

ESTUDIO DE LA NECESIDAD

De acuerdo con lo señalado en el Manual para la Contratación versión 2019-1, del Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta Ltda. en adelante CEDAC LTDA, y en especial lo relacionado en el Capítulo III-ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS DE LAS FASES DE LA ACTUACIÓN CONTRACTUAL y en particular lo señalado en el numeral 3.1.2. se presenta las condiciones mínimas del estudio previo, que constituyen el soporte del proceso de contratación que se describe.

- 1. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:** El Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta Ltda., en adelante CEDAC LTDA es una empresa industrial y comercial del estado del orden nacional , con participación 100% pública con sede en la ciudad de Cúcuta Norte de Santander y que es un instrumento técnico de las autoridades de tránsito y del medio ambiente que tiene como misión contribuir y fomentar la cultura en seguridad vial, movilidad y conservación del medio ambiente a través del diagnóstico al estado de los vehículos, así como el desarrollo de programas de formación e integración de servicios relacionados con el sector de tránsito y transporte.

El CEDAC LTDA., en desarrollo de su objeto social, como actividad principal, presta los servicios de revisión técnico-mecánica y de verificación de emisión contaminantes a vehículos públicos y particulares de acuerdo a lo establecido en el Código Nacional de Tránsito y la Ley 99 de 1993, Resoluciones 3765 del 2005 y 2200 del 2006 expedidas por el Ministerio de Transporte y el Ministerio del Medio Ambiente.

El CEDAC Cúcuta LTDA., requiere un Plan de Marketing para trazar las metas y estrategias comerciales, publicitarias y de público interno. Por otra parte, el plan de marketing obliga a la trazabilidad para mantener los clientes antiguos y garantizar nuevos clientes en los diferentes tipos de vehículos.

El Plan de Marketing, es una herramienta que garantizará el posicionamiento de la marca en el mercado. Establecer objetivos para posibles prospectos de clientes, trazando el manejo que corresponde en los medios de comunicación en sus diferentes categorías, audiovisual, impreso y digital para establecer los mecanismos de promoción.

Dentro de este plan, se incluirá como estrategia de la organización, un protocolo o manual de servicio al cliente, en el cual se describirán las reglas que explican la conducta y los procedimientos correctos que deben seguir los empleados de una organización o empresa, respecto al trato con los clientes, la comunicación y otras formas de interacción.

Por lo anterior, hace necesario adelantar el correspondiente proceso contractual según el manual de contratación versión 2019-1, que nos permita seleccionar la persona natural o jurídica que cumpla con el objeto correspondiente.

- 2. OBJETO A CONTRATAR:** PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA REALIZAR EL PLAN DE MARKETING VIGENCIA 2021 PARA LOGRAR EL POSICIONAMIENTO E INCLUSIÓN DEL PROTOCOLO O MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE DEL "CEDAC" LTDA.
- 3. ESPECIFICACIONES DEL BIEN, SERVICIO U OBRA A CONTRATAR:** Se requieren los siguientes productos y/o servicios, según las especificaciones descritas a continuación:

3.1. PERFIL:

- 1) Profesional en Mercadeo y Publicidad, Especialista en Gerencia de Mercadeo y Máster Profesional en Marketing y Ventas.
- 2) Cursos o capacitaciones referentes al servicio al cliente, relaciones interpersonales y mercadeo.
- 3) Experiencia mínima de un (01) año en mercadeo o áreas similares.

4. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

ESPECIFICAS:

- 1) Realizar el Plan de Marketing e inclusión del Protocolo o Manual de Servicio al Cliente.
- 2) Hacer un análisis de la situación, determinar objetivos, elaborar y selección de las estrategias, plan de acción, establecimiento de presupuesto y métodos de control del Plan de Marketing.
- 3) Plantear objetivos y alcances, funciones y responsabilidades, tipos de consumidor, puntos de contacto y canales de atención, etapas de protocolo de atención, protocolos generales y específicos, encuestas de calificación, planes de contingencia, estructura del servicio y plasmarlo dentro del Protocolo o Manual de Servicio al Cliente.
- 4) Entregar el Plan de Marketing y Protocolo o Manual de Servicio al Cliente en físico empastado de alta calidad y de manera virtual.

GENERALES:

- 1) El contratista corre con todos los gastos de legalización del presente contrato.
- 2) Presentar su respectiva cuenta de cobro y/o factura una vez cumpla con el objeto del contrato previa certificación del supervisor del contrato.
- 3) Reportar novedades y rendir informes al supervisor.
- 4) Acreditar la afiliación y pago de seguridad social integral según lo establece el artículo 50 de la ley 789 de 2002, 797 de 2003 y decreto 510 de 2003.

5. **ESTUDIOS Y DISEÑOS:** No aplica para el presente proceso.

6. **ANÁLISIS ECONÓMICO:** La entidad realizó un análisis para establecer el presupuesto del presente proceso, el cual arrojó como resultado el valor de TRES MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y SEIS MIL PESOS MCTE (\$3.776.000).

7. **PRESUPUESTO:** El presupuesto es por la suma total de TRES MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y SEIS MIL PESOS MCTE (\$3.776.000), para la duración del contrato, con cargo al rubro B.5.1.18.39.0 OTROS SERVICIOS PROFESIONALES Y TÉCNICOS N.C.P.

8. **FORMA DE PAGO:** El CEDAC, pagará al Contratista el valor de la siguiente manera: A) Un anticipo del 50% del contrato. B) El 50% restante en un (01) pago contra entrega. Para el pago del anticipo del 50% el contratista debe presentar la poliza, la aprobación de poliza y acta de inicio, y para el pago restante del 50% el contratista debe presentar cuenta de cobro y/o factura, anexando pagos de seguridad social conforme a la Ley, acta de entrega del plan de marketing, entrega del plan de marketing y protocolo o manual de servicio al cliente en físico y virtual, informe de cumplimiento por parte del supervisor del contrato y anexos de la actividad ejecutada.

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.

9. PLAZO: La duración del contrato es de **DOS (02) MESES A PARTIR DEL ACTA DE INICIO.**

10. LUGAR DE EJECUCIÓN: En las instalaciones del CEDAC LTDA, San José de Cúcuta, Norte de Santander.

11. ANÁLISIS JURÍDICO: La entidad en materia de contratación aplica a ley 1150 art 14 "las empresas industriales y comerciales del estado, las sociedades de economía mixta en las que el estado tenga participación superior al 50% sus filiales y las sociedades entre entidades pública con participación mayoritaria del estado superior al 50%, estarán sometidas al estatuto general de contratación de la administración pública, con excepción a aquellas que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado o público, nacional o internacional o en mercados aplicables a sus actividades económicas y comerciales, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 13 de la presente ley. se exceptúan los contratos de ciencia y tecnología, que se regirán por la ley 29 de 1990 y las disposiciones normativas existentes.", por lo cual se reglamenta mediante el manual de contratación versión 2019-1, que dice en el CAPÍTULO III - ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS DE LAS FASES DE LA ACTUACIÓN CONTRACTUAL que establece que el proceso a realizar para la contratación del presente objeto es mediante **CONTRATACIÓN DIRECTA**, Literal C, que define que "Los contratos de prestación de servicios profesionales, cuya naturaleza es eminentemente intelectual y que no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados o experiencia específica en determinado tema y cuyo objeto se basa en desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Aplica para el contrato de interventoría".

12. CONFIDENCIALIDAD: En virtud del presente contrato el **CEDAC**, revelaría determinada información que considera absolutamente confidencial y/o de su total propiedad, relacionada con la revisión técnico mecánica que desarrolla el **CEDAC**, sus negocios, productos, propiedad intelectual, y su estrategia comercial y/o financiera y con el fin de proteger la referida información, el **CONTRATISTA** se compromete y acepta someterse a las disposiciones de esta cláusula de confidencialidad, según lo establece la NTC 17020 en el numeral 4.2. para los CDA.

13. ASIGNACIÓN DE RIESGOS PREVISIBLES: El futuro contratista asumirá por su cuenta y riesgo todos los imprevistos tanto económicos como físicos, que conlleven a la ejecución del contrato por falta de previsión, que pueden estar sometidos a algunos eventos del ejercicio del contrato, por lo tanto, la entidad no se hará responsable por los riesgos que tenga el contratista en la ejecución del contrato, por lo cual este solo está sujeto al cumplimiento de las actividades de fomento y fortalecimiento que requiere la entidad:

DISTRIBUCIÓN DE RIESGOS			
RIESGOS	TIPIFICACIÓN	ASIGNACIÓN	
		CONTRATISTA	CONTRATANTE
*Cambios normativos o legislación tributaria	Son los ocasionados por la expedición de normas posteriores a la celebración del contrato, que implique una nueva propuesta efectos tributarios que varían las condiciones económicas inicialmente pactadas.	X	
*Financieros	Son los que provienen frente a estimativos iniciales del contratista que pueden afectar la remuneración esperada.	X	

14. GARANTÍAS: Según el Manual de Contratación versión 2019-1, CAPITULO VI- DE LAS GENERALIDADES DEL PROCESO CONTRACTUAL Y DE LOS CONTRATOS Numeral 4.4.2. las garantías contractuales: Serán obligatorias en los contratos y deberán pactarse de acuerdo al objeto a contratar, por lo cual se exigen para cubrir los riesgos del presente contrato las siguientes garantías:

AMPARO	PORCENTAJE	VIGENCIA
CUMPLIMIENTO	El valor de esta garantía debe ser el diez por ciento (10%) del valor total del contrato.	Deberá estar vigente desde la firma del contrato y hasta la liquidación del mismo (la liquidación esta estipulada en cuatro (04) meses después de la terminación del contrato)
ANTICIPO	El valor de esta garantía debe ser por el cien (100%) del valor del anticipo.	Mínima hasta la liquidación del contrato. (la liquidación del contrato se da a los cuatro meses de la terminación del contrato)

15. SUPERVISIÓN: La entidad ejercerá la supervisión por medio de **CARLOS HERNANDO RICO RUEDA**, GERENTE del CEDAC, quien deberá dar estricto cumplimiento a lo consagrado en el manual de contratación, del CEDAC y se podrá apoyar en los funcionarios que considere pertinente. Es responsabilidad del supervisor verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas, los pagos de seguridad social integral y las obligaciones referidas.

16. AUTORIZACIONES: No aplica para el presente proceso.

Dada en San José de Cúcuta, el 24 de febrero de 2021.

ORIGINAL FIRMADO

CARLOS HERNANDO RICO RUEDA
Gerente

Proyectado por: Carolina Contreras
Contratista