar los asuntos de su competencia bajo la supervisión de únicamente para efectos de determinar el lleno de los requisitos para pago e informes, la vigilancia la ejercerá la Gerencia General.

### 8. ACUERDO INTERNACIONAL O TRATADO DE LIBRE COMERCIO APLICABLE AL PROCESO DE SELECCIÓN:

Para el proceso de selección que se realizará **NO APLICAN TRATADOS Y ACUERDOS COMERCIALES**. No obstante, lo anterior debe considerarse el régimen excepcional en la contratación que rigen a las empresas de economía mixta.

### 9. PERFIL DE LOS OFERENTES Y FACTORES DE SELECCIÓN PARA IDENTIFICAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

El Centro Diagnostico Automotor de Palmira Ltda., con régimen excepcional, el Manual de Contratación y las normas del Derecho privado que rigen a esta entidad de economía mixta y atendiendo la responsabilidad que tiene el Gerente de garantizar el cumplimiento del objeto social de la entidad CDAP Ltda., se requiere contratar con una persona natural o jurídica que cumpla con las siguientes características generales y particulares:

- A. Tener capacidad técnica y operativa, para lo cual el oferente debiera acreditar las hojas de vida y certificaciones de estudio del siguiente personal:



## CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA

Nit 800.123.366-0

Calle 47 No. 35-91 Tel 2859815-2859822-2859828 Cel 3207889095

[www.cdap.com.co](http://www.cdap.com.co) [cdapalmira@gmail.com](mailto:cdapalmira@gmail.com)

- 
- Supervisor inbound - outbound - Técnico o Tecnólogo en carreras administrativas
  - Coordinador inbound - outbound - Tecnólogo o profesional en carreras administrativas
  - Dirección tecnológica - profesional de sistemas o carreras afines
  - Agente inbound - bachiller técnico o tecnólogo de carreras administrativas
  - Agente outbound - bachiller técnico o tecnólogo de carreras administrativas
- B.** El oferente deberá acreditar documento expedido por el representante legal bajo la gravedad del juramento donde especifique la cantidad de personal destinado a la ejecución del contrato, la capacidad de los equipos que prestaran el servicio y el software que utilizaran e infraestructura de la empresa.
- C.** Tener experiencia en la prestación de los servicios descritos en el objeto contractual, con entidades privadas o públicas: para lo cual el oferente deberá adjuntar mínimo una certificación con entidades pública y tres con entidades privadas o públicas.
- D.** Tener experiencia en la prestación de los servicios descritos en el objeto contractual, con otros Centros de Diagnóstico Automotor (por lo menos adjuntar mínimo una certificación de experiencia con centros de diagnóstico automotor)
- E.** Certificar la afiliación al Sistema General de Seguridad Social: en Salud, Riesgos Laborales y Pensiones, y, cumplir oportunamente con el pago de los aportes, incluyendo los parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF) si le correspondiere
- F.** Presentar certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría.
- G.** Presentar certificado de antecedentes fiscales de la Contraloría.
- H.** Presentar certificado de antecedentes judiciales de la Policía.
- I.** Presentar certificado de medidas correctivas de la Policía.

### **10. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO**

Con el presente estudio se evidencia la necesidad que tiene la entidad de contratar una persona natural o jurídica con especialidad, experiencia y capacidad técnica en Contact Center, que le ofrezca apoyo a la gestión por medio de un Modelo de Servicio donde se dispongan soluciones integrales, con el objeto de dar atención a los usuarios del CDAP LTDA, prestar los de servicios de Contact Center BPO, centros de contacto virtual, recolección y actualización de datos generales o especializados, así como para la comercialización, promoción, recuperación, difusión y operación de sistemas organizacionales, permitiendo así, que la empresa se enfoque más en la parte estratégica del negocio, mientras el Contact center se encarga de la gestión operativa virtual de nuestros procesos.



**CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA**

Nit 800.123.366-0

Calle 47 No. 35-91 Tel 2859815-2859822-2859828 Cel 3207889095

[www.cdap.com.co](http://www.cdap.com.co) [cdapalmira@gmail.com](mailto:cdapalmira@gmail.com)

---

En ese contexto, es viable la celebración del contrato y en consecuencia se recomienda llevar a cabo la solicitud de propuesta y realizar la selección correspondiente.

Para constancia, se firma en la ciudad de Palmira a los diecinueve (19) días del mes de Mayo del año Dos Mil Veinte (2.020)

**CARLOS ANDRES REYES KURI GERENTE**  
**Gerente**  
**Centro Diagnostico Automotor de Palmira Ltda.**

Proyecto: Gina Guzmán  
Elaboro: Gina Guzmán  
Aprobó: Carlos Andrés Reyes Kuri