

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTION  
No. 300-08-10-007-2022

ENTIDAD CONTRATANTE	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA Nit 800.123.366-0
CONTRATISTA	MCC BPO SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADAS – MCC BPO SAS Nit. 901.039.894-5
OBJETO	Prestar los servicios de CONTACT CENTER al Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda que garanticen una asertiva comunicación con los clientes
VALOR	CINCUENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL TRECIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS MCTE (\$58.488.336.) IVA INCLUIDO
DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	000029 del 17 de enero de 2022

Entre los suscritos a saber, la señora VICTORIA EUGENIA GOMEZ RAYO, identificada con Cédula de Ciudadanía No. 66.761.445 expedida en Palmira (V), quien representa al CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA con Nit. 800.123.366-0 y quien en adelante para efectos del presente contrato se denominará EL CONTRATANTE y por la otra parte CLAUDIA ISABEL SATIZABAL GUERAO, identificada con cedula de ciudadanía N° 66.779.724, representante legal de MCC BPO SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADAS, identificada en Cámara de Comercio con NIT. 901.039.894-5, matriculada bajo el n° 19227 del Libro IX, el día 26 de diciembre de 2016, quien para los efectos de este contrato se denominará EL CONTRATISTA, hemos celebrado el presente contrato de PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O APOYO A LA GESTION, previo los siguientes ANTECEDENTES: 1) Que el presente contrato se celebra con el fin de satisfacer la necesidad definida en el estudio de oportunidad y conveniencia, atendiendo la justificación señalada en el mencionado estudio. 2) Que el proceso de contratación se encuentra incluido en el Plan Anual de Adquisiciones. 3) Que, de conformidad con lo dispuesto en Normativa vigente aplicable, el ordenador del gasto verificó y certificó la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el objeto a contratar del contratista que brindará los servicios. 4) Que para atender la presente contratación se cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No 000029 del 17 de enero de 2022 el cual se regirá por las normas que regulan la materia y especialmente por las siguientes:

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

**SEGUNDA. OBLIGACIONES.** Son obligaciones del CONTRATISTA las siguientes:

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 Outbound (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 encuentren 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.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Serán propiedad del **CDAP LTDA.**, los resultados de los estudios, investigaciones y en general, los informes y trabajos realizados para cumplir el objeto de este contrato. **EL CONTRATISTA** no podrá hacer uso de los mismos para fines diferentes a los del trabajo del mismo, sin autorización previa, expresa y escrita de la Entidad.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** **EL CONTRATISTA** puede hacer uso y difusión de los resultados, informes y documentos, y en general de los productos que se generen en desarrollo y ejecución del presente contrato, siempre y cuando con ello no se afecte la confidencialidad de que trata el presente contrato y se haya obtenido previamente autorización del **CDAP LTDA.**

**PARÁGRAFO TERCERO - EL CONTRATISTA** por distribución de actividades por parte del supervisor, podrá ejecutar mensualmente cualquiera de las actividades antes descritas dependiendo de la necesidad del servicio.

**TERCERA. CONFIDENCIALIDAD.** En caso de que exista información sujeta a alguna reserva legal, las partes deben mantener la confidencialidad de esta información. Para ello, debe comunicarse a la otra parte que la información suministrada tiene el carácter de confidencial.

**CUARTA. VALOR Y FORMA DE PAGO.** El valor asignado para la presente contratación será de **CINCUENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS MCTE (\$58.488.336.) IVA INCLUIDO**, con cargo al certificado de disponibilidad presupuestal No. 000029 del 17 de enero de 2022, el cual se pagará así la Entidad cancelará el valor del contrato en ocho cuotas iguales mensuales por el valor de **SIETE MILLONES TRESCIENTOS ONCE MIL CUARENTA Y DOS**

Nit 800.123.366-0

Calle 47 No. 35-91

Tel 2859815-2859822-28598-28 Cel. 3207889095

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

**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.

**PARÁGRAFO:** Para efectos del pago, el contratista deberá presentar la factura o cuenta de cobro y sus correspondientes soportes para ello, lo cual es la presentación de 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 el Revisor Fiscal o el contador público según corresponda.

**QUINTO. PLAZO.** 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.

**SEXTO. TERMINACIÓN.** El presente contrato podrá terminar por alguno de los siguientes eventos: a) vencimiento del plazo sin que las partes, por mutuo acuerdo y por escrito, manifiesten su intención de prorrogarlo; b) decisión unilateral de **EL CONTRATANTE**, de conformidad con lo establecido en la cláusula anterior; c) por decisión mutua de las partes, lo cual deberá constar en documento escrito por ambas; d) por incumplimiento de **EL CONTRATISTA** de la obligación de afiliarse al Sistema General de Seguridad Social o por mora en el pago de las cotizaciones (salud, pensiones, riesgos laborales) por más de un mes o periodo.

**SÉPTIMO. DECLARACIONES DEL CONTRATISTA.** El contratista hace las siguientes declaraciones:

1. Se encuentra debidamente facultado para suscribir el presente contrato.
2. Que al momento de la celebración del presente contrato no se encuentra incurso en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad de las consagradas en la Constitución Política y la Ley.
3. Está a paz y salvo con sus obligaciones laborales y frente al sistema de seguridad social integral.
4. El valor del contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones relacionados con el cumplimiento del objeto del presente contrato.
5. El contratista manifiesta que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos recibidos en desarrollo de éste contrato, no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas.
6. Conoce y acepta los Documentos del Proceso.

**OCTAVA. INDEPENDENCIA DE EL CONTRATISTA.** **EL CONTRATISTA** actuará por su propia cuenta, con absoluta autonomía y no estará sometido a subordinación laboral con **EL CONTRATANTE** y sus derechos se limitarán de acuerdo con la naturaleza del contrato.



Centro de  
Diagnóstico  
Automotor de  
Palmira Ltda.

## CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS GENERALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN

**NOVENA. INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL.** Queda claramente entendido que no existirá relación laboral alguna entre EL CONTRATANTE y EL CONTRATISTA, o el personal que éste contrate en la ejecución del objeto del presente contrato. EL CONTRATISTA se compromete con EL CONTRATANTE a ejecutar en forma independiente y con plena autonomía técnica y directiva, el objeto mencionado en la cláusula primera del presente acuerdo de voluntades con las obligaciones y especificaciones que aquí se contienen..

**DÉCIMA. CESIÓN. EL CONTRATISTA** no podrá ceder parcial ni totalmente ni subcontratar el presente Contrato de Prestación de Servicios a persona natural o jurídica alguna, sin previo consentimiento expreso y escrito del CDAP LTDA., pudiendo éste reservarse las razones que tenga para negar la cesión o subcontrato de Servicio.

**DÉCIMA PRIMERA. SUSPENSIÓN.** Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito o de común acuerdo entre las partes, se podrá suspender temporalmente la ejecución del presente contrato, mediante la suscripción de un acta donde conste tal evento, sin que para el plazo extintivo se compute el tiempo de suspensión.

**DÉCIMA SEGUNDA. GARANTÍAS.** El contratista deberá otorgar a favor del CDAP LTDA las siguientes garantías: **A) 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. **B) 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.

**DÉCIMA TERCERA. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO.** Hacen parte del presente contrato el CDP y los demás documentos expedidos en la etapa precontractual, contractual y post contractual.

**DÉCIMA CUARTA. DOMICILIO CONTRACTUAL.** Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será la ciudad de Palmira.

**DÉCIMA QUINTA. SUPERVISIÓN Y CONTROL.** La supervisión y control del presente contrato la ejercerá el Coordinador de Sistemas del CDAP LTDA.

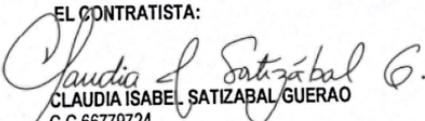
**DÉCIMA SEXTA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN.** El presente contrato se perfecciona con el acuerdo de las partes sobre el objeto y precio y la firma de los contratantes. Para su ejecución requiere del correspondiente registro presupuestal y aprobación de las garantías únicas, si hay lugar a ello.

Para constancia se firma en Palmira a los veintisiete (27) días del mes de enero del año 2.022.

EL CONTRATANTE:

  
VICTORIA EUGENIA GOMEZ RAYO  
Gerente  
Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda.

EL CONTRATISTA:

  
CLAUDIA ISABEL SATIZABAL GUERAO  
C.C.66779724  
Representante Legal MCC BPO SAS

NIT 800.123.366-0  
Calle 47 No. 35-91  
Tel 2859815-2859822-28598-28 Cel. 3207889095  
[cdapalmira@gmail.com](mailto:cdapalmira@gmail.com) - [www.cdap.com](http://www.cdap.com)