

No. Radicado: **000073**
San José de Cúcuta, 13 de febrero de 2023

Señor(a):
GLOBAL SERVICE & BUSINESS S.A.S
NIT No. **900.492.168-3**
SERGIO GARCÍA OSSA
CC: 88.201.374 de Cúcuta.
Dirección: CALLE 5N #7E-06 BARRIO CEIBA II
Tel: 3017682689-5943137
San José de Cúcuta.

ASUNTO: COMUNICACIÓN A PRESENTAR PROPUESTA DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DIRECTA NO. 014-2023

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 UNA EMPRESA OUTSOURCING PARA EL SUMINISTRO DE PERSONAL EN EL CEDAC LTDA., PARA REALIZAR ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PROMOCIÓN DEL SERVICIO DE REVISIÓN TÉCNICO MECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES.**

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) Persona (natural o jurídica) que suministre personal para actividades relacionadas en el estudio de necesidad y que cumplan con las siguientes características:
 - a. Bachiller académico.
 - b. Estudiante o con técnico y cursos en administración de empresas.
 - c. Personal idóneo con habilidades y actitudes para la realizar las actividades del objeto a contratar.
 - d. Personal para prestar el servicio de atención al cliente en la cafetería del CEDAC LTDA.
 - e. Experiencia en elaboración o distribución de alimentos abierto al público.
 - f. Experiencia en atención al cliente o relacionados con el objeto.
 - g. Experiencia en el objeto a desarrollar mínima de Seis (06) meses.

2.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

2.2.1 ESPECIFICAS SERVICIO AL CLIENTE ÁREA DE CAJA Y REGISTRO DE DATOS EN EL SOFTWARE DE SUPERGIROS DE LAS RTM Y EC:

- 1) Apoyar y dar cumplimiento a los protocolos de servicio al cliente que establece el CEDAC.
- 2) Apoyar al cajero en las actividades concernientes al área de caja.
- 3) Recopilar y digitar la información recibida diariamente del área de caja.
- 4) Dar al cliente el mejor trato posible.
- 5) Dar información al cliente cuando lo solicite.
- 6) Manejo transparente del efectivo.
- 7) Ingresar la información correctamente en el software del recaudo de dinero.
- 8) Registrar de manera eficaz la información para generar los pines de recaudo de la manera correcta.
- 9) Elaborar los formatos y documentos que origine su dependencia, según lo ordenado por su supervisor.
- 10) Recibir los dineros cobrados a los usuarios por prestación de servicios.
- 11) Informar a los usuarios respecto a los valores cobrados cada vez que sea necesario.
- 12) Imprimir los recibos de caja y las facturas que sirvan de soporte para el usuario.
- 13) Brindar información al usuario respecto a los trámites y procedimientos necesarios para su atención.
- 14) Custodiar en caja fuerte los dineros recaudados.
- 15) Realizar cierre de caja y evidenciar en las tarjetas de arqueo.
- 16) Realizar actividades de apoyo dentro del proceso de las RTM y EC, en cuanto al área de caja, en caso de requerirse según solicitud del supervisor.

2.2.2 ESPECIFICAS SERVICIO AL CLIENTE REGISTRO DE DATOS EN EL SOFTWARE DE SOLTELEC PARA REALIZAR LA RESPECTIVA RTM Y EC

- 1) Apoyar y dar cumplimiento a los protocolos de servicio al cliente que establece el CEDAC.
- 2) Atender en forma cordial y respetuosa a los usuarios.
- 3) Recibir y verificar la documentación recibida por parte del usuario.
- 4) Diligenciar los datos del usuario y vehículo en el sistema SART 2.0 del software de la entidad.
- 5) Verificar que el vehículo se encuentre en condiciones óptimas para ser inspeccionado.
- 6) Presentar sugerencias en caso de que el vehículo no cumpla con los requisitos de pre revisión.
- 7) Comunicar al usuario la siguiente etapa de la RTM y EC.
- 8) Dar al cliente el mejor trato posible.
- 9) Dar información al cliente cuando lo solicite.
- 10) Elaborar los formatos y documentos que origine su dependencia, según solicitud del supervisor.
- 11) Brindar información al usuario respecto a los trámites y procedimientos necesarios para su atención.
- 12) Entregar los certificados de las RTM y EC, demás formatos y documentos que origine su dependencia, según lo ordenado por el supervisor.
- 13) Realizar actividades de apoyo dentro del proceso de las RTM y EC, en cuanto al área de atención al usuario, en caso de requerirse según solicitud del supervisor.

2.2.3 ESPECIFICAS SERVICIO AL CLIENTE MANEJO DE TNS

- 1) Apoyar y dar cumplimiento a los protocolos de servicio al cliente que establece el CEDAC.
- 2) Dar al cliente el mejor trato posible.
- 3) Dar información al cliente cuando lo solicite.
- 4) Ingresar la información correctamente en el sistema de TNS.
- 5) Registrar de manera eficaz la información para generar la factura electrónica de venta de la manera correcta.
- 6) Elaborar los formatos y documentos que origine su dependencia, según solicitud del supervisor.
- 7) Imprimir los documentos que sirvan de soporte para el usuario.
- 8) Brindar información al usuario respecto a los trámites y procedimientos necesarios para su atención.
- 9) Acompañar cierre de caja y evidenciar en las tarjetas de arqueo.
- 10) Realizar actividades de apoyo dentro del proceso de las RTM y EC, en cuanto al área de caja, en caso de requerirse según solicitud del supervisor.

2.2.4 ESPECIFICAS SERVICIO AL CLIENTE PROCESO DE IMPRESIÓN DE LAS RTM Y EC

- 1) Apoyar y dar cumplimiento a los protocolos de servicio al cliente que establece el CEDAC.
- 2) Atender de manera eficaz y eficiente a los usuarios.
- 3) Brindar información al usuario respecto a los trámites y procedimientos necesarios para su atención.
- 4) Recibir y ordenar la documentación de los vehículos obligatoria para la RTM EC, para que sea verificada y proceder al proceso de revisión.
- 5) Recopilar información del usuario con el fin de mantener la información completa y oportuna.
- 6) Imprimir los certificados de las RTM y EC y demás formatos y documentos que origine su dependencia, según lo ordenado por su supervisor.
- 7) Realizar actividades de apoyo dentro del proceso de las RTM y EC en la impresión de resultados y demás actividades incursas en ese proceso.
- 8) Realizar actividades de apoyo dentro del proceso de las RTM y EC, en cuanto a la atención a los usuarios, en caso de requerirse según solicitud del supervisor.

2.2.5 ESPECIFICAS SERVICIO AL CLIENTE ENTREGA DE LOS RESULTADOS DE LAS RTM Y EC

- 1) Apoyar y dar cumplimiento a los protocolos de servicio al cliente que establece el CEDAC.
- 2) Atender de manera eficaz y eficiente a los usuarios.
- 3) Brindar información al usuario respecto a los trámites y procedimientos necesarios para su atención.
- 4) Recibir y ordenar la documentación de los vehículos obligatoria para la RTM EC, para que sea verificada y proceder al proceso de revisión.
- 5) Recopilar información del usuario con el fin de mantener la información completa y oportuna.
- 6) Entregar los certificados de las RTM y EC y demás formatos y documentos que origine su dependencia, según lo ordenado por el supervisor.
- 7) Efectuar labores de revisión de documentos e información, ordenados por su supervisor, con el objeto de cumplir las metas de la dependencia.

- 8) Apoyar su supervisor en el ordenamiento y cumplimiento de las obligaciones de la dependencia.
- 9) Mantener la buena imagen de la dependencia mediante la adecuada organización y el cumplimiento oportuno de las actividades solicitadas.
- 10) Realizar actividades de apoyo dentro del proceso de las RTM y EC, en cuanto a la atención a los usuarios, en caso de requerirse según solicitud del supervisor.

2.2.6 ESPECIFICAS SERVICIO AL CLIENTE LLAMADAS A LOS USUARIOS Y CLIENTES

- 1) Apoyar y dar cumplimiento a los protocolos de servicio al cliente 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.
- 6) Brindar la buena atención al ciudadano por los diferentes medios comunicación, con la información pertinente y adecuada y estipulada por su supervisor.

2.2.7 ESPECIFICAS SERVICIO AL CLIENTE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN CAFETERIA

- 1) Apoyar y dar cumplimiento a los protocolos de servicio al cliente que establece el CEDAC.
- 2) Prestar el servicio de atención al cliente en la cafetería del CEDAC LTDA., para la venta o expendio de alimentos.
- 3) Mantener la buena imagen de la cafetería mediante la adecuada organización de los elementos y utensilios otorgados por el supervisor o quien corresponda y todas las actividades que deban efectuarse para mantener en perfecto estado la cafetería.
- 4) Solicitar oportunamente a quien corresponda los elementos y utensilios requeridos para la venta o expendio de alimentos.
- 5) Comunicar oportunamente al supervisor, sobre cualquier anomalía que observe en el desempeño de sus actividades y solicitarle su colaboración para solucionarla.
- 6) Desempeñar las demás actividades asignadas por el supervisor, de acuerdo con la naturaleza, área de desempeño del empleo con la formación y adiestramiento para el cual fue contratado.

2.2.8 ESPECIFICAS SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LAS RTM Y EC:

- 1) Apoyar y dar cumplimiento a los protocolos de servicio al cliente que establece el CEDAC.
- 2) Recibir capacitaciones sobre los servicios que presta el CEDAC.
- 3) Realizar cronograma diario con el supervisor o contratista encargado del área de mercadeo para promocionar los servicios que presta el CEDAC en diferentes puntos estratégicos de la ciudad.

- 4) Diligenciar el registro en la base de datos de la entidad de los usuarios potenciales cuando se requieran a los eventos que requieran de asistencia promocionar los servicios que presta el CEDAC, según indicaciones del supervisor.
 - 5) Entregar evidencias de los registros de los eventos y las jornadas de promoción de los servicios que presta el CEDAC.
 - 6) 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.
 - 7) Brindar información a los usuarios sobre las RTM y EC cuando se requiera, según indicaciones del supervisor.
3. **PRESUPUESTO:** El presupuesto es por la suma total de CINCUENTA Y UN MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS DOS PESOS MCTE (\$51.875.302) IVA INCLUIDO., para la duración del contrato. Por lo cual el CEDAC LTDA.; respalda el presente proceso de CONTRATACIÓN DIRECTA NO. 014-2023, con el Certificado de Disponibilidad presupuestal N° 040 del 13 de febrero de 2023, mediante el rubro **B-05-01-02-008-003-09 OTROS SERVICIOS PROFESIONALES Y TÉCNICOS N.C.P.**, 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) Dos (02) pagos mensuales, según servicios ejecutados durante el periodo determinado. Para cada pago el contratista debe presentar la cuenta de cobro y/o factura, planillas de pagos de seguridad social conforme a la Ley, certificación de pagos de seguridad social emitida por el representante legal, revisor fiscal o contador del contratista, informe de cumplimiento de las obligaciones por parte del supervisor.
- 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 **DOS (02) MESES A PARTIR DEL ACTA DE INICIO.**
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 2023 |
|---------------|--|

| | |
|--|---|
| PROCESO: | CONTRATACIÓN DIRECTA NO. 014-2023 |
| OBJETO A CONTRATAR | PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UNA EMPRESA OUTSOURCING PARA EL SUMINISTRO DE PERSONAL EN EL CEDAC LTDA., PARA REALIZAR ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PROMOCIÓN DEL SERVICIO DE REVISIÓN TÉCNICO MECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES. |
| PARA: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA LTDA- CEDAC LTDA |
| REMITE: | XXXXXXX |
| CEDULA O NIT: | XXXXXXX |
| NO. DE FOLIOS: | XX |
| PROPUESTA ECONÓMICA 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 de Renta para persona jurídica ó Declaración Juramentada de Bienes y Rentas y Actividad Económica Privada de la Función Pública para persona natural debidamente diligenciado. (El formulario podrá ser consultado e impreso en la página web en www.funcionpublica.gov.co)
- 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 existencia y representación legal ó Registro Mercantil, según sea el caso: Para efectos de la verificación de la capacidad jurídica, la persona jurídica oferente deberá presentar con su oferta el Certificado de existencia y representación Legal, el cual deberá tener una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendarios anteriores a la fecha definitiva de cierre del proceso en el que acredite que su objeto social corresponde al objeto de la presente contratación, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere.
- 9) 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)

- 10) 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).
- 11) 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).
- 12) 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.
- 13) 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 y una certificación emitida por el representante legal, revisor fiscal o contador de la empresa junto con la tarjeta profesional y certificación de antecedentes del revisor fiscal o contador, si es persona natural adjuntar certificación de afiliación a salud y pensión o el último pago de seguridad social correspondiente al último mes.
- 14) Capacidad financiera. El Proponente debe acreditar su capacidad financiera, de conformidad con la legislación propia del país de origen, avalados con la firma de quien se encuentre en obligación de hacerlo de acuerdo con la normativa vigente del país de origen: Balance general y Estado de resultados con corte a 31 de diciembre de 2022. Los anteriores documentos también deben ser presentados utilizando el Plan Único de Cuentas para Colombia (PUC).
- 15) 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.
- 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:

ORIGINAL FIRMADO

CARLOS HERNANDO RICO RUEDA

Gerente

Se envía por correo electrónico a: operaciones.gsb@gmail.com .

Proyectado por: Zully Carvajal
Contratista

ANEXO FORMATO NO. 1. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

San José de Cúcuta, (día) de (mes) de 2023

Doctor

CARLOS HERNANDO RICO RUEDA

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. 014-2023** para postularme al contrato de prestación de servicios que tiene como objeto: **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UNA EMPRESA OUTSOURCING PARA EL SUMINISTRO DE PERSONAL EN EL CEDAC LTDA., PARA REALIZAR ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PROMOCIÓN DEL SERVICIO DE REVISIÓN TÉCNICO MECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES.**

Así mismo declaro:

1. Que, esta propuesta y el contrato que llegare a celebrarse solo compromete al firmante de esta carta.
2. Que, hemos tomado cuidadosa nota de las especificaciones y condiciones de la presente invitación para la presentación de ofertas y acepto todos los requisitos contenidos en el presente proceso.

ESPECIFICACIONES:

| ÍTEM | DESCRIPCION | CANT. | VR TOTAL |
|------|----------------------------------|-------|----------------------|
| 1 | Mano de Obra (Incluida dotación) | 1 | |
| | | | SUBTOTAL |
| | | | VALOR A.I.U. |
| | | | VALOR IVA 19% |
| | | | VALOR MENSUAL |

Valor Total: **(Valor Total)**

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)