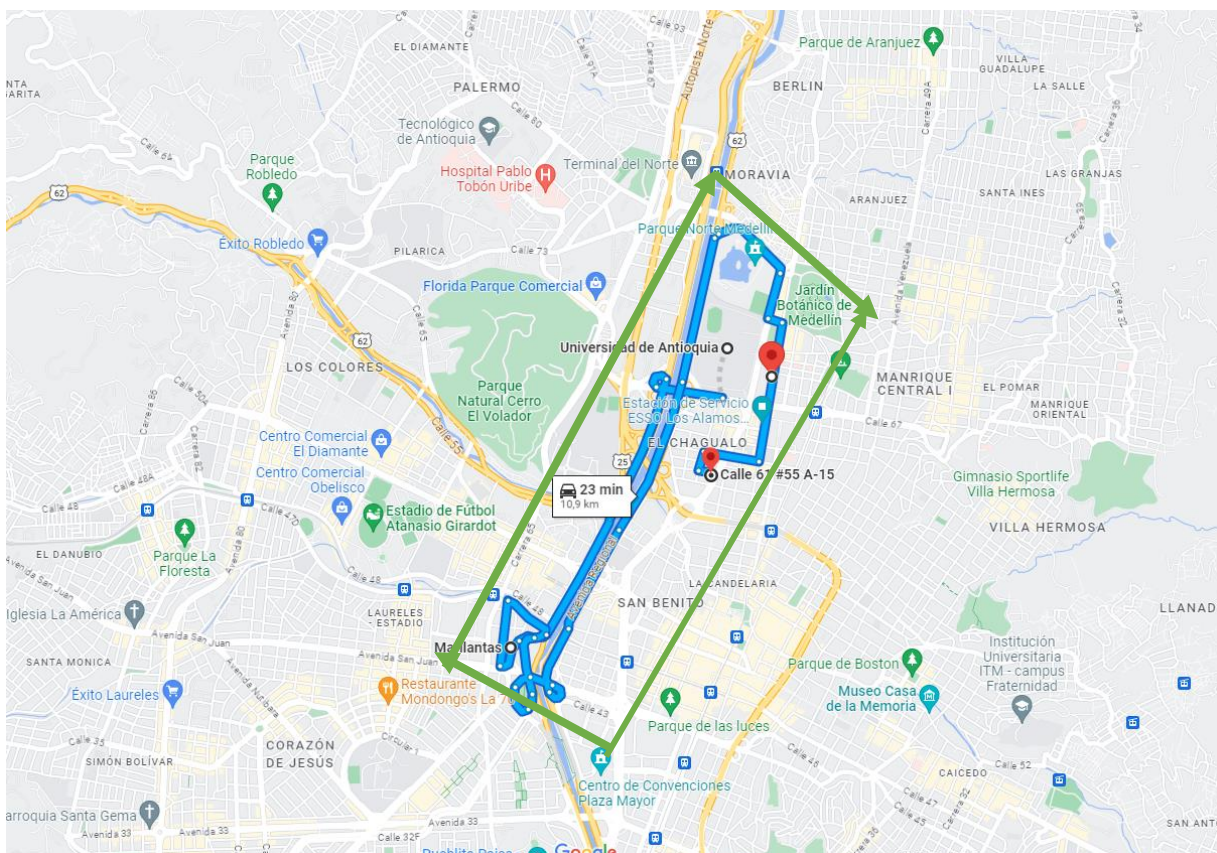


## 1. Ubicación geográfica de los talleres

El **Proponente** debe garantizar que los talleres que presten el servicio de mecánica básica se encuentren dentro del polígono delimitado en el siguiente mapa:



- Estación de Servicio Universidad, Carrera 52 #67 a 91, Aranjuez, Medellín.
- Serviteca Cinco Estrellas, Calle 61 #55a – 15 Esquina, La Candelaria
- Marllantas, Cra 63 A #44-125, Laureles, Medellín, Antioquia

En caso de que algún taller de mantenimiento que no esté relacionada anteriormente y cumpla con las Condiciones Técnicas Obligatorias (C. T. O.), podrá presentar su propuesta.

## 2. Aspectos generales

El **Contratista**, como mínimo, debe cumplir o estar en capacidad de cumplir con las siguientes Condiciones Técnicas Obligatorias -C.T.O.-, que son las condiciones mínimas requeridas por el **Contratante** para ejecutar el objeto del Contrato, por lo cual, no se aceptarán condiciones técnicas inferiores a las establecidas en este anexo.

El **Contratista** debe ceñirse a lo indicado en los Términos de Referencia; sin embargo, podrá presentar opciones y excepciones técnicas o económicas siempre y cuando ellas no signifiquen condicionamientos para la adjudicación, adjuntando las evidencias necesarias para verificar que lo ofrecido es mejor que lo solicitado por el **Contratante**, o que lo solicitado no ofrece las garantías que ésta exige, o cualquier otro medio de verificación que justifique la alternativa, supeditada ésta a la presentación de la propuesta principal o básica (numeral 6 artículo 32 Resolución Rectoral 39475 de 2014).

El Contratista debe estar en la capacidad de atender los siguientes servicios:

- **Grupo 1:** Cambios de aceite y filtros: (1) Aceite de caja, (2) Aceite de motor, (3) aceite de transmisión, (4) aceite hidráulico de dirección, (5) filtro de aceite, (6) filtro de aire, (7) Filtro de aire acondicionado, (8) Filtro de combustible, (9) Engrase.
- **Grupo 2:** Servicios de llanta: Servicio de suministros de llantas, montaje de llantas, alineación y balanceo.
- **Grupo 3:** Frenos: revisión y tensión

### **3. Definiciones**

Las expresiones utilizadas en el presente documento y en los Términos de Referencia con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo con el contexto en el cual son utilizados. Los términos no definidos a continuación deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

**Adenda:** Es el documento por medio del cual el **Contratante** modifica los Términos de Referencia (TR) o sus anexos.

**Centro de Servicios Automotrices (C.S.A) o Taller Automotriz:** Es el lugar destinado por el **Contratista**, en donde se realizan todas las operaciones de mantenimiento del vehículo.

**Clasificador de bienes y servicios:** Es conocido como United Nations Standard Products and Services Code® (UNSPSC®) o Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas, es una metodología uniforme de codificación utilizada para clasificar productos y servicios fundamentada en un arreglo jerárquico y en una estructura lógica.

**Contratista (o Prestador de Servicios o Proveedor):** Es el **Proponente** que presenta Propuesta para participar en la invitación y, luego del proceso de revisión y evaluación de la Propuesta, resulte seleccionado y celebre un Contrato con el **Contratante** o **UdeA**.

**Contratante:** Es la Universidad de Antioquia o **UdeA**.

**Cronograma:** Es la transcripción a tiempos de los procesos y acciones para llevar a cabo el proceso de contratación.

**Disposición final:** Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar contaminación y daños o riesgos a la salud humana y al ambiente. (Capítulo 1, Decreto 4741 de 2005)

**Estudio de mercado:** Es el proceso de recolección y análisis de datos e información para conocer un mercado específico.

**Mantenimiento Preventivo:** Es la programación de inspecciones que establece el fabricante del vehículo, mediante la revisión periódica con base a un plan establecido previniendo y detectando las fallas en su fase inicial, y corregirlas en el momento oportuno, funcionando en mejores condiciones de seguridad, disminuyendo y reduciendo las posibles fallas y costos de reparación. El mantenimiento preventivo se realizará periódicamente y es planificado.

**Mantenimiento Correctivo:** Es la corrección de las averías o fallas, cuando éstas se presentan y no son planificadas, ésta forma de mantenimiento impide el diagnóstico fiable de las causas que provocan la falla, pues en muchas ocasiones se ignora si falló por mal trato, por desconocimiento, o por desgaste natural; en este sentido, el mantenimiento correctivo contingente implica que la reparación se lleve a cabo con la mayor rapidez para evitar daños materiales y humanos, así como pérdidas económicas; el servicio ofrecido debe ser especializado en la marca ya que el **Contratista** debe estar en capacidad de efectuar una reparación de motor o de cualquiera de los sistemas que conforman el vehículo.

**“Pedido/Contrato”:** Es una solicitud o instrucción formal del **Contratante** al **Contratista** para prestar un servicio durante o en un período de tiempo concreto. En él se detalla la cantidad de productos o insumos a comprar, el tipo de servicio y/o producto que se debe prestar, el precio, las condiciones de pago y otros datos importantes para la operación comercial. Es sinónimo de “Orden de Servicio”.

**Proceso de Contratación:** Es el conjunto de actos y actividades, y su secuencia, adelantadas por el **Contratante** desde la planeación hasta el vencimiento de las garantías de cumplimiento, calidad, estabilidad y mantenimiento, según sea el respectivo caso o las condiciones de disposición final o recuperación ambiental de las obras o bienes o el vencimiento del plazo, lo que ocurra primero.

**Proponente:** Es la empresa que presenta una Propuesta para participar, en igualdad de condiciones, en la invitación para seleccionar el **Contratista**.

**Propuesta:** Es la oferta o proyecto de negocio jurídico presentado por un **Proponente** a la **UdeA** y que reúne los requisitos de ser irrevocable y dar lugar al nacimiento del contrato, una vez ha sido aceptada por la **UdeA**, conforme con el artículo 845 del Código de Comercio.

**Riesgo:** Es un evento que puede generar efectos positivos o adversos y de distinta magnitud en el logro de los objetivos del proceso de contratación o en la ejecución de un contrato.

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección de Correspondencia:** Calle 70 No. 52-21 • **Apartado Aéreo:** 1226

**Teléfono:** (4) 219 5230 • **Correo Electrónico:** servicioslogisticos@udea.edu.co • **Nit:** 890.980.040-8

<http://www.udea.edu.co> • Medellín - Colombia

**RUP:** Es el Registro Único de Proponentes –RUP- que llevan las Cámaras de Comercio de Colombia, en el cual se inscriben los interesados en celebrar contratos con las entidades estatales para la ejecución de obras, suministro de bienes o prestación de servicios, salvo las excepciones taxativamente señaladas en la ley. En este registro consta la información relacionada con la experiencia, capacidad jurídica, capacidad financiera, capacidad de organización y clasificación del **Proponente**.

**Revisión Técnico Mecánica:** Es un procedimiento unificado establecido para todos los vehículos automotores mediante el cual se verifican las condiciones mecánicas, ambientales y de seguridad a través de la revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes realizadas en los Centros de Diagnóstico Automotor legalmente constituidos para tal fin.

**Taller Autorizado:** Es el lugar destinado por la marca del vehículo para realizar los mantenimientos preventivos y correctivos garantizando las garantías del fabricante.

#### **4. Condiciones Comerciales**

**Incremento o disminución de vehículos:** El **Contratante** podrá, cuando las necesidades lo exijan, incrementar o disminuir el número de vehículos identificados en las Tablas 1 y 2, previa comunicación al **Contratista**, sin que esto signifique incumplimiento del Contrato.

**Conservar precios y servicios:** Cuando el **Contratante** necesite incrementar el número de vehículos a los cuales se debe prestar el servicio de mantenimiento, preventivo o correctivo, el **Contratista** se obliga a respetarle las mismas condiciones del servicio y los mismos precios pactados y vigentes al momento de la solicitud del servicio.

**Servicios no autorizados:** Cuando el **Contratista** ejecute cualquier servicio sin la autorización previa de la Interventoría del Contrato, dichos servicios no serán reconocidos ni pagados por el **Contratante**.

**Autorización de subcontratación:** El **Contratista**, podrá subcontratar algunos de los servicios objeto de esta invitación, previa cotización y autorización de la Interventoría del Contrato, sin que dicha subcontratación supere mensualmente el 40% de los servicios ofrecidos y prestados. La prestación de los servicios bajo la modalidad de subcontratación, serán de total responsabilidad y autonomía del **Contratista**.

#### **5. Vehículos:**

El **Contratista** deberá prestar servicios de mantenimiento para los tres grupos, así:

**Anexo 1**  
**Condiciones Técnicas Obligatorias (C.T.O.)**  
**VA-DSL-010-2023**

*Tabla 1. Vehículos del parque automotor*

PLACA	TIPO DE SERVICIO	CHASIS	MARCA	TIPO DE VEHICULO	MODELO
BIH15B	SERVICIOS GENERALES	9FK5GP11661026898	--	MOTOCICLETA	2006
OML778	DE REPRESENTACION	5YFBURHE4GP354279	TOYOTA	AUTOMOVIL	2016
OML556	DE REPRESENTACION	9BRBU42E0C4705609	TOYOTA	AUTOMOVIL	2012
OML716	TRANSPORTE DE PASAJEROS	9F3FC9JLTFXX10188	HINO	BUS	2015
RIG664	SERVICIOS GENERALES	9FBLSRAHB6M500009	RENAULT	AUTOMOVIL	2006
OML555	DE REPRESENTACION	9BRBU48EXE4769666	TOYOTA	AUTOMOVIL	2014
CPZ45	SERVICIOS GENERALES	9FKKE1362C2020374	YAMAHA	MOTOCICLETA	2012
OML804	TRANSPORTE DE PASAJEROS	JN1MC2E26Z0003218	NISSAN	MICROBUS	2015
OML754	SERVICIOS GENERALES	LVBV4JBBXDE002865	FOTON	UNIDAD MOVIL	2013
OML678	SERVICIOS GENERALES	3N6PD25Y2ZK919563	NISSAN	CAMIONETA	2012
OML755	SERVICIOS GENERALES	LVBV4JBB4DE002862	FOTON	UNIDAD MOVIL	2013
OML723	TRANSPORTE DE PASAJEROS	JN1MC2E26Z0002919	NISSAN	MICROBUS	2015
QGP107	SERVICIOS GENERALES	T4505284	MAZDA	CAMION ESTACA	1995
OML923	TRANSPORTE DE PASAJEROS	8AJKB8CD0J1672070	TOYOTA	CAMIONETA	2018
OMK712	TRANSPORTE DE PASAJEROS	KMJWWH7HP5U651146	HYUNDAI	MICROBUS	2005
OML956	TRANSPORTE DE PASAJEROS	9GCFRR90XJB009125	CHEVROLET	BUS	2018
CPZ44	SERVICIOS GENERALES	9FKKE1360C2019417	YAMAHA	MOTOCICLETA	2012
OML073	TRANSPORTE DE PASAJEROS	JN1MG4E25Z0727607	NISSAN	MICROBUS	2008
UEN882	SERVICIOS GENERALES	9FB4SREB4GM894883	RENAULT	AUTOMOVIL	2016
OML818	SERVICIOS GENERALES	MMBGYKH40GF001903	MITSUBISHI	CAMIONETA	2017
OML764	SERVICIOS GENERALES	9GCNPR753EB016620	CHEVROLET	UNIDAD MOVIL	2014
OML352	DE REPRESENTACION	9BRBA48E5B5130318	TOYOTA	AUTOMOVIL	2011
OML690	SERVICIOS GENERALES	MR0EX12GXD2068805	TOYOTA	CAMIONETA	2013
OML353	DE REPRESENTACION	9BRBA48E3B5131029	TOYOTA	AUTOMOVIL	2011
OML355	DE REPRESENTACION	9BRBA48E7B5132667	TOYOTA	AUTOMOVIL	2011
OML622	TRANSPORTE DE PASAJEROS	JN1MG4E25Z0794811	NISSAN	MICROBUS	2011

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección de Correspondencia:** Calle 70 No. 52-21 • **Apartado Aéreo:** 1226

**Teléfono:** (4) 219 5230 • **Correo Electrónico:** servicioslogisticos@udea.edu.co • **Nit:** 890.980.040-8

<http://www.udea.edu.co> • Medellín - Colombia

**Anexo 1**  
**Condiciones Técnicas Obligatorias (C.T.O.)**  
**VA-DSL-010-2023**

PLACA	TIPO DE SERVICIO	CHASIS	MARCA	TIPO DE VEHICULO	MODELO
OMK739	TRANSPORTE DE PASAJEROS	9FJUN84G60103633	MAZDA	CAMIONETA	2006
OML354	DE REPRESENTACION	9BRBA48E5B5131663	TOYOTA	AUTOMOVIL	2011
OMK672	SERVICIOS GENERALES	8LDBSE44860003158	CHEVROLET	CAMPERO	2006
OML130	TRANSPORTE DE PASAJEROS	9GCNPR7139B012957	CHEVROLET	BUSETA	2009
OMK622	TRANSPORTE DE PASAJEROS	JN1CDUD22Z0022025	NISSAN	CAMIONETA	2004
OML441	TRANSPORTE DE PASAJEROS	9GCN1R758KB003312	CHEVROLET	BUSETA	2018
FPZ404	TRANSPORTE DE PASAJEROS	9GCFRR901KB044394	CHEVROLET	BUS	2019
OML427	TRANSPORTE DE PASAJEROS	9GCFRR90XKB044393	CHEVROLET	BUS	2019
FPZ409	DE REPRESENTACION	KNACB81CGK5233842	KIA	CAMIONETA	2019
FPZ457	TRANSPORTE DE PASAJEROS	9GCFRR900KB049358	CHEVROLET	BUSETA	2019
FPZ477	TRANSPORTE DE PASAJEROS	9GCFRR909KB049357	CHEVROLET	BUS	2019
FPZ494	TRANSPORTE DE PASAJEROS	9GCFRR907KB049356	CHEVROLET	BUS	2019
ODT977	DE REPRESENTACION	KNACB81CGL5299849	KIA	CAMIONETA	2019
OML449	SERVICIOS GENERALES	9BG148MK0LC407342	CHEVROLET	CAMIONETA	2020
FPZ557	SERVICIOS GENERALES	9GDNLR778NB0047715	CHEVROLET	CAMIONETA-FURGON	2022
FPZ560	DE REPRESENTACION	JTEBR3FJ2MK203414	TOYOTA	CAMIONETA	2021
FPZ489	TRANSPORTE DE PASAJEROS	KNACB81CGN5514549	KIA	CAMIONETA	2022
FPZ595	TRANSPORTE DE PASAJEROS	M9TC678C032571	RENAULT	MICROBUS	2023
FPZ585	SERVICIOS GENERALES	9GDFVR344PB505078	CHEVROLET	CAMION	2023
FIV22	SERVICIOS GENERALES	-	NEW HOLLAND	TRACTOR	1998
MA065323	SERVICIOS GENERALES	-	JHON DEERE	TRACTOR	2017

## 6. Descripción de los servicios:

Cuando el **Contratante** le solicite al **Contratista**, en desarrollo del alcance del objeto del Contrato, deberá prestar los siguientes servicios a los vehículos, con y sin garantía vigente, especificados en las Tablas 1:

- **Grupo 1:** Cambios de aceite y filtros: (1) Aceite de caja, (2) Aceite de motor, (3) aceite de transmisión, (4) aceite hidráulico de dirección, (5) filtro de aceite, (6) filtro de aire, (7) Filtro de aire acondicionado, (8) Filtro de combustible, (9) Engrase.

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección de Correspondencia:** Calle 70 No. 52-21 • **Apartado Aéreo:** 1226

**Teléfono:** (4) 219 5230 • **Correo Electrónico:** servicioslogisticos@udea.edu.co • **Nit:** 890.980.040-8

<http://www.udea.edu.co> • Medellín - Colombia

- **Grupo 2:** Servicios de llanta: Servicio de suministros de llantas, montaje de llantas, alineación y balanceo.
- **Grupo 3:** Frenos: revisión y tensión

## 7. Marcas mínimas

El taller debe enviar fotografías donde se evidencia las marcas mínimas solicitadas en el **Formato 3**. Propuesta económica.

## 8. Infraestructura física del Taller Automotriz:

El **Contratista** debe tener y acreditar, una infraestructura física con áreas adecuadas para atender, como mínimo, dos (2) vehículos de forma simultánea y las áreas o espacios que se detallan a continuación:

- Recepción de vehículos
- Cuarto de herramientas
- Bodega o almacén de repuestos
- Área de lubricación
- Área de mecánica, frenos
- Área de almacenamiento de residuos

**Medio probatorio:** Este requisito es habilitante. El **Contratante** realizará visita técnica, previa a la selección, al Taller Automotriz para comprobar el cumplimiento de las condiciones aquí detalladas.

### 8.1. Requerimientos de las áreas del Taller Automotriz

El **Contratista** debe garantizar que las áreas que se relacionan a continuación, cumplan, como mínimo, con los siguientes requisitos:

*Tabla 2. Requisitos áreas*

Ítem	Requerimiento	Cantidad mínima
Área de Lubricación	Equipo para engrase con pistola, carretel y bomba.	1
	Equipos de lubricación a granel con sus correspondientes carretes, pistolas y bombas de pistón.	2
	Extractor de aceite neumático o eléctrico.	1
	Herramienta especializada para quitar y colocar filtros de aceites	1
	Herramienta especializada para quitar y colocar tapones de carter	2

**División de Servicios Logísticos**

Ítem	Requerimiento	Cantidad mínima
	Guajes para lubricación o en su defecto dos elevadores de plataforma o dos elevadores de columnas o de émbolo.	2
Área de mecánica, frenos	Compresores de aire	1
	Elevador para atender vehículos hasta de cuatro toneladas (de dos columnas o de Émbolo)	1
	Equipo de alineación de dirección 4 ruedas con su respectivo guaje o elevador para prestar este servicio.	1
	Gatos tipo zorra con capacidad de 3 y 5 toneladas.	2
	Kit de herramientas	2
	Mangueras de aire	2
	Montallantas y equipo de balanceo	1
	Pistolas neumáticas para mecánica y frenos.	2
	Plataformas de piso o elevadores para mecánica rápida, frenos, con capacidad para cuatro toneladas.	2

## 8.2.Talento Humano

Ítem	Requerimiento	Cantidad mínima											
Área de Talento humano	Jefe de taller	1											
	Coordinador de servicios responsable del Contrato	1											
	Técnicos mecánicos	2											
	<p><b>Medio probatorio:</b> El <b>Proponente</b> debe anexar, con la Propuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio firmado por el representante legal en donde se evidencie la siguiente información básica de todos los empleados requeridos en el área de Talento Humano:</li> </ul> <table border="1" data-bbox="446 1596 1453 1764"> <thead> <tr> <th>Talento Humano</th> <th>Nombre completo</th> <th>Cédula</th> <th>Profesión u oficio</th> <th>Experiencia en el cargo</th> <th>Número de capacitaciones en el año 2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jefe de taller</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Talento Humano	Nombre completo	Cédula	Profesión u oficio	Experiencia en el cargo	Número de capacitaciones en el año 2022	Jefe de taller				
Talento Humano	Nombre completo	Cédula	Profesión u oficio	Experiencia en el cargo	Número de capacitaciones en el año 2022								
Jefe de taller													



Ítem	Requerimiento						Cantidad mínima
	Coordinador de servicios responsable del Contrato						
	Técnicos mecánicos						

## 9. Cumplimiento de normativa vigente

### 9.1. Cumplir con la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

**Fuente formal:** Decreto 1072 de 2015 (por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo) y la Resolución 0312 de 2019 (por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST).

**Medio probatorio:** Este requisito es habilitante. Certificación emitida por la ARL donde conste el porcentaje de avance en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST según Resolución 0312 de 2019.

### 9.2. Entregar certificación de la entidad a la cual le entrega, para disposición final: (i) las llantas usadas; (ii) el aceite usado.

**Fuente formal:** Resolución 1457 del 29 de 2010 (por la cual se establecen los Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de llantas usadas y se adoptan otras disposiciones).

**Medio probatorio:** El **Contratista** debe entregar, durante la ejecución del Contrato, fotocopia o copia digital de la certificación de la entidad a la cual entrega la disposición final de los residuos mencionados.

### 9.3. Cumplir con las medidas de Bioseguridad durante la emergencia sanitaria dispuesta por el Gobierno Nacional.

**Medio probatorio:** El **Contratante** realizará, durante la ejecución del Contrato, verificación en el Taller Automotriz.

## 10. Procedimiento para la solicitud de servicios:

El **Contratante**, por medio del mecánico del proceso de Transporte, debe enviar la orden de servicio al correo electrónico que informe el **Contratista**;

El **Contratista**, **antes de ejecutar cualquier orden de servicio**, debe enviar al **Contratante**, por correo electrónico o cualquier otro medio expedito, el presupuesto estimado del mantenimiento (preventivo y/o correctivo) que incluya, como mínimo:

- a. El diagnóstico del vehículo: el cual debe ser detallado y contener la pertinencia de la intervención, según las condiciones técnicas, funcionalidad y la vida útil del vehículo.
- b. El costo de los repuestos e insumos debidamente detallados y con las especificaciones técnicas de los mismos de todos aquellos que no hayan quedado incluidos en la propuesta comercial del **Contratista**;
- c. El costo de mano de obra, que no haya quedado incluido en la propuesta comercial del **Contratista**.
- d. El tiempo estimado de mantenimiento o reparación.
- e. Cualquier otra circunstancia que estime relevante para una completa información del presupuesto.

El **Contratante**, a través de la Interventoría del Contrato, revisará los precios costeados con los precios de mercado y podrá objetar la cotización, la cual debe ser ajustada por el **Contratista** previa concertación entre las **Partes**.

**Aprobación previa y escrita de servicios:** La Interventoría del Contrato deberá autorizar, de forma previa y escrita, la ejecución o no del servicio solicitado.

## **11. Atención de los servicios**

Para la prestación de los servicios, el **Contratista** debe:

- 11.1** Garantizar que los servicios de los tres grupos se realicen en las instalaciones del proveedor o si se terceriza debe ser en el perímetro, solo se puede tercerizar el 10% de la operación
- 11.2** Designar un empleado calificado para coordinar la prestación del servicio con la persona designada por el **Contratante** (mecánico o quien haga sus veces), con el fin de recibir vehículos, supervisar trabajos, entregar contra inventario y resolver las situaciones técnicas oportunamente; recibir y atender, de forma prioritaria, el parque automotor del **Contratante**.
- 11.3** Permitir el acceso del mecánico o quien haga sus veces, en cualquier momento, es decir, antes y durante la ejecución del mantenimiento.
- 11.4** Verificar que los vehículos del **Contratante** que se envíen al Taller Automotriz, tengan el visto bueno del mecánico del proceso de Transporte y la orden de servicio del mantenimiento a realizar.

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección de Correspondencia:** Calle 70 No. 52-21 ▪ **Apartado Aéreo:** 1226

**Teléfono:** (4) 219 5230 ▪ **Correo Electrónico:** servicioslogisticos@udea.edu.co ▪ **Nit:** 890.980.040-8

<http://www.udea.edu.co> ▪ Medellín - Colombia

- 11.5** Contar con un sistema de citas para los mantenimientos preventivos y/o correctivos, estableciendo hora de ingreso, tiempo de trabajo y hora de entrega; los mantenimientos preventivos no podrán durar más de 24 horas.
- 11.6** Garantizar que el tiempo muerto de trabajo a los vehículos no será superior a ocho (8) horas hábiles, salvo los casos en que este se deba a retrasos por importación de repuestos o escasez de estos, lo cual debe ser informado previamente al **Contratante**.
- 11.7** Tener un canal único para la recepción y trámite de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), para que los empleados del **Contratante** o la ciudadanía en general, puedan denunciar cualquier hecho o actividad irregular que ponga en peligro la seguridad en los servicios o los actos de maltrato, físico o verbal, por parte de los trabajadores en el taller automotriz.
- 11.8** Dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en un tiempo no mayor a 15 días hábiles y las acciones de tratamiento, cuando haya lugar.

## 12. Garantías mínimas

El **Contratista** debe otorgar, las siguientes garantías mínimas. La garantía se contará a partir de la entrega del vehículo, a satisfacción del **Contratante**:

*Tabla 3. Garantías mínimas exigidas*

Mantenimiento	Tiempo mínimo	Kilometraje
Mano de obra mantenimiento preventivo	3 meses	3000
repuestos	3 meses	3000
Nota: las garantías mínimas se aplicarán en lo primero que se cumpla: tiempo o kilometraje		

Cuando el **Contratista** ofrezca garantías, mayores o superiores, en tiempo o kilometraje, a las aquí establecidas, serán objeto de puntaje adicional, conforme con los Términos de Referencia, y se aplicarán las ofrecidas y no las anteriores.

## 13. Seguridad y custodia de los vehículos:

El **Contratista** deberá:

- Hacer un registro fílmico, cuando el mecánico del **Contratante** no entregue el vehículo en el Taller Automotriz, del estado general del vehículo, donde se evidencie el kilometraje, nivel de combustible y el entorno del vehículo (pintura, rayones y abolladuras) y conservarlo hasta por dos (2) meses;

- b. Hacer un registro fílmico del estado del vehículo al ser entregado al funcionario del **Contratante**, y conservarlo hasta por dos (2) meses.
- c. Velar por la seguridad y custodia de los vehículos y sus accesorios cuando se encuentren bajo su responsabilidad y responder por cualquier pérdida o daño causado a los automotores o por los automotores, mientras se encuentren bajo su custodia. Se entiende que se encuentran bajo custodia del **Contratista**, desde el momento en que el **Contratante** le hace entrega del vehículo hasta que lo devuelve al **Contratante**.
- d. Tener implementado, en el Taller Automotriz, un sistema de circuito cerrado de televisión. La información de dicho sistema podrá ser requerida por el **Contratante**, previa justificación de la necesidad, para verificar hechos relacionados con sus vehículos automotores.

#### **14. Hoja de vida de los vehículos:**

El **Contratista** debe garantizar la actualización de las hojas de vida de los vehículos del **Contratante**, con alguna de las siguientes dos opciones:

- a. El **Contratante** compartirá con el **Contratista**, a través de Google Drive, un archivo en formato Excel. (El **Contratista** debe tener una cuenta asociada a Gmail), de tal manera que se pueda manejar la información en línea y actualizada de forma permanente, tal como lo propone el **Contratante** para las hojas de vida de los vehículos.
- b. El **Contratista**, debe contar un software para el registro de la información del mantenimiento por vehículos, con un módulo de administración para permitir al **Contratante** acceder en línea a la información de la ejecución de los mantenimientos, y a las hojas de vida de los vehículos, además de permitir descargar el archivo en formato Excel.

Para ambos casos, se debe realizar la capacitación según sea el caso. La información aquí registrada servirá de insumo para la revisión de la facturación.

#### **15. Evaluación del servicio:**

El **Contratante** y el **Contratista** deben evaluar la calidad del servicio posterior a cada uno de las órdenes de servicio realizadas, diligenciado el formato de evaluación, el cual será diseñado por el **Contratante**, y en donde se calificarán aspectos tales como:

**Evaluación a cargo del Contratista:** se deberá calificar el trato y/o respeto de los empleados del **Contratante** con el personal del Taller Automotriz, la puntualidad con la que llevan y recogen los vehículos según la orden de servicio, entre otros.

**Evaluación a cargo del Contratante:** se deberá calificar el tiempo de respuesta e intervención a los vehículos, la habilidad técnica, los conocimientos profesionales, las actitudes que demuestren el



**UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA**

**Anexo 1**  
**Condiciones Técnicas Obligatorias (C.T.O.)**  
**VA-DSL-010-2023**

personal a cargo de cada servicio, la calidad de los repuestos y los insumos, la oportunidad en los trámites administrativos, las respuestas a quejas, reclamos y sugerencias, entre otros.

Responsables de la elaboración

División de Servicios Logísticos  
Transporte de Personas y Bienes