

San José de Cúcuta, 07 de Enero de 2025

000023

Señor(a):

KAREN JESSENIA MENDOZA CASTRO

CC: 1.090.512.617 de Cucuta.

Dirección: Mz F4 lote 10 TUCUNARE PARTE BAJA.

Tel: 3242304169.

San José de Cúcuta.

ASUNTO: COMUNICACIÓN A PRESENTAR PROPUESTA DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DIRECTA NO. CD-CEDAC-006-2025.

El Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta Ltda. en adelante CEDAC LTDA, requiere contratar los servicios para desempeñar el siguiente objeto contractual: **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN COMERCIAL, PARA REALIZAR ACTIVIDADES RELACIONADAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN ATENCIÓN AL USUARIO, POR MEDIO DE LLAMADA RECORDANDO LA RTM Y EC.**

Por lo anterior lo invitamos a presentar propuesta de servicios, teniendo en cuenta las especificaciones descritas a continuación:

- 1. PLAZO PARA EL RECIBIDO DE PROPUESTAS:** Se recibirán propuestas en el área de Secretaria de Gerencia de las instalaciones del Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta Ltda.- CEDAC, ubicada en la avenida 9 No. 21N-30 Zona Industrial, a los **DOS (02) DÍAS HÁBILES** del recibido de la presente comunicación.
- 2. ESPECIFICACIONES DEL BIEN, SERVICIO U OBRA A CONTRATAR:** Se requieren los siguientes productos y/o servicios, según las especificaciones descritas a continuación:

2.1 PERFIL:

- 1) Bachiller académico.
- 2) Persona que posea las siguientes características: tener facilidad de comunicación, capacidad de trabajo en equipo, tener una voz agradable y, actuar como intermediario entre el cliente y la entidad.
- 3) Experiencia en el objeto a desarrollar, afín y/o relacionada con atención mínima de seis (06) meses.

2.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

ESPECIFICAS:

- 1) Apoyar y dar cumplimiento a los protocolos de atención al ciudadano que establece el CEDAC.
- 2) Realizar apoyo en las diferentes actividades que se ejecuten en el área de mercadeo y comercialización de la entidad, según las indicaciones del supervisor o a quien el designe.
- 3) Efectuar las llamadas correspondientes a usuarios y clientes según la base de datos del CEDAC.
- 4) Registrar en la base de datos la actualización de los usuarios y clientes del CEDAC, según indicaciones del supervisor.
- 5) Brindar información a los usuarios sobre las RTM y EC cuando se requiera.

Teléfonos: (607) 5956528 / Celular: 3182753476 / Correo electrónico: contacto@cedac.gov.co
Avenida 9 # 21N – 30 Zona Industrial de Cúcuta

www.cedac.gov.co

Página 1 de 5

0000023

Centro de contacto: 07 de Enero de 2023

Caro(a) Sr(a):
KAREN JESSICA MENDOZA CASTRO
CALLE 123 215 de Quito
Dirección y Teléfono: 011 2233 4444
Tel: 011 2233 4444
Calle José A. Quiroga

ASISTENTE COMUNICACIÓN A PRESENTAR PROPIEDAD DEL PROYECTO DE GESTIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA (G) - CD-GESTION-006-2023

El Centro de Contacto de Gestión de Quito Ltda. en adelante CEDAC LTDA, realiza de forma regular actividades para desarrollar el siguiente objeto contractual: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AYUDA A LA GESTIÓN COMERCIAL PARA REALIZAR ACTIVIDADES RELACIONADAS DE SERVICIO AL USUARIO EN ATENCIÓN AL USUARIO POR MEDIO DE LLAMADA RECORDANDO LA RTM Y EC.

Por lo tanto invitamos a presentar propuestas, le solicitamos, también, que envíe su propuesta de acuerdo a las condiciones de contratación.

1. PLAZO PARA EL PERÍODO DE PROPUESTAS: Se recibirán propuestas en el mes de Enero de 2023, hasta las 15:00 horas de la tarde, en la oficina de Gestión de Quito, ubicada en la avenida Bolívar, 21100 Quito, Ecuador. El día 10 de Enero de 2023, a las 10:00 horas de la mañana.

2. ESPECIFICACIONES DEL BIEN, SERVICIO U OBRA A CONTRATAR: Se requerirán 50 personas para el desarrollo de las actividades de atención al usuario, según las especificaciones de contratación.

3.1 PERÍODO

- 1) Se requiere un periodo de 12 meses.
- 2) Se requiere un periodo de 12 meses, con posibilidad de renovación por un periodo de hasta 24 meses.
- 3) El periodo en el objeto de contratación, será de 12 meses, con posibilidad de renovación por un periodo de hasta 24 meses.

3.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

ESPECÍFICAS

- 1) El contratista deberá cumplir con el cronograma de actividades establecido en el contrato.
- 2) El contratista deberá garantizar la calidad de los servicios y productos entregados.
- 3) El contratista deberá garantizar la confidencialidad de la información que se le proporcione.
- 4) El contratista deberá garantizar la seguridad de la información que se le proporcione.
- 5) El contratista deberá garantizar la integridad de la información que se le proporcione.
- 6) El contratista deberá garantizar la disponibilidad de la información que se le proporcione.
- 7) El contratista deberá garantizar la accesibilidad de la información que se le proporcione.
- 8) El contratista deberá garantizar la interoperabilidad de la información que se le proporcione.
- 9) El contratista deberá garantizar la portabilidad de la información que se le proporcione.
- 10) El contratista deberá garantizar la preservación de la información que se le proporcione.
- 11) El contratista deberá garantizar la recuperación de la información que se le proporcione.
- 12) El contratista deberá garantizar la eliminación de la información que se le proporcione.

- 6) Brindar la buena atención al ciudadano por los diferentes medios comunicación, con la información pertinente y adecuada y estipulada por su supervisor.
 - 7) Entregar el informe respectivo sobre el empalme de los los procedimientos en el área de mercadeo y comercial y demás actividades.
 - 8) Garantizar el cuidado de la información mediante la total discreción y reserva de los asuntos confidenciales relacionados con la información que se maneja en su respectiva área.
 - 9) Las demás que le sean asignadas por la Gerencia del CEDAC LTDA., de acuerdo con la naturaleza del objeto contractual.
3. **PRESUPUESTO:** El presupuesto es por la suma total de **UN MILLÓN SETECIENTOS SESENTA MIL PESOS MCTE (\$1.760.000)**, por veinticuatro (24) días calendarios para la duración del contrato, con cargo al rubro B-05-01-02-008-003-09 OTROS SERVICIOS PROFESIONALES Y TÉCNICOS N.C.P., Respaldo con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. DP 000 008 de fecha enero 07 del 2025 expedido por el JEFE DE CONTABILIDAD.
4. **FORMA DE PAGO:** El CEDAC, pagará al Contratista el valor del contrato en contraprestación, de la siguiente manera: **A) Un (01) Pago por veinticuatro (24) días calendarios, por la suma de UN MILLÓN SETECIENTOS SESENTA MIL PESOS MCTE (\$1.760.000).** Para el pago el contratista debe presentar la cuenta de cobro y/o factura, pagos de seguridad social conforme a la Ley, informe de cumplimiento de las obligaciones por parte del supervisor e informe de todas las actividades ejecutadas durante el periodo determinado.
- Nota:** El contratista deberá tener en cuenta los descuentos de ley en materia tributaria. de la misma manera se deja saber a los interesados que para efectos de conocer los tributos o descuentos a practicar podrán consultar en la tesorería de la entidad, los descuentos se practicarán antes de IVA.
5. **DURACIÓN DEL CONTRATO:** El Contrato tendrá una vigencia de **VEINTICUATRO (24) DIAS CALENDARIO**, iniciará a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, es decir con la expedición del registro presupuestal.
6. **GARANTÍAS:** Según el Manual de Contratación versión 2019-1, CAPITULO VI- DE LAS GENERALIDADES DEL PROCESO CONTRACTUAL Y DE LOS CONTRATOS Numeral 4.4. establece que "La entidad podrá prescindir de la garantía cuando se trate de contratos que solo se pagan contraprestación del servicio y no representan riesgo para el CEDAC LTDA".
7. **CONDICIONES DE LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTA:** La propuesta debe presentarse en el lugar y dentro del plazo señalado en estas el numera 1, en idioma castellano, en original, en sobre cerrado y debidamente foliada en la parte inferior derecha, para lo cual el sobre debe venir marcado con la siguiente información:

FECHA:	SAN JOSE DE CÚCUTA, XX DE XXXXXX DE 2025
PROCESO:	CONTRATACIÓN DIRECTA NO. CD-CEDAC-006-2025
OBJETO A CONTRATAR	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN COMERICAL, PARA REALIZAR ACTIVIDADES RELACIONADAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN ATENCIÓN AL USUARIO, POR MEDIO DE LLAMADA RECORDANDO LA RTM Y EC.
PARA:	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA LTDA- CEDAC LTDA

REMITE:	XXXXXXXX
CEDULA O NIT:	XXXXXXXX
NO. DE FOLIOS:	XX
PROPUESTA ECONOMICA Y REQUISITOS HABILITANTES	

En el cual se incluirá en este mismo orden los siguientes documentos:

- 1) Propuesta económica de los servicios a contratar, en el Formato No. 1, anexo al presente documento.
- 2) Formato Único de Hoja de Vida: diligenciado para persona natural o jurídica diligenciado. (El formulario podrá ser consultado e impreso en la página web en www.funcionpublica.gov.co)
- 3) Formato de Declaración Aplicativo por la Integridad de Ley 2013 de 2019 para persona natural debidamente diligenciado. (El formulario podrá ser diligenciado e impreso en la página web en <https://www.funcionpublica.gov.co/fdci/login/auth>)
- 4) Fotocopia de la cedula (representante legal o persona natural)
- 5) Certificaciones de estudios o títulos según requerimiento del perfil a contratar, numeral 2.1.
- 6) Experiencia certificada según requerimiento del perfil a contratar, numeral 2.1, la experiencia puede ser certificada mediante certificaciones laborales, contratos o registro único de proponentes (RUP).
- 7) Certificado de antecedentes de responsabilidad Fiscal vigente, expedido por la Contraloría General de la Nación. (El proponente podrá imprimirlo directamente de la página de la Contraloría General de la Nación: www.contraloria.gov.co)
- 8) Certificado de antecedentes Disciplinarios vigente, expedido por la Procuraduría General de la Nación. (El proponente podrá imprimirlo directamente de la página de la Procuraduría: www.procuraduria.gov.co)
- 9) Certificado judicial: los posibles oferentes deberán tener vigente el certificado judicial la persona natural o del representante legal de la empresa (Para efectos de lo establecido en el artículo 93 y 94 del Decreto 00019 de 2012 la entidad realizara la consulta).
- 10) Certificado Sistema Nacional de Registro de Medidas Correctivas vigente de la persona natural o del representante legal de la empresa (Para efectos de lo establecido en la Ley 1801 de 2016).
- 11) Fotocopia del registro único tributario – RUT actualizado. 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.
- 12) Certificación de pagos de seguridad social y aportes para fiscales. Si el proponente es persona jurídica, presentara los seis meses anteriores, al día los pagos de sus empleados a los sistemas de seguridad social o una certificación emitida por el representante legal, revisor fiscal o contador de la empresa junto con la tarjeta profesional del contador y certificación de antecedentes de junta central de contadores, si es persona natural adjuntar certificación de afiliación a salud y pensión o el último pago de seguridad social correspondiente al último mes.
- 13) Las demás condiciones establecidas en los términos de referencia.

8. CAUSALES DE RECHAZO DE PROPUESTA

- 1) Cuando el objeto social del proponente no tenga relación con la naturaleza del objeto a contratar.
- 2) Presentar la propuesta económica en una moneda diferente a pesos colombianos.
- 3) Propuesta presentada por proponente que se encuentre dentro de alguna de las inhabilidades e incompatibilidades prevista en el Manual de Contratación versión 2019-1 de la entidad.

PROPOSTA ECONOMICA Y REQUISITOS HABILITANTES	NO. DE FOLIOS	XX
	FECHA O MIT	XXXXXX
	PERMISO	XX/XXXX

En el caso de incluir en este mismo cuadernillo los siguientes documentos:

- 1) Propuesta económica de los servicios a contratar en el Formulario 057, en un número de páginas no mayor a 10.
- 2) Formulario 057, diligenciado para el caso respectivo, en un número de páginas no mayor a 10.
- 3) Formulario de Requisitos por la Interacción de Ley 2013, en un número de páginas no mayor a 10.
- 4) Formulario de Requisitos por la Interacción de Ley 2013, en un número de páginas no mayor a 10.
- 5) Formulario de Requisitos por la Interacción de Ley 2013, en un número de páginas no mayor a 10.
- 6) Formulario de Requisitos por la Interacción de Ley 2013, en un número de páginas no mayor a 10.
- 7) Formulario de Requisitos por la Interacción de Ley 2013, en un número de páginas no mayor a 10.
- 8) Formulario de Requisitos por la Interacción de Ley 2013, en un número de páginas no mayor a 10.
- 9) Formulario de Requisitos por la Interacción de Ley 2013, en un número de páginas no mayor a 10.
- 10) Formulario de Requisitos por la Interacción de Ley 2013, en un número de páginas no mayor a 10.
- 11) Formulario de Requisitos por la Interacción de Ley 2013, en un número de páginas no mayor a 10.
- 12) Formulario de Requisitos por la Interacción de Ley 2013, en un número de páginas no mayor a 10.
- 13) Formulario de Requisitos por la Interacción de Ley 2013, en un número de páginas no mayor a 10.

8. CAUSAS DE RECHAZO DE PROPUESTA

- 1) Cuando el postulado del proponente no tenga relación con la naturaleza del proceso de contratación.
- 2) Presentar la propuesta económica en una moneda diferente a la que establece el proceso de contratación.
- 3) Presentar documentos por duplicados que se encuentren dentro de los requisitos establecidos en el Manual de Orientación versión 2013, en un número de páginas no mayor a 10.

- 4) Propuesta presentada por proponente que se encuentre incurso en proceso fiscal que le impida contratar con la administración pública.
- 5) Entregar la propuesta en lugar día y hora diferente a las establecidas en las presentes condiciones.
- 6) No acogerse a la forma de pago establecida en los términos de referencia.

FIRMA AUTORIZADA:



MAIRA ALEJANDRA LOPEZ TARAZONA
Gerente.

RECIBIDO POR:

Nombre: Karen Mendoza

Fecha: 07-01-2025

Proyectado por: EVERTO MÉNDEZ PRADA
Abg. Asesor Jurídico Externo.



TELEFONO: 02-222-1111 FAX: 02-222-1111

- a) El presente es un documento que se encuentra incluido en el caso de que se solicite el control de los datos.
- b) El presente es un documento que se encuentra incluido en el caso de que se solicite el control de los datos.
- c) El presente es un documento que se encuentra incluido en el caso de que se solicite el control de los datos.

FIRMA AUTORIZADA



MARIELA ELANDRA LOPEZ TARAZONA

Gerente

RECIBIDO POR

Nombre: _____

Fecha: _____


 Lic. Everto Méndez Prada
 Asesor Jurídico Externo

ANEXO FORMATO NO. 1. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

San José de Cúcuta, (día) de (mes) de 2025

Doctora
MAIRA ALEJANDRA LOPEZ TARAZONA
Gerente
CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA LTDA.- CEDAC LTDA

ASUNTO: PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Cordial saludo,

Por medio de la presente le remito mi hoja de vida con los requisitos solicitados en la comunicación del proceso de **CONTRATACIÓN DIRECTA NO. CD-CEDAC-006-2025**, para postularme al contrato de prestación de servicios que tiene como objeto: **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN COMERCIAL, PARA REALIZAR ACTIVIDADES RELACIONADAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN ATENCIÓN AL USUARIO, POR MEDIO DE LLAMADA RECORDANDO LA RTM Y EC.**

Una vez revisados los requisitos, me permito comunicarle que cumplo con el perfil requerido y acepto los términos de referencia, para desempeñar el objeto a contratar.

(Espacio para otras observaciones en la prestación del servicio)

Valor Mensual: **(valor mensual)**

Le agradezco de antemano por tenerme en cuenta para la presentación de esta propuesta.

Cordialmente,

(nombre de contratista)
C.C **(No. documento)** de **(ciudad de expedición)**

