



CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA

Nit 800.123.366-0

Calle 47 No. 35-91 Tel 2751208-07 Fax 2748116 Cel 3207889095

www.cdap.com.co cdapalmira@gmail.com

CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA ANALISIS DEL SECTOR

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 CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA, en siglas "CDAP LTDA", se establece que para la satisfacción de la necesidad objeto de la presente contratación directa, es viable contar con los servicios de una persona natural o jurídica que ejecute actividades de Contact Center.

En consideración a lo anterior y, teniendo en cuenta que, en el proceso de contratación objeto de análisis, la modalidad de selección del contratista es por contratación directa, con base en los factores analizados y en atención a que los recursos para atender la contratación de los servicios requeridos, se encuentran debidamente presupuestados, se procedió a realizar el respectivo "ANALISIS DEL SECTOR".

Dentro del "ANALISIS DEL SECTOR" realizado, se consideró el aspecto económico y de experiencia e idoneidad.

Para realizar el análisis del sector se procedió a solicitar la cotización a las siguientes empresas:

1. CALL IN ACTION
2. GRUPO CALL Y CALL
3. MCC BPO SAS,

Las únicas empresas que presentaron cotización fueron:

1. GRUPO CALL Y CALL
2. MCC BPO SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADAS-MCC BPO SAS

Al revisar los documentos que enviaron las empresas, se evidencio que:

ANALISIS ECONOMICO Y DE EXPERIENCIA E IDONEIDAD	
MCC BPO SAS	GRUPO CALL Y CALL
<ul style="list-style-type: none">• La propuesta presentada por la empresa contiene \$ 4.000.000 por servicio que incluye: llamadas inbound y llamadas outbound hasta 3.500 mensuales y los servicios masivos ilimitados, de SMS, Mailing, llamadas personalizadas con voz pregrabada, CMR, plataforma de *agendamiento de citas, IVR 7*24*365, Reportes gerenciales, llamadas grabadas.• Tiene experiencia con empresas públicas: (MIXTAS) SI (1)• Tiene experiencia con empresa privadas: SI (6)	<ul style="list-style-type: none">• La propuesta presentada por la empresa contiene servicios por un valor de \$ 2.400.000, que incluyen: llamadas inbound y llamadas outbound (Promedio de llamadas gestionadas 3120 mensuales), agente telefónico para recepción de llamadas entrantes y realización de llamadas saliente, bases de datos de clientes a través de CRM, reportes diarios, semanales y mensuales de Registros de llamadas: - Tipificación de clientes - Llamadas Salientes Atención de PQRS.• Los servicios masivos de: Mensajería Masiva Texto o Voz, y Correos Electrónicos Masivos (Envíos ilimitados mensuales tienen un costo adicional.



CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA

Nit 800.123.366-0

Calle 47 No. 35-91 Tel 2751208-07 Fax 2748116 Cel 3207889095

www.cdap.com.co cdapalmira@gmail.com

<ul style="list-style-type: none">• Experiencia con CDA: SI (1)• Posee el personal de planta necesario para la ejecución del contrato.	<ul style="list-style-type: none">• Tiene experiencia con empresas públicas: No• Tiene experiencia con empresa privadas: SI (8)• Experiencia con CDA: No• Tendría que pagarse anticipo para contratación del personal que ejecute el contrato
---	--

Por lo anterior, y teniendo en cuenta los requisitos documentados en los estudios previos, MCC BPO SAS, cumple a satisfacción con los requerimientos necesarios para invitar a ofertar en la contratación que tiene como objeto “prestar los servicios de CONTAC CENTER”, cuenta con experiencia con otros Centros de Diagnósticos Automotores (requisito indispensable para la contratación), así mismo, la empresa MCC BPO SAS, presento una cotización más favorable, siendo la oferta con más servicios incluidos, por ejemplo los servicios masivos que ofrece MCC BPO SAS de SMS, Mailing, son ilimitados mientras que los mismos servicios que ofrece GRUPO CALL Y CALL tiene un costo adicional.

Adicionalmente, MCC BPO SAS posee el personal suficiente y calificado para ejecutar el objeto del contrato, y GRUPO CALL Y CALL, requiere un anticipo del 50% de la Gestión del Primer Mes para iniciar el proceso de implementación y contratación del personal, luego de iniciado e implementado el proyecto, se requiere el pago del 50% restante, y, teniendo en cuenta que el CDAP LDTA, en su Manual de Contratación, Artículo Vigésimo Quinto- Prohibición de Pago Anticipado o Anticipado, expresa:

“No se podrá pagar anticipadamente concepto económico alguno al contratista, hasta tanto de cumplimiento con el objeto del contrato y se evidencia físicamente, el informe que rinda el interventor del contrato y recibo a satisfacción”.

Por otro lado, el GRUPO CALL Y CALL, no cuenta con experiencia en otros CDA, requisito indispensable requerido en los estudios previos, numeral:

“9. PERFIL DE LOS OFERENTES Y FACTORES DE SELECCIÓN PARA IDENTIFICAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE: - 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)”.

Por lo mencionado anteriormente, se recomienda al Gerente del CDAP Ltda., acoger la propuesta presentada por MCC BPO SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADAS

Para constancia, se firma a los diecinueve (19) días del mes de mayo de 2020.

GINA LINETH GUZMAN FRANCO
Profesional Especializado Grado 2
Directora de Servicios Administrativos

Proyecto: Gina Guzman
Elaboro: Gina Guzman
Aprobó: Carlos Andres Reyes Kuri