

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, continuar 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.

Dependencia solicitante: Dirección Administrativa – Coordinador de Sistemas

III. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

A) OBJETO DEL CONTRATO

El contratista se compromete a prestar los servicios de CONTAC CENTER al Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda.

B) PLAZO DEL CONTRATO

El término de duración del contrato será de nueve (09) meses y (22) veintidós días, 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 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.

C) OBLIGACIONES GENERALES 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. Atención telefónica personalizada Inbound (llamadas entrantes) hasta 2.500 registros
3. Gestiones Outbound (llamadas salientes) hasta 1.200 registros.
4. Encuesta de satisfacción personalizadas hasta 200 registros (llamadas salientes).
5. Encuesta de satisfacción automáticas (llamadas entrantes).
6. Solución escalable y medible para Gestión documental, atención y registro de PQRS.
7. Grabación de las interacciones.
8. Solución para la atención personalizada de agendamiento de citas.
9. Enriquecimiento de base de datos.
10. CRM estratégico para la trazabilidad del contacto.
11. IVR canal informativo para los clientes 7x24*365 a través de la línea telefónica asignada.
12. Gestiones masivas para acciones de seguimiento con los clientes actuales y potenciales (SMS, Mailing, llamada personalizada con voz pregrabada).
13. Reportes gerenciales.

14. Ofrecer el servicio con personal idóneo y debidamente calificado y especializado para el manejo y ejecución del contrato.
15. Mantener el precio señalado en la propuesta que hará parte integral del contrato sin reajuste alguno, durante la vigencia del mismo.
16. Cumplir todas las demás obligaciones que se derivan de la naturaleza de este contrato y aquellas establecidas en la propuesta y demás anexos.
17. Atender las recomendaciones que haga el supervisor.
18. Asumir los gastos de seguros, riesgos derivados y otros que se requieran para la entrega del objeto y servicios del contrato.
19. Garantizar que todos los bienes y/o servicios prestados a la empresa, sean de óptima calidad.
20. 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.
21. Cumplir con todas las especificaciones establecidas en la ficha técnica y la propuesta presentada.
22. Informar oportunamente al supervisor del Contrato sobre los obstáculos, problemas o sugerencias que se encuentre en el desarrollo del Contrato. 10. 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.
23. Constituir las garantías estipuladas en el contrato y pagar el impuesto de timbre si aplica
24. 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
25. Atender las sugerencias del supervisor, quien será el coordinador de sistemas de La Entidad, durante la etapa de ejecución del contrato.
26. Cumplir en forma oportuna el objeto y las actividades acordadas.
27. Guardar absoluta reserva o confidencialidad sobre el servicio prestado, el cual no podrá divulgarse sin la previa autorización escrita de **EL CONTRATANTE**.
28. Suministrar por su cuenta y riesgo, el transporte necesario para desplazarse a los lugares en donde deban realizarse las actividades objeto de este contrato.
29. 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.
30. 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.
31. 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.
32. 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.



Centro de
Diagnóstico
Automotor de
Palmira Ltda.

ESTUDIO DE OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA

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. El 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

Nit 800.123.366-0
Calle 47 No. 35-91
Tel 2859815-2859822-28598-28 Cel. 3207889095
cdapalmira@gmail.com - www.cdap.com



Centro de
Diagnóstico
Automotor de
Palmira Ltda.

ESTUDIO DE OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA

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

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 telemercadeo 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

Nit 800.123.366-0
Calle 47 No. 35-91
Tel 2859815-2859822-28598-28 Cel. 3207889095
cdapalmira@gmail.com - www.cdap.com



Centro de
Diagnóstico
Automotor de
Palmar Lido

ESTUDIO DE OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA

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

Cabe resaltar que la empresa a la cual se le enviara la invitación a ofertar, estuvo presente en la vigencia de 2020 con la entidad a partir del 01 de junio de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020.

Por lo tanto, frente al análisis realizado se evidencia el proceso que se desarrolla esta entre los valores más bajos cotizados en el mercado, teniendo en cuenta los criterios: como el precio, el cumplimiento en contratos anteriores y la experiencia con otros centros de Diagnóstico, lo cual permite seleccionar esta oferta 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 **SESENTA MILLONES CIENTO CINCUENTA Y SIETE MIL SESENTA PESOS MCTE (60.157.060) IVA INCLUIDO.**, el cual se pagara así: la Entidad cancelara el valor del contrato en una primera cuota por el valor de **CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS ONCE MIL QUINIENTOS DIECISIETE PESOS MCTE (\$4.411.517) IVA INCLUIDO**, correspondiente a los 22 días del mes de Marzo de 2021, y nueve cuotas iguales mensuales por el valor de **SEIS MILLONES CIENTO NOVENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS MCTE (\$6.193.949) 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

Nit 800.123.366-0
Calle 47 No. 35-91
Tel 2859815-2859822-28598-28 Cel. 3207889095
cdapalmira@gmail.com - www.cdap.com



Centro de
Diagnóstico
Automotor de
Palmira Ltda.

ESTUDIO DE OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA

Número: 000084

Fecha de Expedición: 23 de febrero de 2021

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,

Nit 800.123.366-0
Calle 47 No. 35-91
Tel 2859815-2859822-28598-28 Cel. 3207889095
cdapalmira@gmail.com - www.cdap.com

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 dos (02) días del mes de marzo de dos mil veintiunos (2021).

Cordialmente,



MIYER RAMIRO QUEVEDO CAMACHO
Coordinador de Sistemas



CARLOS ANDRES REYES KURI
Gerente