

T.D: 00089 - CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL- Numero: 000029

C E R T I F I C A :

Que existe Disponibilidad en Presupuesto para la Vigencia Fiscal del 2022 para amparar el (los) concepto(s) y valor(es) relacionados a continuacion:

Rubro Poptal	Descripcion	Disponibilidad	Valor
212020200801	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PR	169,908,255.00	58,488,336.00

Valor Total : 58,488,336.00

MONTO EN LETRAS: CINCUENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS M.CTE. *****

Por Concepto de:
 PRESTAR LOS SERVICIO DE CONTAC CENTER POR OCHO (8) MESES DE FEBRERO A SEPTIEMERE DE 2022

Para Constancia se expide en Palmira(V) a los 17 dia del mes de ENO/2022

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA LA CONTRATACIÓN DIRECTA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN

I. INTRODUCCIÓN

El CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LIMITADA – CDAP LTDA, se encuentra definido dentro de sus estatutos como una sociedad de economía mixta de responsabilidad limitada, del orden Municipal, constituida mediante escritura pública No. 1092 del 20 de Marzo de 1991 registrada en la Cámara de Comercio de Palmira, bajo el número 11142.

Ser una entidad de economía mixta significa a la luz de lo previsto en el art. 97 de la Ley 489 de 1998, que es una sociedad comercial con aportes efectuados tanto por particulares como por entidades públicas de cualquier tipo, independientemente de la participación que el Estado tenga en ellas.

El CDAP LTDA, es una Sociedad de Economía Mixta con participación del Estado en más del 90% en la conformación de su capital social, que desarrolla su objeto social a través de actividades comerciales similares a las que ejecutan los particulares, encontrándose así en situación de competencia con empresas privadas del mismo sector.

En desarrollo del objeto social y su actividad misional la Sociedad podrá celebrar toda clase de actos, operaciones y contratos con entidades públicas; privadas y/o personas naturales que tengan relación directa con las actividades que integran los objetos sociales y cuya finalidad sea ejercer los derechos a las obligaciones legales convencionalmente derivados de la existencia o actividad de la compañía.

II. 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 el servicio de Centro de Contacto ha sido ejecutado por una empresa que cuenta con las herramientas técnicas para el adecuado desarrollo, por ello, es necesario para garantizar los resultados y organización de la entidad, seguir con la contratación de un Contact Center, que permita mantener 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 agenda 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 debido a la limitación de personal y herramientas para ello.

También y de acuerdo a las experiencias vividas en los contratos anteriores nos dimos cuenta que se requiere un contacto más cercano con el cliente como es el whatsapp ya que muchos clientes piden este servicio por ser una herramienta ágil y oportuna para la agenda de citas y hacer consultas de nuestros servicios. Además, uno de nuestros puntos débiles ha sido la actualización de nuestras bases de datos ya que muchos registros se encuentran desactualizados lo que no ha permitido tener más eficiencia en nuestras campañas telefónicas, SMS, mailing, llamadas pregrabadas y demás.

Dependencia solicitante: Dirección Administrativa – Coordinador de Sistemas

III. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

A) OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de CONTACT CENTER al Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda que garanticen una asertiva comunicación con los clientes

B) PLAZO DEL CONTRATO

El término de duración del contrato será de ocho (08) meses, contados a partir del acta de inicio del contrato de prestación de servicios profesionales, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

Si por cualquier motivo o contingencia se llegare a presentar la ocurrencia de situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o de interés público que ocasionen la suspensión de las actividades propias del CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LIMITADA., se entenderá que la contratación a realizar y las contrataciones en ejecución podrán ser suspendidas como una medida provisional y excepcional hasta que se reanude o habilite de nuevo el servicio o terminadas a consideración de la Entidad.

C) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El contratista se obliga para con la empresa a:

1. Poner a disposición del CONTRATANTE la infraestructura tecnológica necesaria para el cumplir con el objeto del contrato.
2. Brindar atención telefónica personalizada Inbound (Llamadas entrantes) hasta 1.000 registros
3. Realizar gestiones Oubound (Llamadas salientes) hasta 800 registros.
4. Realizar encuesta de satisfacción personalizadas hasta 100 registros (Llamadas salientes).
5. Realizar encuesta de satisfacción automáticas (Llamadas Entrantes).
6. Brindar solución de servicio en entorno web para la gestión de PQRS, que permite el registro, escalamiento, control y estandarización de actividades de cada suceso registrado, facilitando la respuesta para el Usuario.
7. Grabación de las interacciones.

8. URL para el Agendamiento de citas a través de la página web.
9. Brindar solución web para la atención personalizada de agendamiento de citas.
10. Enriquecer las bases de datos con cruces de información en bases propias y externas.
11. Realizar actualización de datos.
12. Registro en CRM del nuevo dato.
13. Generar de estrategias de contacto para informar sobre los servicios del CDAP.
14. CRM Estratégico para el registro, control y seguimiento de las actividades del usuario, segmentación y caracterización de la información.
15. IVR canal informativo para los clientes 7x24*365 a través de la línea telefónica asignada.
16. Generar gestiones masivas informativa para generar fidelización y recordación de marca mediante SMS convencional de 160 caracteres que no incluye caracteres especiales, en caso de superar el tamaño se realizará el cálculo de cada mensaje para determinar la cantidad del envío 3.000.
17. Generar gestiones masivas informativa para generar fidelización y recordación de marca mediante mailing 2.000.
18. Generar gestiones masivas informativa para generar fidelización y recordación de marca mediante llamadas pregrabadas 2.000 con una duración máxima de 14 segundos.
19. Atender el canal de comunicación WhatsApp donde el ciudadano puede acceder a la información sobre los productos y servicios del CDAP, 1500 interacciones mensuales, a través de este canal, el ciudadano puede agendar sus citas para trámites.
20. Realizar reportes mensuales de gestión, Grabación de las llamadas con las interacciones con los agentes
21. Realizar reportes gerenciales.
22. Ofrecer el servicio con personal idóneo y debidamente calificado y especializado para el manejo y ejecución del contrato.
23. Mantener el precio señalado en la propuesta que hará parte integral del contrato sin reajuste alguno, durante la vigencia del mismo.
24. Cumplir todas las demás obligaciones que se derivan de la naturaleza de este contrato y aquellas establecidas en la propuesta y demás anexos.
25. Atender las recomendaciones que haga el supervisor.
26. Asumir los gastos de seguros, riesgos derivados y otros que se requieran para la entrega del objeto y servicios del contrato.
27. Garantizar que todos los bienes y/o servicios prestados a la empresa, sean de óptima calidad.
28. 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.
29. Cumplir con todas las especificaciones establecidas en la ficha técnica y la propuesta presentada.
30. Informar oportunamente al supervisor del Contrato sobre los obstáculos, problemas o sugerencias que se encuentre en el desarrollo del Contrato.

31. Responder por todas y cada una de las obligaciones pecuniarias que se deriven respecto del personal que sea asignado para la ejecución del objeto contractual.
32. Constituir las garantías estipuladas en el contrato y pagar el impuesto de timbre si aplica
33. Cumplir con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social integral y parafiscal (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), el no cumplimiento de esta obligación será causal para la imposición de multas sucesivas hasta tanto se dé el cumplimiento, previa verificación de la mora mediante liquidación efectuada por La Entidad administradora
34. Atender las sugerencias del supervisor, quien será el coordinador de sistemas de La Entidad, durante la etapa de ejecución del contrato.
35. Cumplir en forma oportuna el objeto y las actividades acordadas.
36. Guardar absoluta reserva o confidencialidad sobre el servicio prestado, el cual no podrá divulgarse sin la previa autorización escrita de **EL CONTRATANTE**.
37. Suministrar por su cuenta y riesgo, el transporte necesario para desplazarse a los lugares en donde deban realizarse las actividades objeto de este contrato.
38. Asistir a las reuniones en los días y horas previamente informados por **EL CONTRATANTE**; con el fin de informar y ajustar la ejecución del contrato.
39. Encontrarse al día respecto del pago de aportes de salud y seguridad social de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.
40. Responder ante **EL CONTRATANTE** por los daños y/o perjuicios ocasionados a éste o a sus empleados, estudiantes o terceros; así como a sus bienes, con motivo de cualquier acción u omisión.
41. Entregar una vez finalice el contrato al supervisor del mismo, los archivos físicos y magnéticos y documentos que tenga a su cargo en virtud del objeto del presente contrato.

IV. MODALIDAD Y CRITERIOS DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA

EL 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. ÉI CDAP LTDA., posee su manual de contratación fundamentado en el régimen excepcional para la contratación y teniendo en cuenta lo dispuesto en el **Capítulo IV MODALIDADES DE SELECCIÓN, numeral 14.3 Contratación Directa**: "Es la modalidad de selección donde se selecciona al contratista sin necesidad de realizar convocatorias públicas, se aplica en los siguientes casos: "a. **Prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión de la entidad, el cual se podrá contratar con persona naturales y/o jurídicas, cuando no exista personal de planta o éste no sea suficiente o demande conocimientos especializados.**", es decir, que 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.

Por lo anterior, se deberá considerar que el CDAP LTDA, es una sociedad Comercial y por lo tanto la regula las normas del DERECHO PRIVADO.

REQUISITOS HABILITANTES Y/O PONDERABLES

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 jurídica que cumpla con las siguientes características generales y particulares:

- A. Tener capacidad técnica y operativa, para lo cual el oferente deberá acreditar las hojas de vida y certificaciones de estudio del siguiente personal:
 - 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
- J. Certificado del Registro Nacional de Medidas Correctivas (RNMC) Policía Nacional.
- K. Certificado de Inhabilidades por Delitos sexuales cometidos contra menores de 18 años. (Ley 1918 de 2018.) (<https://inhabilidades.policia.gov.co:8080/>)
- L. Examen médico pre ocupacional. (Vigencia máxima de tres años)
- M. Fotocopia del Registro Único Tributario – RUT. El oferente deberá indicar su identificación tributaria allegando copia del documento respectivo. Igualmente, deberá informar sobre el régimen de impuestos al que pertenece, para lo cual aportará copia del Registro Único Tributario- RUT.
- N. Cámara de Comercio vigente inferior de 3 meses.
- O. Certificación de afiliación al sistema Integral de Seguridad Social y aportes para fiscales, si hay lugar a ello.

V. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y JUSTIFICACION

A) ANALISIS DEL SECTOR

Para el análisis del sector se consultó el SECOP, Identificando procesos de contratación cuyo objeto tuviese elementos cercanos o semejantes al del presente proceso, las contrataciones referenciadas corresponden contrataciones adelantadas en otras Entidades Estatales, En este sentido, se tomaron como referencia los siguientes:

No Contrato	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR	PLAZO	Fuente
C-131-2017	Prestación del telemarketing para recordación de la renovación mercantil y demás registros, promoción de eventos de la CCV, vinculación a los diferentes programas de la entidad y/o atención al empresario, la comunidad y grupos de interés, a través de un Contact Center especializado que permita una gestión integral de la comunicaciones y servicios por medio de la multicanalidad (teléfono fijo, celular, sms, mail, chat, fax, redes sociales y video).	\$ 146,917,400	3 Meses	https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=17-4-7127649
CDAV-61-2017	Suministrar el servicio de contact center, para apoyar al cdav en el agendamiento de citas y suministro de información para la promoción, fidelización, eficiencia, oportunidad en la prestación de sus servicios en cumplimiento de su objeto social	\$ 300,000,000	4 Meses	https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=17-9-433047
SGM-182-2020	Prestación de servicios de un call center para la atención de la ciudadanía del municipio de itagüí las 24 horas del día, los 7 días a la semana, como medida para conjurar la calamidad pública declarada por medio del decreto n° 407 del 13 de marzo de 2020.	\$ 100,000,000	3 Meses	https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=20-12-10677580
013-2020	Prestación del servicio de centro de contactos (contact center) en la empresa social del estado hospital mario gaitán yanguas de soacha, para el proceso de asignación, recordación, reasignación y cancelación de citas médicas	\$ 141,900,000	9 Meses	https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=19-4-10221483

Comparativo de propuestas MCC BPO:

PROPUESTA MCC DESCRIPCION	ALCANCE DE LA PROPUESTA	VALOR PROPUESTA MENSUAL 2022 INCLUIDO IVA
Atención telefónica personalizada para orientación e información de los servicios del CDAP	Hasta 1.000 gestiones entrantes	\$ 7.311.042
CRM Estratégico para el registro, control y seguimiento de las actividades del usuario, segmentación y caracterización de la información	SI	
Atención IVR sistema de Audio-Respuesta 24 x 7 para la autogestión de los usuarios	SI	
Solución web para el Agendamiento de citas	SI	
URL para el Agendamiento de citas a través de la página web	SI	
Solución de servicio en entorno web para la gestión de PQRS, que permite el registro, escalamiento, control y estandarización de actividades de cada suceso registrado, facilitando la respuesta para el usuario	SI	
Encuesta de satisfacción automática	SI	
Reportes mensuales de gestión, Grabación de las llamadas con la interacciones con los agentes	SI	
Gestión personalizadas (llamadas salientes) para información de servicios y agendamiento de citas	hasta 800 gestiones salientes	
Encuesta de Satisfacción del Servicio y Encuesta de Marca	hasta 100 gestiones salientes	
Gestiones masivas informativa para generar fidelización y recordación de marca mediante SMS convencional de 160 caracteres que no incluye caracteres especiales, en caso de superar el tamaño se realizará el cálculo de cada mensaje para determinar la cantidad del envío	hasta 3.000 SMS	
Gestiones masivas informativa para generar fidelización y recordación de marca mediante mailing	hasta 2.000 Mailing	
Gestiones masivas informativa para generar fidelización y recordación de marca mediante llamadas pregrabadas	hasta 2.000 llamadas pregrabadas duración máxima de 14 segundos	
Reportes gerenciales	SI	
Canal de comunicación WhatsApp donde el ciudadano puede acceder a la información sobre los productos y servicios del CDAP	hasta 1.500 interacciones mensuales	
A través de este canal, el ciudadano puede agendar sus citas para trámites		
Enriquecimiento de bases de datos con cruces de información en bases propias y externas	Hasta 300 consultas mensuales	
Actualización de datos		
Registro en CRM del nuevo dato		
Generación de estrategias de contacto para informar sobre los servicios del CDAP		

Propuesta CONVOCAMOS:

ITEM	VALOR C/U	IVA	TOTAL	ALCANCE	VR PROPUESTA
Atención telefónica información servicios del CDAP	\$1.260	\$239	\$1.499	1.000	\$1.499.000
Gestión agendamiento de citas	\$1.260	\$239	\$1.499	800	\$1.199.200
Encuesta de satisfacción	\$840	\$160	\$1.000	100	\$100.000
Gestiones masivas de fidelización mediante SMS	\$672	\$128	\$800	3.000	\$2.400.000
Gestiones masivas Mailing	\$672	\$128	\$800	2.000	\$1.600.000
Gestiones masivas llamadas pregrabadas	\$672	\$128	\$800	2.000	\$1.600.000
Canal de comunicaciones WhatsApp	\$1.260	\$239	\$1.499	1.500	\$2.248.500
TOTAL PROPUESTA					\$10.646.700

Ahora bien, analizando las propuestas solicitadas se evidencia que MCC BPO no solo tiene un valor más ajustado a los que la entidad busca sino que también nos ofrece más servicios que la empresa CONVOCAMOS.

Cabe destacar que MCC BPO SAS ha estado presente con el Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Limitada desde el año 2020 desempeñando una labor de gran importancia.

Por lo tanto, frente al análisis realizado teniendo en cuenta los criterios: como el precio, el cumplimiento en contratos anteriores, el valor agregado y la experiencia con otros centros de Diagnóstico, lo cual permite seleccionar la oferta de MCC BPO SAS, como la más favorable para contratar los servicios.

B) VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El valor asignado para la presente contratación será de **CINCUENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL TRECIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS MCTE (\$58.488.336.) IVA INCLUIDO.**, el cual se pagara así: la Entidad cancelara el valor del contrato en ocho cuotas iguales mensuales por el valor de **SIETE MILLONES TRECIENTOS ONCE MIL CUARENTA Y DOS PESOS MCTE (\$7.311.042) IVA INCLUIDO**, previo cumplimiento a las obligaciones contractuales dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura respectiva, previa expedición de la certificación de cumplimiento por parte del supervisor del contrato y cumplimiento de las obligaciones.

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.

C) INFORMACIÓN CERTIFICADO DE DISPOBILIDAD PRESUPUESTAL

Número: 000029

Fecha de Expedición: 17 de enero de 2022

VI. TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVESIBLES

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.

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

VII. GARANTIAS

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, es necesario solicitar las siguientes garantías en razón a que analizadas las obligaciones a entregar y la naturaleza del objeto, se considera que deben existir garantías que permitan a la entidad en caso de un incumplimiento total o parcial recurrir a la compañía de seguros y reclamar los perjuicios ocasionados; 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.

Riesgos Asegurados.

1. **CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Equivalente al 20% del valor total del contrato, vigente por el término de duración del contrato y cuatro (4) meses más contados a partir de la fecha de expedición de la garantía.
2. **SALARIOS PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** Por el 5 % del valor del contrato, con una vigencia igual a la del contrato y tres años más contados a partir de la fecha de expedición de la garantía.

VIII. SUPERVISIÓN

La supervisión del Contrato será ejercida por el Coordinador de Sistemas de la entidad.

En constancia de lo anterior se firma en Palmira, a los diecinueve (19) días del mes de enero de dos mil veintidós (2022).

Cordialmente,


MIYER RAMIRO QUEVEDO CAMACHO
Coordinador de Sistemas


VICTORIA EUGENIA GOMEZ RAYO
Gerente

Palmira, 20 de enero de 2022

Señor(a)

MCC BPO SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADAS – MCC BPO SAS

Nit. 901.039.894-5

Cali

Cordial Saludo,

El Centro de Diagnóstico Automotor – CDAP, requiere los servicios de una persona con idoneidad y experiencia para llevar a cabo el siguiente objeto "Prestar los servicios de CONTACT CENTER al Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda que garanticen una asertiva comunicación con los clientes" para hacerle entrega de los Estudios de Oportunidad y Conveniencia que contienen los siguientes datos:

1. **VALOR Y FORMA DE PAGO:** El valor asignado para la presente contratación será de **CINCUENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL TRECIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS MCTE (\$58.488.336.) IVA INCLUIDO.**, el cual se pagara así: la Entidad cancelara el valor del contrato en ocho cuotas iguales mensuales por el valor de **SIETE MILLONES TRECIENTOS ONCE MIL CUARENTA Y DOS PESOS MCTE (\$7.311.042) IVA INCLUIDO**, previo cumplimiento a las obligaciones contractuales dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura respectiva, previa expedición de la certificación de cumplimiento por parte del supervisor del contrato y cumplimiento de las obligaciones.

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.

PLAZO DE EJECUCIÓN: El término de duración del contrato será de ocho (08) meses, contados a partir del acta de inicio del contrato de prestación de servicios profesionales, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

Si por cualquier motivo o contingencia se llegare a presentar la ocurrencia de situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o de interés público que ocasionen la suspensión de las actividades propias del CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LIMITADA., se entenderá que la contratación a realizar y las

contrataciones en ejecución podrán ser suspendidas como una medida provisional y excepcional hasta que se reanude o habilite de nuevo el servicio o terminadas a consideración de la Entidad.

2. LUGAR DE EJECUCIÓN: El lugar de ejecución del contrato será en el Municipio de Palmira, en el Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda., o donde se señale el cumplimiento de lo requerido.

3. REQUISITOS HABILITANTES Y/O PONDERABLES

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 jurídica que cumpla con las siguientes características generales y particulares:

- A.** Tener capacidad técnica y operativa, para lo cual el oferente deberá acreditar las hojas de vida y certificaciones de estudio del siguiente personal:
 - 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
- J.** Certificado del Registro Nacional de Medidas Correctivas (RNMC) Policía Nacional.
- K.** Certificado de Inhabilidades por Delitos sexuales cometidos contra menores de 18 años. (Ley 1918 de 2018.) (<https://inhabilidades.policia.gov.co:8080/>)
- L.** Examen médico pre ocupacional. (Vigencia máxima de tres años)
- M.** Fotocopia del Registro Único Tributario – RUT. El oferente deberá indicar su identificación tributaria allegando copia del documento respectivo. Igualmente, deberá informar sobre el régimen de impuestos al que pertenece, para lo cual aportará copia del Registro Único Tributario- RUT.
- N.** Cámara de Comercio vigente inferior de 3 meses.

O. Certificación de afiliación al sistema Integral de Seguridad Social y aportes para fiscales, si hay lugar a ello.

4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO GARANTIAS

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, es necesario solicitar las siguientes garantías en razón a que analizadas las obligaciones a entregar y la naturaleza del objeto, se considera que deben existir garantías que permitan a la entidad en caso de un incumplimiento total o parcial recurrir a la compañía de seguros y reclamar los perjuicios ocasionados; 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.

Riesgos Asegurados.

- 1. CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Equivalente al 20% del valor total del contrato, vigente por el término de duración del contrato y cuatro (4) meses más contados a partir de la fecha de expedición de la garantía.
- 2. SALARIOS PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** Por el 5 % del valor del contrato, con una vigencia igual a la del contrato y tres años más contados a partir de la fecha de expedición de la garantía.

Atentamente,


VICTORIA EUGENIA GOMEZ RAYO
Gerente General

Proyecto: Gina Lineth Guzman Franco- Cargo Directora S.Dervicios Administrativos
Reviso: Victoria Eugenia Gomez Rayo – Cargo Gerente

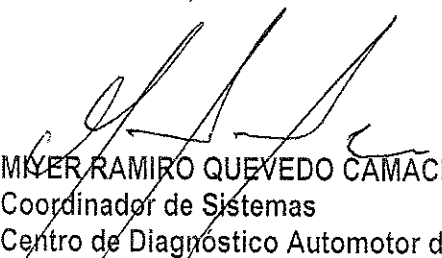
Siendo 4:40 del 27 de enero de 2022, se procede a realizar la evaluación de la propuesta y documentos presentados por la empresa **MCC BPO SAS**:

REQUISITO	OBSERVACIONES	CUMPLE SI/NO
A. Tener capacidad técnica y operativa, para lo cual el oferente deberá acreditar las hojas de vida y certificaciones de estudio del siguiente personal: - 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	FOLIOS 1-48	SI
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.	49-58	SI
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.	59-69	SI
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)	70-73	SI
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	74	SI
F. Presentar certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría.	75-76	SI
G. Presentar certificado de antecedentes fiscales de la Contraloría.	77-78	SI
H. Presentar certificado de antecedentes judiciales de la Policía.	79	SI
I. Presentar certificado de medidas correctivas de la Policía	80	SI
J. Certificado del Registro Nacional de Medidas Correctivas (RNMC) Policía Nacional.	81	SI
K. Certificado de Inhabilidades por Delitos sexuales cometidos contra menores de 18 años. (Ley 1918 de 2018.)	82	SI

(https://inhabilidades.policia.gov.co:8080/)		
L. Examen médico pre ocupacional. (Vigencia máxima de tres años)	83-89	SI
M. Fotocopia del Registro Único Tributario – RUT. El oferente deberá indicar su identificación tributaria allegando copia del documento respectivo. Igualmente, deberá informar sobre el régimen de impuestos al que pertenece, para lo cual aportará copia del Registro Único Tributario- RUT.	90-94	SI
N. Cámara de Comercio vigente inferior de 3 meses.	95-103	SI

Por lo anterior, MCC BPO SAS, cumple con todos los requisitos requeridos por el Centro de Diagnostico Automotor de Palmira Limitada, en el estudio de oportunidad y conveniencia y la invitación a ofertar, por ende, se recomienda al Gerente de la Entidad., facultada para contratar, acoger la propuesta presentada por la empresa MCC PBO SAS, para la celebración del Contrato de Prestación de Servicios y/o Apoyo a la Gestión que tiene como objeto "Prestar los servicios de CONTACT CENTER al Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda que garanticen una asertiva comunicación con los clientes."

Para constancia, se firma a los veintisiete (27) días del mes de enero de 2022.



MYER RAMIRO QUEVEDO CAMACHO
 Coordinador de Sistemas
 Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda.

Elaboró: Myer Quevedo Camacho
 Aprobó: Gina Lineth Guzman

T.D: 00090 REGISTRO DEL COMPROMISO PRESUPUESTAL Numero: 000033

Disponibilidad Nro: 000029 Saldo...: 58,488,336.00

C E R T I F I C A :

Que en cumplimiento de las normas legales vigentes ,me permito certificar que verificada la disponibilidad Presupuestal relacionada en este documento de actual vigencia ,han si sido registrados en los libros de ejecucion del presupuesto ordinario de gastos, inversion de la vigencia Fiscal en curso con cargo a :

CUENTA	DESCRIPCION	C D P	DEBITO
212020200001	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE	000029	58,488,336.00
TOTAL			58,488,336.00

Detalle: PRESTAR LOS SERVICIO DE CONTAC CENTER POR OCHO (8) MESES DE FEBRERO A SEPTIEMBRE DE 2022

Vigencia: 2022/09/30 A Favor de: 901039894 MCC BPO SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICA
 Direccion: CRA 6 45 120 Barrio: Ciudad: CALI Telefono: 4851262
 Valor: 58,488,336.00 Saldo: 58,488,336.00 Estado:00
 Valor en letras: CINCUENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS M.CTE.*****