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, 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 CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LIMITADA 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. DESCRIPCION DE LA NECESIDAD

El Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda., requiere contratar nuevamente el talento humano idóneo y necesario para la **PRESTACIÓN DE APOYO A LA GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS (CALL CENTER), BRINDANDO INFORMACIÓN, AGENDAMIENTO DE CITAS VEHICULARES Y RESOLVIENDO DUDAS E INQUIETUDES POR PARTE DE LOS USUARIOS.**

- **DEPENDENCIA SOLICITANTE:** Dirección Administrativa.

- **NIVEL DE CLASIFICADOS DE BIENES Y SERVICIOS (UNSPSC)**

Codificación de bienes y servicios de acuerdo con el código estándar de productos y servicios de las Naciones Unidas.

UNSPSC	DESCRIPCION
80141600	ACTIVIDADES DE VENTAS Y PROMOCION DE NEGOCIO

III. DESCRIPCION DEL OBJETO A CONTRATAR

- **OBJETO DEL CONTRATO**

PRESTACIÓN DE APOYO A LA GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS (CALL CENTER), BRINDANDO INFORMACIÓN, AGENDAMIENTO DE CITAS VEHICULARES Y RESOLVIENDO DUDAS E INQUIETUDES POR PARTE DE LOS USUARIOS.

- **PLAZO DEL CONTRATO**

El término de duración del contrato será de seis (6) meses, contados a partir del 1 de julio de 2026 al 31 de diciembre de 2026, 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.

- **OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA**

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

1. Prestar el servicio de apoyo de llamadas telefónicas donde se pueda brindar información clara y oportuna, con una atención amable y resolutiva para una mayor satisfacción del usuario.

2. Establecer metodologías y/o estrategias para registrar la prestación de servicio al cliente, identificando las quejas, reclamos, sugerencias.

3. Realizar de manera eficiente el agendamiento de citas vehiculares.

4. Mantener la confiabilidad en nuestros servicios

5. Mantener la satisfacción de nuestros clientes

6. Mantener la capacidad máxima de atención

7. Identificar y priorizar las sugerencias

8. Actualizar base de datos de clientes

- **OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA**

1. Cumplir en forma oportuna el objeto y las actividades acordadas.

2. Aportar su experiencia y los conocimientos necesarios para la adecuada ejecución del contrato.

3. Informe de las actividades desarrolladas a la dirección administrativa.

4. Absolver las consultas que **EL CONTRATANTE** le solicite, relacionadas con el objeto de este contrato.

5. Suministrar por su cuenta y riesgo, el transporte necesario para desplazarse a los lugares en donde deban realizarse las actividades objeto de este contrato.

6. 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.
7. 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.

8. Responder ante **EL CONTRATANTE** por los daños y/o perjuicios ocasionados a los bienes suministrados, con motivo de cualquier acción u omisión.

9. Garantizar la mejor calidad con respecto a la ejecución de las actividades señaladas.

10. 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.

11. Cumplir todas las demás obligaciones que se derivan de la naturaleza de este contrato.

12. Dar observancia a las normas vigentes aplicables al desarrollo del objeto de la entidad.

13. Guardar ABSOLUTA RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD de la información interna del contratante que pudiere llegar a conocer por la necesidad del objeto contratado o por mera casualidad.

14. Cumplir con la legislación vigente y las medidas y protocolos de seguridad que la entidad ha implementado para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos de carácter personal, privado o sensible a los que tenga acceso

- **MODALIDAD Y CRITERIOS DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA**

El CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DEL PALMIRA 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 CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LIMITADA 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." "b. Adquisición de bienes y servicios que sean suministrados por un proveedor único, por ser fabricante, distribuidor o representante exclusivo, o dueño de los derechos de propiedad intelectual.*** ", es decir, que la empresa podrá contratar directamente con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el contrato, para el caso en concreto, sin que sea necesario que haya obtenido previamente varias ofertas, teniendo solo como parámetros los precios del mercado y la experiencia especifica del contratista.

La contratación directa de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, se hace con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, por lo anterior, el CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LIMITADA, deberá corroborar y verificar la aptitud, capacidad y habilidad del contratista, mediante los soportes de estudios y experiencia laboral que allegue, lo cual permitirá establecer que cuenta con las condiciones necesarias para asumir la responsabilidad que implica la ejecución del contrato.

- **REQUISITOS HABILITANTES Y/O PONDERABLES**

El Centro Diagnostico Automotor de Palmira Ltda., con régimen excepcional, el Manual de Contratación y las normas 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 EL CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LIMITADA, se requiere contratar con una persona jurídica que cumpla con las siguientes características generales y particulares:

A. Carta presentación de la propuesta.
B. Hoja de vida en el Formato único de la Función Pública de la persona natural
C. Fotocopia del documento de identificación
D. Fotocopia del Registro Único Tributario -RUT
E. Certificación de cumplimiento con las obligaciones con el Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales expedida en los términos del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 20 de la Ley 1607 de 2012.
F. Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación para la persona jurídica y el representante legal.
G. Certificado de consulta de antecedentes fiscales en el boletín de responsables fiscales emitido por la Contraloría General de la República, para la persona jurídica y para el representante legal.
H. Certificado de consulta de antecedentes judiciales del representante legal.
I. Certificación Bancaria.
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. Certificado REDAM
M. Declaración protocolo integral para la prevención y orientación institucional frente a conductas de violencia sexual
N. Autorización tratamiento de datos

- **EXPERIENCIA**

El CONTRATISTA deberá acreditar experiencia mediante la presentación de mínimo DOS (02) certificaciones o contratos (aportando acta de terminación o liquidación del mismo) con objeto similar al del presente proceso contractual que hayan sido ejecutados a satisfacción dentro de los 36 meses previos a la presentación de la oferta.

- **VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO**

El valor asignado para la presente contratación será de **DOCE MILLONES DE PESOS MCTE ($12.000.000),** el cual se pagará así: Seis (6) cuotas mensuales de **DOS MILLONES DE PESOS MCTE ($2.000.000),** 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 CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LIMITADA., 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 CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LIMITADA, no aceptará reclamación alguna por estos conceptos.

- **INFORMACIÓN CERTIFICADO DE DISPOBILIDAD PRESPUESTAL**

Número: **000105**
Fecha de Expedición: **23 de junio de 2026**

IV. 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 CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA 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.

V. GARANTIAS

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.2.1.4.5. No obligatoriedad de garantías. En la contratación directa la exigencia de garantías establecidas en la Sección 3, que comprende los artículos 2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1.del presente decreto no es obligatoria y la justificación para exigirlas o no debe estar en los estudios y documentos previos. En cumplimiento de la anterior disposición, el Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda. deja de presente que el contratista tendrá la absoluta responsabilidad en la ejecución de todas las actividades necesarias para la total y cabal ejecución del objeto contractual, considerando todos los aspectos técnicos, jurídicos, económicos y del mercado para evitar la ocurrencia de situaciones y materialización de riesgos que afecten la cabal ejecución del contrato y la permanencia de la ecuación contractual durante toda la vigencia del contrato, y en tal evento, serán de su cargo y responsabilidad los costos que esto conlleve, con excepción de situaciones de fuerza mayor y/o caso fortuito y en todas aquellas situaciones donde el contratista demuestre que no tuvo responsabilidad. Para ello, el contratista debe presentar informes de gestión por cada cuenta de cobro radicada, así como también siempre que el supervisor o el ordenador del gasto lo requieran y colaborar con la gestión de las actividades propias del contrato en procura del cumplimiento de la necesidad de la entidad.

VI. SUPERVISIÓN

La supervisión del Contrato será ejercida por la Directora Administrativa de la Entidad.

En constancia de lo anterior se firma en Palmira, a los veinticuatro (24) días del mes de junio de 2026.

Cordialmente,

JENNY LORENA ROJAS PINO
Directora Administrativa

GIOVANNI JOSE STORINO PAZ
Gerente